

	PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO: GAT-PT-03
	PROTOCOLO DE ATENCION FRENTE A VIOLENCIA PROVENIENTE DE TERCEROS	VERSIÓN: 01 Página 1 de 11

INTRODUCCIÓN

La Terminal de Transportes de Ibagué S.A., en cumplimiento de sus obligaciones legales en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, convivencia laboral, prevención de riesgos psicosociales y protección de la dignidad humana, adopta el presente Protocolo de atención frente a situaciones de violencia provenientes de terceros.

La naturaleza operativa de la Terminal de Transporte de Ibagué implica exposición permanente de los trabajadores a interacción con usuarios, pasajeros, comerciantes, contratistas, empresas transportadoras, visitantes y terceros externos, generando riesgos asociados a agresiones verbales, amenazas, violencia física, hostigamientos, discriminación, acoso sexual y otras conductas que afectan la integridad física, psicológica y emocional de los colaboradores.

Por lo anterior, la terminal implementa mecanismos institucionales orientados a atender, proteger y realizar seguimiento a eventos de violencia externa, garantizando actuación inmediata, confidencialidad, debida diligencia, enfoque diferencial, protección de la víctima y coordinación con autoridades competentes.

1. OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos institucionales para identificar, atender, intervenir, proteger y realizar seguimiento a situaciones de violencia proveniente de terceros que puedan afectar la integridad física, psicológica, emocional o laboral de trabajadores y demás personal vinculado a la operación de la Terminal de Transportes de Ibagué S.A.

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Prevenir agresiones verbales, físicas, psicológicas y sexuales originadas por usuarios, acompañantes, conductores, proveedores o terceros al personal vinculado.
- Definir una ruta clara de actuación para proteger la integridad física y mental de los trabajadores expuestos.
- Asegurar la notificación oportuna a las autoridades competentