

	PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO: GAT-PT-02 VERSIÓN: 01 Página 1 de 33
	PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE CASOS Y A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y ABUSO SEXUAL, VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO Y DISCRIMINACIÓN	

PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE CASOS Y A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y ABUSO SEXUAL, VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO Y DISCRIMINACIÓN

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos, mecanismos y procedimientos para la prevención, atención, protección, intervención, seguimiento y cierre de casos relacionados con acoso laboral, acoso y abuso sexual laboral, violencia basada en género y discriminación, garantizando ambientes de trabajo seguros, dignos, respetuosos, inclusivos y libres de cualquier forma de violencia o vulneración de derechos dentro de la Terminal de Transportes de Ibagué.

La EMPRESA garantiza a todos sus trabajadores un entorno laboral digno, seguro y libre de cualquier forma de acoso laboral, acoso sexual, discriminación o violencia basada en género, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1010 de 2006, la Ley 1257 de 2008, la Ley 2466 de 2025, la Circular 0083 de 2025 del Ministerio del Trabajo y demás normas concordantes. En desarrollo de lo anterior, se establece el presente procedimiento interno como una ruta especial, preferente, confidencial y con enfoque preventivo, orientada a la atención integral de las quejas, la protección de las personas involucradas y la adopción de medidas oportunas, eficaces y proporcionales. Este protocolo se aplicará a toda persona vinculada a la EMPRESA, independientemente de su modalidad contractual, nivel jerárquico o forma de vinculación.

1.1 Principios rectores.

La atención de las quejas se desarrollará bajo los siguientes principios:

- Dignidad humana y respeto
- Confidencialidad y reserva de la información

 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-PT-02 VERSIÓN: 01 Página 2 de 33
	PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE CASOS Y A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y ABUSO SEXUAL, VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO Y DISCRIMINACIÓN	

- Debida diligencia y oportunidad en la actuación
- No revictimización
- Presunción de buena fe
- Debido proceso y derecho de defensa
- Enfoque diferencial, de género e interseccional
- Protección contra represalias
- Coordinación Institucional
- Protección de datos personales, conforme a la ley 1581 de 2012

1.2 Canales de recepción.

Las quejas podrán presentarse por medios formales o informales, de manera verbal o escrita, a través de los canales institucionales definidos por la EMPRESA, entre ellos, Talento Humano o quien haga sus veces, Comité de Convivencia Laboral, canales confidenciales o éticos de denuncia, mecanismos asociados a cumplimiento y transparencia (incluidos los vinculados al SARLAFT y al PTEE, cuando corresponda). La EMPRESA garantizará la existencia de canales accesibles, seguros y confidenciales, procurando, cuando sea posible, la recepción de denuncias anónimas.

1.3 Atención integral de la queja.

Recibida la queja, la EMPRESA garantizará su atención integral, lo cual comprende: (i) Su registro y análisis preliminar, respetando la confidencialidad. (ii) La valoración de riesgos para adoptar medidas inmediatas de protección, cuando haya lugar. (iii) La orientación al denunciante sobre sus derechos, las rutas internas y externas disponibles y las medidas de acompañamiento. Cuando los hechos puedan constituir conductas delictivas, la EMPRESA informará sobre la posibilidad de acudir a las autoridades competentes, sin que ello suspenda la actuación interna.

1.4 Trámite y articulación interna.

El conocimiento y tratamiento de la queja se realizará a través de las instancias internas competentes, en especial el Comité de Convivencia Laboral y el área de Talento Humano, quienes actuarán de manera coordinada. Estas instancias

	PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO: GAT-PT-02 VERSIÓN: 01 Página 3 de 33
	PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCION, PROTECCION Y SEGUIMIENTO DE CASOS Y A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y ABUSO SEXUAL, VIOLENCIA BASADA EN GENERO Y DISCRIMINACION	

podrán escuchar a las partes involucradas, promover espacios de diálogo o mediación cuando sea procedente, solicitar o recaudar información relevante, emitir recomendaciones orientadas a la prevención, corrección o mitigación de las conductas. En todo caso, cuando de los hechos se derive la posible comisión de una falta disciplinaria, se dará aplicación al procedimiento disciplinario garantizando el debido proceso.

1.5 Decisión y medidas.

Con fundamento en el análisis del caso y las recomendaciones emitidas, la EMPRESA adoptará las medidas a que haya lugar, las cuales podrán ser de carácter Preventivo, Correctivo, Pedagógico, o Disciplinario, incluyendo, cuando corresponda, la imposición de sanciones o la terminación del contrato de trabajo con justa causa, conforme a la ley.

1.6 Medidas de protección.

Durante el trámite, la EMPRESA podrá adoptar medidas de protección orientadas a salvaguardar la integridad física, psicológica y laboral de las personas involucradas, tales como ajustes temporales en funciones, horarios o lugares de trabajo, entre otras. Estas medidas tendrán carácter preventivo y no constituirán sanción disciplinaria.

1.7 Seguimiento y prevención.

La EMPRESA realizará seguimiento a las medidas adoptadas, con el fin de verificar su cumplimiento, prevenir la reiteración de conductas y garantizar que no se presenten represalias. Así mismo, desarrollará acciones permanentes de prevención, capacitación y sensibilización en materia de: Acoso laboral y acoso sexual, Igualdad, diversidad e inclusión, Salud mental y bienestar laboral, Uso de canales de denuncia.

	PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO: GAT-PT-02 VERSIÓN: 01 Página 4 de 33
	PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE CASOS Y A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y ABUSO SEXUAL, VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO Y DISCRIMINACIÓN	

1.8 Confidencialidad y deber de reserva.

Toda persona que intervenga en el trámite de una queja deberá guardar estricta confidencialidad respecto de la información conocida. La vulneración de este deber constituirá falta grave y dará lugar a las sanciones correspondientes.

1.9 Articulación normativa.

El presente procedimiento se integra con: El procedimiento disciplinario, El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), Los mecanismos de cumplimiento, ética y transparencia (incluido SARLAFT - PTEE, cuando aplique), Las políticas de protección de datos personales de la EMPRESA.

2. MECANISMOS INTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES

La EMPRESA promoverá la solución pacífica, oportuna y efectiva de los conflictos laborales que surjan entre trabajadores, o entre esto y la empresa, a través de mecanismos internos de diálogo, conciliación, mediación y enfoque restaurativo, como herramientas orientadas a fortalecer la convivencia laboral, prevenir la escala de conflictos y preservar un ambiente de trabajo respetuoso. Este mecanismo tendrá carácter preventivo, voluntario y complementario, y no sustituyen ejercicio de las acciones disciplinarias, administrativas o judiciales a que haya lugar.

2.1 Principios orientadores.

La aplicación de estos mecanismos se regirá por los siguientes principios: Buena fe, Voluntariedad, Confidencialidad, Imparcialidad, Respeto mutuo, Equidad, Enfoque diferencial y de género, No revictimización, Restablecimiento de las relaciones laborales.

	PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO: GAT-PT-02 VERSIÓN: 01 Página 5 de 33
	PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE CASOS Y A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y ABUSO SEXUAL, VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO Y DISCRIMINACIÓN	

2.2 Mecanismos aplicables.

La EMPRESA podrá implementar, según la naturaleza del conflicto, los siguientes mecanismos:

- a. Diálogo directo asistido. Espacio facilitado por un tercero imparcial (Talentos Humanos o quien haga sus veces), en el cual las partes exponen sus puntos de vista y buscan acuerdos voluntarios.
- b. Conciliación interna. Mecanismo mediante el cual las partes, con el acompañamiento de la EMPRESA, buscan una solución consensuada al conflicto, dejando constancia de los acuerdos alcanzados.
- c. Mediación laboral. Intervención de un tercero neutral que facilita la comunicación entre las partes para que estas construyan una solución conjunta, sin imponer decisiones.
- d. Enfoque restaurativo. Cuando las circunstancias lo permitan, la EMPRESA podrá promover espacios restaurativos orientados a: Reconocer el impacto de la conducta, Restablecer relaciones laborales, Generar compromisos de no repetición, Fortalecer la convivencia.

2.3 Ámbito de aplicación.

Estos mecanismos serán aplicables a conflictos laborales de carácter interpersonal, organizacional o de convivencia, siempre que: (i) No constituyan faltas graves o conductas sancionables que exijan actuación disciplinaria inmediata. (ii) No impliquen vulneración de derechos fundamentales. (iii) No correspondan a conductas de acoso laboral, acoso sexual o violencia basada en género, salvo que la víctima lo solicite expresamente y existan condiciones que garanticen su seguridad y no revictimización.

2.4 Articulación con otros procedimientos.

Los mecanismos previstos en este artículo se integran con el trámite de reclamos, el procedimiento de atención de acoso laboral y VBG, el procedimiento disciplinario.

	PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO: GAT-PT-02 VERSIÓN: 01 Página 6 de 33
	PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE CASOS Y A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y ABUSO SEXUAL, VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO Y DISCRIMINACIÓN	

2.5 Resultados y efectos. Los acuerdos logrados en desarrollo de estos mecanismos deberán constar por escrito, tendrán carácter vinculante para las partes, serán objeto de seguimiento por parte de la EMPRESA. El incumplimiento de los acuerdos podrá dar lugar a la adopción de medidas disciplinarias o administrativas, según corresponda.

2.6 Rol de la EMPRESA. La EMPRESA garantizará la disponibilidad de espacios adecuados para la resolución de conflictos, la intervención de personal capacitado en manejo de conflictos, la promoción de una cultura organizacional basada en el respeto, la comunicación y la prevención.

3. MECANISMOS DE PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL Y PROCEDIMIENTO INTERNO DE SOLUCIÓN

3.1 DEFINICIÓN DE ACOSO LABORAL: De conformidad con el artículo 2º de la Ley 1010 de 2006, se entiende por acoso laboral toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un trabajador por parte de un empleador, superior jerárquico, compañero o subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, angustia, causar perjuicio laboral, generar desmotivación o inducir la renuncia del mismo. Asimismo, en concordancia con la Ley 2466 de 2025, la Circular 0083 de 2025 del Ministerio del Trabajo y las políticas nacionales de salud mental, el acoso laboral comprende también aquellas conductas que afecten la dignidad humana, la salud física o mental, la integridad emocional o el ambiente laboral, aun cuando no siempre se manifiesten de forma evidente, pero generen impactos negativos verificables. La prevención, detección y atención del acoso laboral constituye una obligación empresarial integrada al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), bajo un enfoque preventivo, diferencial y de salud mental.

3.1.1 Modalidades generales de acoso laboral. Se considera modalidades de acoso tal como se encuentran definidas en la ley 1010 de 2006 las siguientes:

	PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO: GAT-PT-02 VERSIÓN: 01 Página 7 de 33
	PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE CASOS Y A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y ABUSO SEXUAL, VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO Y DISCRIMINACIÓN	

- **Maltrato laboral:** Todo acto de violencia física o verbal, expresión injuriosa o ultrajante, o comportamiento ofensivo contra la dignidad humana de un trabajador en ejercicio de sus funciones o con ocasión de ellas.
- **Persecución laboral:** Conductas reiteradas o arbitrarias que buscan inducir la renuncia del trabajador, como asignaciones excesivas o desproporcionadas de trabajo, cambios injustificados de turno o sede, o negación sistemática de permisos o derechos.
- **Discriminación laboral:** Trato diferenciado o desfavorable basado en motivos de sexo, género, orientación sexual, identidad de género, edad, raza, discapacidad, religión, estado civil, origen familiar o social, creencias políticas, condición económica u otra que atente contra la igualdad de oportunidades en el trabajo.
- **Entorpecimiento laboral:** Toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de las funciones laborales, incluyendo la destrucción u ocultamiento de documentos, asignación intencionada de tareas imposibles o interferencias injustificadas con el desempeño del trabajador
- **Inequidad laboral:** Asignación de condiciones inequitativas de trabajo en comparación con otros trabajadores de igual nivel o cargo, sin justificación objetiva o razonable.
- **Desprotección laboral:** Omisión deliberada de medidas de protección o seguridad laboral frente a situaciones de riesgo, o negación injustificada de acceso a recursos de bienestar o apoyo psicosocial.

3.1.2 **Acoso sexual laboral.** Se considera acoso sexual laboral toda conducta verbal o física de naturaleza sexual, no consentida, que afecte la dignidad o integridad de la persona trabajadora o que, de manera directa o indirecta, condicione el acceso, la permanencia o el ascenso en el empleo. Estas conductas

	PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO: GAT-PT-02 VERSIÓN: 01 Página 8 de 33
	PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE CASOS Y A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y ABUSO SEXUAL, VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO Y DISCRIMINACIÓN	

constituyen formas de violencia basada en género, y deben ser atendidas conforme a la Ley 1257 de 2008, la Circular 0083 de 2025, y los lineamientos del Ministerio de Trabajo y de Salud y Protección Social sobre prevención, atención y sanción del acoso sexual laboral.

Estas modalidades podrán presentarse de manera aislada o concurrente, y su valoración deberá realizarse conforme a los criterios de reiteración, gravedad, impacto y contexto.

4. CONDUCTAS ATENUANTES DEL ACOSO LABORAL

Para efectos disciplinarios y de valoración de la conducta, Son conductas atenuantes en los casos de acoso laboral, acoso sexual, violencia basada en género, discriminación o en general de faltas disciplinarias, aquellas circunstancias personales o contextuales que, sin eximir de responsabilidad al infractor, pueden disminuir la gravedad de la falta o la sanción a imponer, siempre que no afecten los derechos de la víctima ni desconozcan los principios de protección, prevención y no repetición.

4.1 Se consideran conductas atenuantes las siguientes:

- Haber observado buen comportamiento anterior, evidenciado en su hoja de vida, historial disciplinario o evaluaciones de desempeño.
- Obrar en estado de emoción o pasión excusable, temor intenso, ira o intenso dolor, siempre que dicho estado no haya sido provocado deliberadamente ni implique afectación grave de la dignidad, salud o seguridad de otra persona.
- Procurar voluntariamente, después de realizada la conducta, disminuir o anular sus consecuencias, ofrecer disculpas o participar activamente en procesos de

	PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO: GAT-PT-02 VERSIÓN: 01 Página 9 de 33
	PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE CASOS Y A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y ABUSO SEXUAL, VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO Y DISCRIMINACIÓN	

reparación o conciliación.

- Preparar discretamente el daño ocasionado, aunque no sea de forma total, o asumir compromiso verificable de reparación simbólica o material.
- Presentar condiciones de inferioridad psíquica u emocional, determinadas por la edad, situación de salud mental o circunstancias orgánicas que hayan influido directamente en la comisión del acto.
- Mantener vínculos familiares o afectivos con la persona involucrada, cuando ello haya incidido en la situación y no medie dolo o intención de causar daño.
- Existencia de provocación, conflicto o desafío previo, manifiesto o velado, por parte del superior, compañero o subalterno, siempre que no se configure reciprocidad en el acoso.
- Participar voluntariamente en programas de orientación psicológica, mediación o formación en convivencia laboral, impulsados por la empresa o el Comité de Convivencia Laboral.
- Cualquier otra circunstancia análoga que demuestre ausencia de intención dolosa, disposición a reparar, reconocimiento del daño o colaboración con la investigación interna.

La aplicación de atenuantes deberá realizarse de manera restrictiva en casos de violencia basada en género, acoso sexual o afectaciones a la salud mental, privilegiando los principios de protección a la víctima y no repetición.

El estado de emoción o pasión excusable no se tendrá en cuenta como atenuante en casos de violencia contra la libertad sexual, acoso sexual, discriminación o violencias basadas en género, de conformidad con la Ley 1257 de 2008, la Ley 2466 de 2025 y la Circular 0083 de 2025 del Ministerio del Trabajo. Asimismo, no

	PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO: GAT-PT-02 VERSIÓN: 01 Página 10 de 33
	PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCION, PROTECCION Y SEGUIMIENTO DE CASOS Y A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y ABUSO SEXUAL, VIOLENCIA BASADA EN GENERO Y DISCRIMINACION	

se considerarán atenuantes las conductas que afecten la integridad física o mental de la víctima o que constituyan violación de derechos fundamentales.

5. MODALIDADES DE ACOSO LABORAL.

Se consideran modalidades de acoso laboral, conforme a la Ley 1010 de 2006 y normativa concordante, las siguientes:

- Maltrato laboral: Actos de violencia física o verbal, expresiones injuriosas o ultrajantes o comportamientos ofensivos contra la dignidad humana.
- Persecución laboral: Conductas reiteradas orientadas a inducir la renuncia del trabajador.
- Discriminación laboral: Trato diferenciado injustificado por razones personales o sociales.
- Entorpecimiento laboral: Obstaculización del cumplimiento de funciones.
- Inequidad laboral: Asignación injustificada de condiciones desiguales.
- Desprotección laboral: Omisión de medidas de seguridad o bienestar.
- Acoso sexual laboral: Conducta de naturaleza sexual no consentida que afecte la dignidad o condicione el empleo.

Estas modalidades podrán presentarse de manera aislada o concurrente y deberán analizarse conforme a criterios de reiteración, gravedad, contexto, impacto y proporcionalidad.

6. CONDUCTAS ATENUANTES.

Son circunstancias atenuantes aquellas que, sin eximir de responsabilidad, pueden disminuir la gravedad de la falta:

1. Buen comportamiento anterior.
2. Actuar bajo emoción excusable.
3. Reparación voluntaria del daño.
4. Disposición a conciliación o mejora.

	PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO: GAT-PT-02 VERSIÓN: 01 Página 11 de 33
	PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCION, PROTECCION Y SEGUIMIENTO DE CASOS Y A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y ABUSO SEXUAL, VIOLENCIA BASADA EN GENERO Y DISCRIMINACION	

5. Condiciones personales que influyan en la conducta.
6. Provocación previa relevante.
7. Participación en programas de mejora o convivencia.
8. Colaboración con la investigación.

La aplicación de atenuantes será restrictiva en casos de acoso sexual, violencia basada en género o afectaciones a la salud mental. No se considerarán atenuantes cuando se afecten derechos fundamentales, integridad física o mental, o exista violencia grave.

7. SUJETOS DEL ACOSO LABORAL.

De conformidad con el Artículo 6 de la Ley 1010 de 2006 y en armonía con la Sentencia T-572 de 2017 de la Corte Constitucional y la Circular 0083 de 2025 del Ministerio del Trabajo, se establecen los siguientes sujetos dentro del ámbito de aplicación de la ley:

7.1 Sujetos activos o autores del acoso laboral:

La persona natural que se desempeñe como gerente, jefe, director, supervisor o cualquier otra posición de dirección y mando en una empresa u organización en la cual existían relaciones laborales regidas por el Código Sustantivo del Trabajo.

- La persona natural que se desempeñe como superior jerárquico o tenga la calidad de jefe de una dependencia estatal.
- La persona natural que se desempeñe como trabajador o empleado, cuando incurra en conductas persistentes y demostrables que constituyan acoso laboral.

	PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO: GAT-PT-02 VERSIÓN: 01 Página 12 de 33
	PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE CASOS Y A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y ABUSO SEXUAL, VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO Y DISCRIMINACIÓN	

7.2 Sujetos pasivos o víctimas del acoso laboral:

- Los trabajadores o empleados vinculados mediante una relación laboral de trabajo en el sector privado.
- Los servidores públicos, tanto empleados públicos como trabajadores oficiales y servidores con régimen especial que se desempeñen en una dependencia pública.
- Los jefes inmediatos, cuando el acoso provenga de sus subalternos.

7.3 Sujetos partícipes o facilitadores del acoso laboral:

- La persona natural que, como empleador, promueva, induzca o favorezca el acoso laboral.
- La persona natural que omita cumplir los requerimientos o amonestaciones que profieran los Inspectores de Trabajo en los términos de la Ley 1010 de 2006.

Estas son aplicables a todas las personas que interactúen en el entorno laboral, incluyendo trabajadores directos, indirectos, contratistas, subcontratistas, aprendices y personal en misión, siempre que exista relación funcional o interacción en el marco de la actividad empresarial.

Las situaciones de acoso laboral que se corrigen y sancionan en la presente ley son únicamente aquellas que ocurren dentro de un ámbito de relaciones de dependencia o subordinación de carácter laboral, sin perjuicio de las

8. CIRCUNSTANCIAS AGRAVANTES DEL ACOSO LABORAL.

De conformidad con el artículo 4° de la Ley 1010 de 2006, y en armonía con la normativa vigente (incluida la Circular 0083 de 2025 y la Reforma Laboral 2025), se consideran circunstancias agravantes del acoso laboral las siguientes:

	PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO: GAT-PT-02 VERSIÓN: 01 Página 13 de 33
	PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE CASOS Y A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y ABUSO SEXUAL, VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO Y DISCRIMINACIÓN	

- Reiteración de la conducta: persistencia o continuidad de los actos de acoso.
- Concurrencia de causales: cuando en un mismo caso concurren varias conductas constitutivas de acoso.
- Motivo abyecto, fútil o remunerado: ejecutar la conducta por motivo abyecto o fútil, o mediante precio, recompensa o promesa remuneratoria.
- Ocultamiento o aprovechamiento de tiempo, modo o lugar: realizar la conducta aprovechando condiciones que dificulten la defensa del ofendido o la identificación del autor o partícipe.
- Aumento deliberado del daño: incrementar de forma deliberada o inhumana el daño psíquico, emocional o biológico causado a la víctima.
- Posición predominante del autor: que el autor ocupe una posición de predominio (cargo, rango económico, poder, oficio o dignidad) y se sirva de ello para ejercer la conducta.
- Valerse de terceros o inimputables: ejecutar la conducta mediante la utilización de un tercero o de una persona inimputable.
- Daño a la salud: cuando la conducta cause daño comprobable en la salud física o psíquica del sujeto pasivo.
- Conexión con violencia basada en género o discriminación: que la conducta implique o derive en discriminación, acoso sexual o violencia por motivo de género.
- Victimización de personas vulnerables: dirigirse contra personas en situación de especial vulnerabilidad (edad, discapacidad, condición de salud mental, orientación sexual, identidad de género, origen étnico, etc.)
- Desacato de medidas de prevención: cuando el agresor actúe habiendo desconocido el desacato medidas de prevención, protección o corrección adoptadas por la autoridad competente.

Estas circunstancias deberán ser valoradas en conjunto con los principios de proporcionalidad, razonabilidad y enfoque de derechos.

	PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO: GAT-PT-02 VERSIÓN: 01 Página 14 de 33
	PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCION, PROTECCION Y SEGUIMIENTO DE CASOS Y A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y ABUSO SEXUAL, VIOLENCIA BASADA EN GENERO Y DISCRIMINACION	

La empresa garantizará protección integral a la víctima (medidas cautelares, acompañamiento psicosocial, confidencialidad y seguimiento) y el debido proceso al presunto infractor, conforme al SG-SST y la normativa vigente.

9 CONDUCTAS QUE CONSTITUYEN ACOSO LABORAL.

Sin perjuicio de la valoración integral del caso concreto, de conformidad con el artículo 7° de la Ley 1010 de 2006, la Ley 2460 de 2025, la Ley 2466 de 2025, el Decreto 0728 de 2025, la Circular 0083 de 2025 del Ministerio del Trabajo y demás normas concordantes, se presumirá que existe acoso laboral cuando se acredite la ocurrencia repetida, persistente o sistemática de cualquiera de las siguientes conductas, siempre que no correspondan al ejercicio legítimo de la potestad subordinante, disciplinaria o correctiva del empleador, ni al ejercicio razonable de sus funciones:

- Actos de agresión física, independientemente de sus consecuencias.
- Expresiones injuriosas o ultrajantes sobre la persona, con utilización de palabras soeces alusiones a su raza, etnia, género, edad, orientación sexual, identidad de género, origen familiar o nacional, situación de discapacidad, creencias religiosas, preferencia política o condición social.
- Comentarios hostiles o humillantes de descalificación profesional, expresados en presencia de compañeros, superiores o subordinados.
- Amenazas injustificadas de despido o sanción, especialmente cuando se expresen en público o sin fundamento objetivo.
- Múltiples denuncias disciplinarias temerarias o maliciosas, cuya falta de sustento quede demostrada en los respectivos procesos.
- Descalificación humillante y pública de propuestas, opiniones o aportes laborales.
- Burlas, ridiculizaciones o mofas sobre la apariencia física, forma de vestir o condición personal, realizadas en público.
- Alusiones o revelaciones públicas de hechos pertenecientes a la intimidad personal o familiar del trabajador.

	PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO: GAT-PT-02 VERSIÓN: 01 Página 15 de 33
	PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCION, PROTECCION Y SEGUIMIENTO DE CASOS Y A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y ABUSO SEXUAL, VIOLENCIA BASADA EN GENERO Y DISCRIMINACION	

- Imposición de tareas o deberes ostensiblemente extraños o desproporcionados a las obligaciones laborales, o traslados intempestivos sin fundamento técnico, funcional o administrativo.
- Exigencia de laborar en horarios excesivos o discriminatorios, cambios sorpresivos de turnos, o exigencia reiterada de trabajar en dominicales o festivos sin causa objetiva o en forma desigual frente a otros trabajadores.
- Trato discriminatorio respecto al otorgamiento de derechos, beneficios o prerrogativas laborales, o en la asignación de deberes o cargas.
- Negativa injustificada a suministrar materiales o información indispensables para el cumplimiento adecuado de las funciones.
- Negativa arbitraria o discriminatoria a otorgar permisos, licencias o vacaciones cuando se cumplan las condiciones legales o reglamentarias para ello.
- Mensajes, llamadas o comunicaciones con contenido injurioso, intimidatorio o denigrante, realizados por medios físicos, electrónicos o digitales (incluidas redes sociales, chats corporativos, correos electrónicos u otros), o la inducción al aislamiento social o laboral del trabajador.

También constituyen acoso laboral las conductas que, aunque no sean públicas, se repitan o mantengan de forma sistemática y causen afectación comprobada a la salud mental, emocional o social del trabajador, conforme a lo establecido en la Ley 2460 de 2025, el Decreto 0728 de 2025 y la Política Nacional de Salud Mental 2025-2034.

El empleador deberá promover acciones de prevención, detección temprana, atención psicosocial, intervención y rehabilitación, garantizando la confidencialidad, la no revictimización y el respeto de la dignidad de las personas involucradas, de acuerdo al Sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, la Ley 2466 de 2025 y las directrices del Ministerio de Trabajo.

En los casos no expresamente, la autoridad competente valorará la ocurrencia del acoso laboral conforme a lo previsto en el artículo 2º de la Ley 1010 de 2006, atendiendo las circunstancias específicas del hecho, su frecuencia, intensidad, contexto, impacto en la salud física o mental de la persona trabajadora y los criterios

	PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO: GAT-PT-02 VERSIÓN: 01 Página 16 de 33
	PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCION, PROTECCION Y SEGUIMIENTO DE CASOS Y A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y ABUSO SEXUAL, VIOLENCIA BASADA EN GENERO Y DISCRIMINACION	

de gravedad, reiteración e intencionalidad definidos en la Ley 2460 de 2025, la Ley 2466 de 2025 y el Decreto 0728 de 2025.

De manera excepcional, un solo acto podrá constituir acoso laboral cuando por su gravedad, intensidad o efectos afecte la dignidad humana, la integridad física o mental, la libertad sexual o los derechos fundamentales del trabajador, en concordancia con la Ley 2460 de 2025, la Ley 2466 de 2025, el Decreto 0728 de 2025 y la jurisprudencia constitucional vigente.

Cuando las conductas ocurran en espacios privados o sin testigos directos, su acreditación podrá realizarse mediante cualquier medio de prueba legalmente reconocido, incluidos medios tecnológicos, comunicaciones digitales, informes psicológicos testimonios indirectos o elementos derivados de la evaluación de riesgo psicosocial, conforme a la Ley 1010 de 2006, la Ley 2213 de 2022 y la Circular 0083 de 2025 del Ministerio del Trabajo.

10.CONDUCTAS QUE NO CONSTITUYEN ACOSO LABORAL

De conformidad con el artículo 8º de la Ley 1010 de 2006, y en concordancia con la Ley 2460 de 2025, el Decreto 0728 de 2025, la Circular 0083 de 2025 del Ministerio del Trabajo, y demás normas concordantes, no constituyen acoso laboral bajo ninguna de sus modalidades las siguientes conductas, siempre que se ejerzan con respeto, proporcionalidad, razonabilidad, finalidad legítima y sin afectar la dignidad, integridad o salud mental del trabajador:

- Las exigencias y órdenes necesarias para mantener la disciplina en los cuerpos que componen la Fuerza Pública, conforme al principio constitucional de obediencia debida.
- Los actos destinados a ejercer la potestad disciplinaria legítima que corresponde a los superiores jerárquicos sobre sus subalternos, conforme al debido proceso establecido en la ley y el ¿- interno.
- La formulación de exigencias razonables de fidelidad, lealtad institucional o reserva de la información en el marco de las obligaciones contractuales y legales.
- La expedición de circulares, instrucciones o memorandos de servicio encaminados a mejorar la productividad, la calidad o la eficiencia laboral, o a la evaluación objetiva del desempeño, siempre que se base en criterios técnicos, verificables y no

	PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO: GAT-PT-02 VERSIÓN: 01 Página 17 de 33
	PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE CASOS Y A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y ABUSO SEXUAL, VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO Y DISCRIMINACIÓN	

discriminatorios.

- La solicitud temporal de colaboración adicional cuando sea indispensable para garantizar la continuidad del servicio o atender una situación de urgencia operativa, siempre que se respeten las jornadas y descansos legales.
- Las actuaciones administrativas o disciplinarias orientadas a terminar el contrato de trabajo con base en una causa legal o justa causa, conforme al Código Sustantivo del Trabajo y la jurisprudencia vigente.
- La solicitud de cumplir los deberes constitucionales y ciudadanos de que trata el artículo 95 de la Constitución Política.
- Las exigencias para cumplir las obligaciones y deberes establecidos en los artículos 55 a 57 del Código Sustantivo del Trabajo, y la prohibición de incurrir en las conductas de los artículos 59 y 60 del mismo Código.
- La observancia de las cláusulas contractuales, reglamentos internos y políticas institucionales, siempre que sean de conocimiento del trabajador y no vulneren derechos fundamentales.
- La evaluación de desempeño, retroalimentación o reubicación laboral cuando obedezcan a criterios objetivos, necesidades organizacionales o medidas preventivas en salud mental o riesgo psicosocial, conforme al Decreto 0728 de 2025.
- Las acciones formativas o correctivas adoptadas dentro del marco del SIG (Sistema Integrado de Gestión) en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), orientadas a prevenir riesgos físicos o psicosociales, sin que constituyan trato denigrante ni represarías.

La carga de demostrar que estas conductas se ejercieron dentro de los límites de razonabilidad y respeto corresponderá al empleador.

11. MEDIDAS PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS DEL ACOSO LABORAL.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1010 de 2006, el Decreto 0728 de 2025, las Leyes 2466 de 2025 y 2460 de 2025, la Circular 0083 de 2025 del Ministerio del Trabajo, la Resolución 3461 de 2025 y demás normas concordantes, la empresa TERMINAL DE TRANSPORTES DE IBAGUÉ S.A. adoptará mecanismos preventivos, pedagógicos, confidenciales, restaurativos y correctivos para prevenir, atender y gestionar las conductas constitutivas de acoso

	PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO: GAT-PT-02 VERSIÓN: 01 Página 18 de 33
	PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE CASOS Y A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y ABUSO SEXUAL, VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO Y DISCRIMINACIÓN	

laboral, acoso sexual, violencia basada en género, discriminación y demás formas de violencia en el trabajo.

Estas medidas se desarrollarán de manera articulada con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), incorporando un enfoque integral de prevención del riesgo psicosocial, protección de la salud mental, debida diligencia, enfoque diferencial y trazabilidad de las actuaciones.

11.1 MECANISMOS DE PREVENCIÓN La empresa implementará acciones permanentes orientadas a prevenir el acoso laboral y promover entornos de trabajo seguros, respetuosos y saludables, tales como:

- a. Desarrollar campañas continuas de sensibilización, formación y capacitación en convivencia laboral, comunicación asertiva, respeto, diversidad, inclusión, prevención del acoso laboral, acoso sexual y violencia basada en género.
- b. Implementar protocolos de identificación, evaluación, intervención y seguimiento del riesgo psicosocial, conforme al SG-SST, la Ley 2460 de 2025 y la normativa vigente en salud mental laboral.
- c. Incluir de manera obligatoria contenidos sobre acoso laboral, salud mental, gestión emocional y prevención de violencias en los procesos de inducción, reinducción y capacitación periódica.
- d. Fortalecer competencias de liderazgo saludable, manejo del conflicto, cultura organizacional positiva y prevención de entornos hostiles.
- e. Garantizar el funcionamiento efectivo del Comité de Convivencia Laboral como instancia preventiva, confidencial y orientada a la solución de conflictos.

11.2 RUTA INTERNA DE ATENCIÓN Y GESTIÓN. Cuando la queja corresponda a un presunto caso de acoso laboral, será remitida al Comité de Convivencia Laboral para el desarrollo del procedimiento preventivo previsto en la Resolución 3461 de 2025. Cuando los hechos correspondan a presunto acoso sexual, violencia basada en género o cualquier conducta constitutiva de violencia sexual, no intervendrá el

	PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO: GAT-PT-02 VERSIÓN: 01 Página 19 de 33
	PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE CASOS Y A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y ABUSO SEXUAL, VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO Y DISCRIMINACIÓN	

Comité de Convivencia Laboral y se activará inmediatamente la Ruta Especial prevista en este protocolo.

- a. Presentación de la queja: La queja podrá presentarse por cualquiera de los canales establecidos en este protocolo, de manera verbal o escrita.
- b. Evaluación preliminar y activación: Recibida la queja, el área de Talento Humano realizará una valoración inicial del caso, con el fin de determinar su naturaleza, nivel de riesgo y la ruta de atención aplicable, priorizando la intervención preventiva cuando sea procedente.
- c. Intervención del Comité de Convivencia Laboral: Cuando el caso sea susceptible de gestión preventiva, el Comité adelantará un procedimiento confidencial, imparcial y orientado a la solución del conflicto, que podrá incluir: Espacios de escucha individual y confidencial, Análisis de factores psicosociales y del entorno laboral, Estrategias de mediación, conciliación o acuerdos restaurativos, Recomendaciones preventivas y correctivas dirigidas al empleador.
- d. Medidas de protección y apoyo: La empresa podrá adoptar medidas preventivas inmediatas para proteger a las partes, así como brindar acompañamiento psicosocial, orientación profesional o remisión a las entidades competentes, conforme a la Ley 2460 de 2025 y la normativa vigente.
- e. Remisión a procedimiento disciplinario: Cuando los hechos revistan gravedad, impliquen afectación a la integridad física o mental, acoso sexual, violencia o configuren una posible falta disciplinaria grave, el caso será remitido al procedimiento disciplinario establecido, garantizando el debido proceso.

11.3 MEDIDAS CORRECTIVAS Y DISCIPLINARIAS. Las actuaciones del Comité de Convivencia Laboral tienen carácter preventivo y no constituyen sanción disciplinaria. Las medidas podrán incluir, según la naturaleza del caso:

- Acciones pedagógicas, formativa o sensibilización
- Medidas organizacionales o ajustes en el entorno laboral

	PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO: GAT-PT-02 VERSIÓN: 01 Página 20 de 33
	PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE CASOS Y A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y ABUSO SEXUAL, VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO Y DISCRIMINACIÓN	

- Acciones de prevención de la reincidencia
- Sanciones disciplinarias
- Terminación del contrato de trabajo con justa causa, cuando haya lugar

12. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS. Toda actuación derivada de este procedimiento tendrá carácter reservado. La empresa garantizará la confidencialidad de la información, la protección de datos personales, la no revictimización y la prohibición de represalias, conforme a la normativa vigente.

13. ENFOQUE DE SALUD MENTAL LABORAL. El procedimiento se articula con las acciones de promoción, prevención e intervención en salud mental previstas en la Ley 2460 de 2025, el Decreto 0728 de 2025 y el SG-SST, priorizando la detección temprana, la intervención oportuna y la recuperación del entorno laboral.

14. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJA

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
8.1	Recepción de la queja por escrito, en sobre cerrado o medio digital autorizado, con descripción clara de los hechos.	Secretario del Comité	Formato de Recepción de Quejas
8.2	Radicación y registro de la queja en el libro de control/archivo confidencial.	Secretario del Comité	Libro de Registro de Quejas
8.3	Análisis preliminar de la queja en un plazo máximo de 5 días hábiles (ampliable hasta 15).	Comité de Convivencia	Acta de Análisis Preliminar
8.4	Convocatoria a reuniones individuales con las partes para escuchar versiones.	Presidente del Comité	Citación firmada / correo

	PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO: GAT-PT-02 VERSIÓN: 01 Página 21 de 33
	PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE CASOS Y A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y ABUSO SEXUAL, VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO Y DISCRIMINACIÓN	

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
8.5	Reunión conjunta de conciliación, cuando proceda, garantizando imparcialidad y confidencialidad.	Comité de Convivencia	Acta de Conciliación
8.6	Elaboración de plan de mejora o compromisos entre las partes, con tiempos definidos.	Comité de Convivencia	Formato de Compromisos
8.7	Seguimiento mensual a compromisos establecidos.	Comité de Convivencia	Acta de Seguimiento
8.8	Cierre del caso: verificación de cumplimiento, satisfacción de las partes y archivo de la documentación.	Comité de Convivencia	Acta de Cierre

14.1 Tiempos clave

Queja formal recibida → anotada inmediatamente.

Análisis inicial: 5 días calendario, ampliable a 15 días máximo.

Reunión de conciliación/diálogo: dentro de los 5 días después del análisis inicial.

Presentación de recomendaciones: entre 5 y máximo 10 días calendario después de escuchar a las partes.

Seguimiento mensual de compromisos.

Informes trimestrales y anual para la alta dirección.

14.2 Indicadores de seguimiento

	PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO: GAT-PT-02 VERSIÓN: 01 Página 22 de 33
	PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE CASOS Y A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y ABUSO SEXUAL, VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO Y DISCRIMINACIÓN	

Cantidad de quejas recibidas.

Porcentaje de casos gestionados dentro de los plazos legales.

14.3 Confidencialidad, principios y garantías

Se garantizará la confidencialidad y reserva de todos los datos sensibles durante el proceso y después del cierre.

Principios que rigen el procedimiento: imparcialidad, debida diligencia, celeridad, eficacia, respeto al debido proceso.

Protección para quien presente la queja: no podrá haber represalias.

Principio de no revictimización.

NOTA: Los términos aquí previstos deberán interpretarse y aplicarse conforme a los plazos y etapas establecidos en la Resolución 3461 de 2025, o la norma que la modifique, adicione o sustituya.

15.MECANISMOS DE PROMOCIÓN Y CULTURA DE PREVENCIÓN DEL ACOSO Y ABUSO LABORAL.

La empresa TERMINAL DE TRANSPORTES DE IBAGUÉ S.A., en cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 9 y 10 de la Ley 1010 de 2006, la ley 2460 de 2025, el Decreto 0728 de 2025, la Circular 0083 de 2025 del Ministerio del Trabajo, y la Política Nacional de Salud Mental 2025-2034, promoverá una cultura institucional de respeto, inclusión, salud mental y convivencia laboral positiva, orientada a prevenir de manera integral las conductas de acoso, abuso o violencia en el ámbito laboral.

15.1 PROMOCIÓN DE LA CULTURA DE CONVIVENCIA LABORAL: La empresa fomentará, de manera permanente, valores organizacionales basados en la empatía, el respeto, la equidad de género, la diversidad y la

	PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO: GAT-PT-02 VERSIÓN: 01 Página 23 de 33
	PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE CASOS Y A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y ABUSO SEXUAL, VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO Y DISCRIMINACIÓN	

corresponsabilidad, mediante campañas institucionales, talleres, espacios participativos y estrategias de sensibilización. Estas acciones buscarán fortalecer las competencias psicosociales y relacionales del personal, prevenir los conflictos laborales y mejorar el clima organizacional como parte del enfoque de salud mental positiva en el trabajo

15.2 FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN CONTINUA: TERMINAL DE TRANSPORTES DE IBAGUÉ S.A. desarrollará programas de formación y actualización periódica dirigidos a todos los trabajadores, con énfasis en:

- Prevención del acoso y abuso laboral, acoso sexual y violencia basada en género.
- Manejo adecuado del conflicto y comunicación no violenta.
- Estrategias de autocuidado, gestión emocional y bienestar mental.
- Prevención del estrés laboral, burnout y riesgos psicosociales.

Estas capacitaciones serán parte integral del Plan Anual de Capacitación dentro del SG-SST y se coordinarán con la Administradora de Riesgos Laborales (ARL).

15.3 COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN: La empresa garantizará canales de comunicación abiertos, seguros y accesibles para que los trabajadores puedan expresar inquietudes, sugerencias o inconformidades relacionadas con el clima laboral o la convivencia, sin temor a represalias. Además, promoverá la participación activa de los trabajadores en el diseño y evaluación de las políticas de convivencia y bienestar laboral.

15.4 ESTRATEGIAS DE FORTALECIMIENTO DE LA SALUD MENTAL COLECTIVA: Con fundamento en la Ley 2460 de 2025 y el Decreto 0728 de 2025, la empresa implementará acciones colectivas de promoción de la salud mental en el trabajo, como:

- Jornadas de bienestar y pausas activas psicosociales,
- Programas de acompañamiento psicológico preventivo,
- Espacios de diálogo y reconocimiento laboral,

	PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO: GAT-PT-02 VERSIÓN: 01 Página 24 de 33
	PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE CASOS Y A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y ABUSO SEXUAL, VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO Y DISCRIMINACIÓN	

- Campañas de sensibilización sobre salud emocional y trabajo digno.

Estas estrategias se articularán con el SG-SST y el área de Talento Humano para consolidar ambientes de trabajo saludables y emocionalmente seguros.

15.5 EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA: La empresa realizará evaluaciones periódicas del clima organizacional y de los factores psicosociales, para identificar riesgos y adoptar planes de mejora, garantizando el cumplimiento de los estándares mínimos del SG-SST y los lineamientos del Ministerio del Trabajo.

16. MECANISMOS INSTITUCIONALES DE PREVENCIÓN, EDUCACIÓN Y PROMOCIÓN DE CONVIVENCIA LABORAL.

16.1 INFORMACIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN: La empresa desarrollará de manera continua campañas pedagógicas, conversatorios, talleres y capacitaciones dirigidas a todos los trabajadores, orientadas a:

- Difundir el contenido de la Ley 1010 de 2006 y demás normatividad vigente sobre acoso laboral, violencia basada en género y discriminación.
- Explicar claramente las conductas que constituyen acoso laboral, las que no lo constituyen, las circunstancias agravantes y atenuantes, y el régimen sancionatorio aplicable.
- Promover una cultura de respeto, empatía, comunicación asertiva y salud mental positiva, como estrategia preventiva de conflictos laborales.

16.2 ESPACIOS PARTICIPATIVOS Y DE DIÁLOGO: La empresa propiciará espacios periódicos de diálogo, círculos de participación, grupos de reflexión o encuentros de bienestar laboral para:

- Evaluar la convivencia y el clima organizacional.
- Promover la coherencia operativa, el respeto y la armonía funcional.

	PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO: GAT-PT-02 VERSIÓN: 01
	PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE CASOS Y A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y ABUSO SEXUAL, VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO Y DISCRIMINACIÓN	Página 25 de 33

- Identificar oportunamente factores de riesgo psicosocial y posibles conflictos interpersonales.
- Fomentar el buen trato y la corresponsabilidad colectiva en la prevención del acoso y la violencia laboral.

Estos espacios se coordinarán entre el área de Talento Humano, el Comité de Convivencia Laboral y el COPASST.

16.3 ACTIVIDADES COLABORATIVAS CON LOS TRABAJADORES:

Con la participación activa del personal, la empresa adelantará las siguientes acciones:

- a. Construcción conjunta de valores y hábitos que promuevan una vida laboral respetuosa, incluyente y libre de violencia.
- b. Formulación de recomendaciones frente a situaciones organizacionales que puedan afectar el bienestar emocional o la convivencia laboral.
- c. Análisis de conductas que pudieran configurar acoso o hostigamiento laboral proponiendo medidas, preventivas y pedagógicas.
- d. Definición de compromisos, de comportamientos por partes de las personas o áreas involucradas, con acompañamiento del Comité de Convivencia Laboral.
- e. Seguimiento periódico de dichos compromisos y evaluación de resultados, con enfoque de mejor continua.

16.4 INTEGRACIÓN CON EL SIG (SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN)

Todas las actividades descritas se articularán con el SG-SST y los programas de promoción de la salud mental, conforme a lo dispuesto en la Ley 2460 de 2025, el Decreto 0728 de 2025 y la Política Nacional de Salud Mental 2025–2034, garantizando que las acciones preventivas sean sostenibles, medibles y participativas.

	PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO: GAT-PT-02 VERSIÓN: 01 Página 26 de 33
	PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE CASOS Y A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y ABUSO SEXUAL, VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO Y DISCRIMINACIÓN	

16.5 ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS:

La empresa podrá, en cualquier tiempo, establecer y ejecutar nuevas actividades o programas de bienestar laboral, salud mental, inclusión y convivencia, según las necesidades detectadas o los lineamientos emitidos por el Ministerio del Trabajo y las autoridades en salud ocupacional.

17. MEDIDAS ESPECIALES PARA CASOS DE ACOSO Y ABUSO SEXUALES

La Terminal de Transportes de Ibagué S.A. reconoce que el acoso y el abuso sexuales constituyen formas de violencia que requieren una atención prioritaria, especializada y diferenciada respecto del acoso laboral, por lo que estos casos serán atendidos bajo un enfoque de derechos humanos, perspectiva de género, debida diligencia, confidencialidad, protección integral y no revictimización, garantizando la seguridad de la víctima durante todas las etapas del procedimiento.

Cuando existan indicios de abuso sexual o de conductas que puedan constituir delito, la organización activará inmediatamente las medidas de protección y facilitará la remisión a la fiscalía general de la Nación y demás autoridades competentes, sin perjuicio de las actuaciones administrativas y disciplinarias internas.

17.1 Conductas que pueden constituir acoso sexual

Conductas verbales

- Comentarios sexuales no deseados.
- Insinuaciones sexuales.
- Propuestas de contenido sexual.
- Bromas sexuales ofensivas.
- Preguntas sobre la vida íntima.

Conductas no verbales

- Miradas lascivas.
- Gestos obscenos.

	PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO: GAT-PT-02 VERSIÓN: 01 Página 27 de 33
	PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE CASOS Y A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y ABUSO SEXUAL, VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO Y DISCRIMINACIÓN	

- Exhibición de imágenes sexuales.
- Mensajes o publicaciones con contenido sexual.

Conductas físicas

- Tocamientos no consentidos.
- Acercamientos físicos invasivos.
- Abrazos, besos o caricias no deseadas.
- Bloqueo físico o persecución.

Conductas digitales

- Mensajes sexuales por WhatsApp.
- Correos electrónicos de contenido sexual.
- Fotografías o videos no solicitados.
- Hostigamiento sexual por redes sociales.

Abuso de autoridad

- Solicitud de favores sexuales a cambio de beneficios laborales.
- Amenazas relacionadas con ascensos, permanencia o condiciones de trabajo.

18. RUTA ESPECIAL PARA CASOS DE ACOSO O ABUSO SEXUALES

18.1 Responsables: Talento Humano, SST, Gerencia y fiscalía

Cuando la denuncia involucre a cualquiera de los responsables de esta ruta (Talento Humano, SST o Gerencia), dicha persona deberá abstenerse de intervenir en cualquier etapa del proceso. En estos casos, la gestión de la denuncia será asumida así:

- **Si la denuncia involucra a un colaborador de Talento Humano o SST** la actuación será asumida por la Gerencia.
- **Si la denuncia involucra a la Gerencia:** la recepción y gestión inicial será asumida directamente por la Junta Directiva y oficial de cumplimiento.

18.2 Procedimiento

1. Recepción inmediata de la denuncia o reporte, garantizando la confidencialidad y la no revictimización.

	PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO: GAT-PT-02 VERSIÓN: 01 Página 28 de 33
	PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCION, PROTECCION Y SEGUIMIENTO DE CASOS Y A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y ABUSO SEXUAL, VIOLENCIA BASADA EN GENERO Y DISCRIMINACION	

2. Valoración inicial del riesgo y activación de medidas de protección para salvaguardar la integridad de la presunta víctima.
3. Adopción inmediata de medidas de protección contra cualquier forma de represalia o retaliación hacia la persona denunciante, la presunta víctima, los testigos o quienes participen en el proceso, garantizando que no se presenten actos de intimidación, discriminación, amenazas, acoso o afectaciones a sus condiciones laborales como consecuencia de la denuncia.
4. Separación preventiva entre la presunta víctima y el presunto agresor, cuando sea necesario.
5. Atención y orientación psicológica, médica y jurídica, según la naturaleza del caso.
6. Investigación interna y remisión inmediata a la Fiscalía General de la Nación, preservando las evidencias que puedan existir.
7. Implementación de medidas preventivas, correctivas o disciplinarias, de acuerdo con los resultados de la investigación y la normatividad vigente.
8. Seguimiento al caso para verificar el cumplimiento de las medidas adoptadas, prevenir represalias y garantizar la protección de la persona afectada.
9. Cierre del caso, una vez se hayan ejecutado las actuaciones correspondientes y se garantice la protección de la víctima, sin perjuicio de las actuaciones de las autoridades competentes.

18.3 Protección Integral de la Persona Afectada

Durante el trámite de las denuncias por acoso o abuso sexual, la Terminal podrá adoptar, de acuerdo con la valoración del riesgo y las circunstancias del caso, una o varias de las siguientes medidas de protección:

- Cambio temporal de turno.
- Reubicación temporal del puesto de trabajo.
- Restricción de contacto entre la presunta víctima y el presunto agresor.

	PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO: GAT-PT-02 VERSIÓN: 01 Página 29 de 33
	PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE CASOS Y A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y ABUSO SEXUAL, VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO Y DISCRIMINACIÓN	

- Modalidades de trabajo flexible, cuando sean viables.
- Permisos para asistir a citas médicas, psicológicas, jurídicas o judiciales.
- Acompañamiento psicológico y orientación jurídica
- Coordinación con la ARL y las autoridades competentes, cuando corresponda.

Así mismo, la Terminal garantizará que la atención del caso se desarrolle bajo el principio de **no revictimización**, evitando la repetición innecesaria de entrevistas, interrogatorios o solicitudes de información que puedan generar afectaciones adicionales a la persona denunciante o presunta víctima.

Igualmente, se garantizará el **derecho a la no confrontación**, por lo que no se realizarán careos, encuentros presenciales u otros mecanismos que obliguen a la presunta víctima a interactuar directamente con el presunto agresor durante el trámite interno de la denuncia, salvo que exista una obligación legal o una orden emitida por la autoridad competente.

18.4 Documentos y medios de prueba para la denuncia

La denuncia podrá acompañarse, cuando existan, de cualquiera de los siguientes elementos:

- Formato institucional de queja o denuncia por aplicación de Humand buzón de denuncias.
- Relato escrito o verbal de los hechos.
- Correos electrónicos.
- Mensajes de texto o aplicaciones de mensajería.
- Fotografías.
- Videos.
- Audios.
- Capturas de pantalla.
- Testimonios.
- Informes médicos, psicológicos o psiquiátricos.
- Cualquier otro medio de prueba legalmente admisible.

	PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO: GAT-PT-02 VERSIÓN: 01 Página 30 de 33
	PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE CASOS Y A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y ABUSO SEXUAL, VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO Y DISCRIMINACIÓN	

Parágrafo: La ausencia de pruebas o documentos no impedirá la recepción de la denuncia, la activación de la ruta de atención ni la adopción de medidas de protección cuando existan elementos que permitan inferir un riesgo para la persona afectada.

19. RUTA ESPECIAL CUANDO EL PRESUNTO AGRESOR SEA EL GERENTE GENERAL

19.1 Cuando la denuncia involucre al Gerente General:

- La denuncia será gestionada directamente por la Junta Directiva y el oficial de cumplimiento.
- Se informará
- Se adoptarán medidas inmediatas de protección.
- La Junta Directiva liderará el proceso de seguimiento institucional.
- Cuando corresponda, se realizará la remisión inmediata a la fiscalía general de la Nación.

19.2 Actuación en casos que involucren personal con autoridad jerárquica

Cuando la denuncia por presunto acoso o abuso sexual involucre a un directivo, jefe, supervisor o a cualquier colaborador que ejerza funciones de dirección, administración o representación del empleador en la Terminal de Transportes de Ibagué S.A., la denuncia será recibida por el área de Talento Humano o por el responsable del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Si alguno de ellos se encuentra involucrado o existe conflicto de interés, la denuncia será recibida directamente por la alta gerencia.

Una vez recibida la denuncia, la Terminal de Transportes de Ibagué S.A., a través de la Gerencia o de la Junta Directiva cuando la Gerencia esté involucrada, pondrá los hechos en conocimiento de la Inspección de Trabajo del Ministerio del Trabajo, de conformidad con lo dispuesto en el **parágrafo 3 del artículo 11 de la Ley 2365**

	PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO: GAT-PT-02 VERSIÓN: 01 Página 31 de 33
	PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE CASOS Y A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y ABUSO SEXUAL, VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO Y DISCRIMINACIÓN	

de 2024, garantizando la confidencialidad, la protección de la persona afectada y la adopción inmediata de medidas para evitar represalias o revictimización.

Cuando de la valoración inicial se evidencie que los hechos podrían constituir un delito, la Gerencia, o la Junta Directiva cuando aquella esté involucrada, presentará la denuncia ante la fiscalía general de la Nación, sin perjuicio del derecho que tiene la persona afectada de presentar la denuncia directamente ante dicha autoridad en cualquier momento. La Terminal preservará las evidencias disponibles y prestará toda la colaboración requerida por las autoridades competentes.

		
MATRIZ DIFERENCIAL DE ATENCIÓN		
Ruta de atención según el tipo de situación presentada, para garantizar una respuesta oportuna, efectiva y con enfoque de derechos.		
TIPO DE SITUACIÓN	RESPONSABLE PRINCIPAL	RUTA
 ACOSO LABORAL	Comité de Convivencia Laboral	 Preventiva y conciliatoria
 ACOSO SEXUAL	Talento Humano – SST – Gerencia – Fiscalía	 Protección inmediata
 ABUSO SEXUAL	Talento Humano – SST – Gerencia – Fiscalía	 Protección y denuncia inmediata
 VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO	Talento Humano – SST – Gerencia – Fiscalía	 Protección integral
 DISCRIMINACIÓN	Talento Humano – SST	 Investigación interna
 La Terminal de Transportes de Ibagué S.A. garantiza confidencialidad, respeto, no revictimización y protección integral en todos los casos.    Un entorno seguro, respetuoso e inclusivo es compromiso de todos.		

20. CANALES DE DENUNCIAS

20.1 CANALES INTERNOS

20.1.1 Aplicación Humand en catálogos de servicio formato de buzón de denuncias.

	PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO: GAT-PT-02 VERSIÓN: 01 Página 32 de 33
	PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE CASOS Y A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y ABUSO SEXUAL, VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO Y DISCRIMINACIÓN	

20.1.2 Talento Humano

- Correo: talentohumano@terminalibague.com

20.1.3 Comité de Convivencia Laboral

(Aplicable únicamente para casos de presunto acoso laboral)

- Correo: Comiteconvivencia@terminalibague.com

20.2 CANALES EXTERNOS DE ORIENTACIÓN, ATENCIÓN Y DENUNCIA

20.2.1 ARL Colmena

- Línea gratuita nacional: 018000-9-19667
- Línea celular: #833

20.2.2 Patrulla Púrpura

- Línea: 3115614109

20.2.3 Línea “No Está Sola”

- Línea: 3122706494

20.2.4 FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN

Atención nacional

- Línea: 122

Correo Seccional Tolima

- Correo: dirsec.tolima@fiscalia.gov.co

20.2.5 POLICÍA NACIONAL

Emergencias

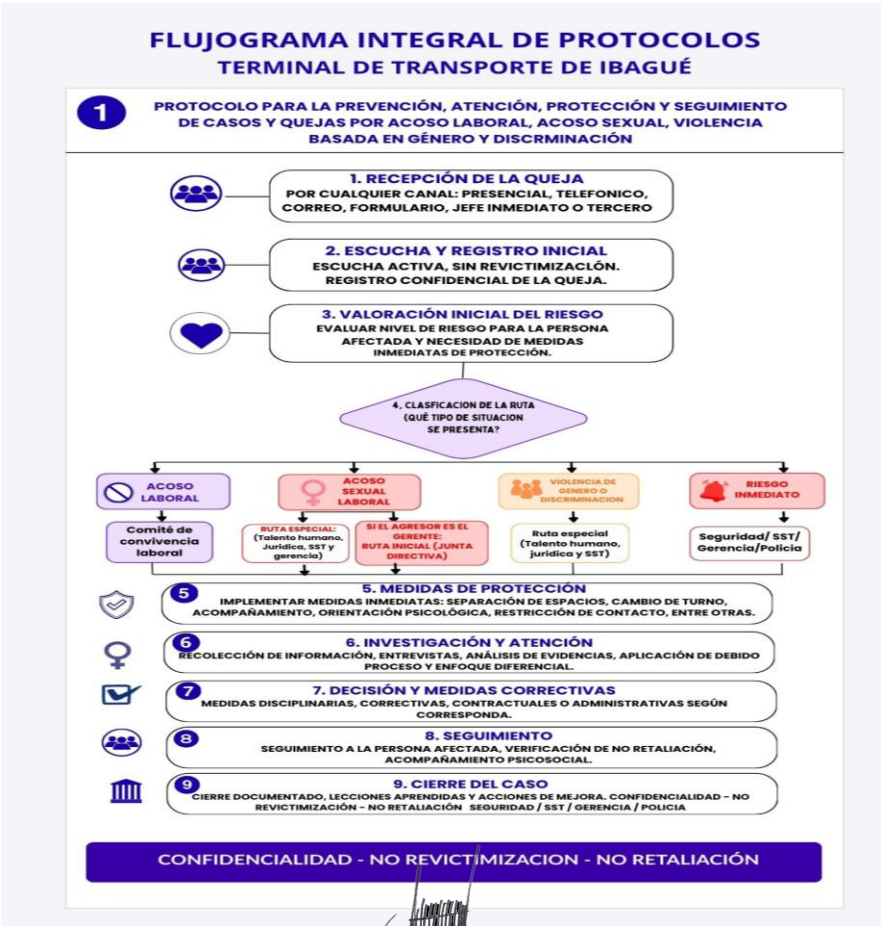
- Línea: 123

Correo institucional

- Correo: metib.guged@policia.gov.co

	PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO: GAT-PT-02 VERSIÓN: 01 Página 33 de 33
	PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE CASOS Y A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO Y ABUSO SEXUAL, VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO Y DISCRIMINACIÓN	

FLUJOGRAMA PARA LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE CASOS Y A QUEJAS POR ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL, VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO Y DISCRIMINACIÓN



JUAN DAVID TORRES DIAZ
Gerente

CONTROL DE CAMBIOS

Versió	Cambios realizados	Fech
01	Emisión inicial	Mayo 12 2026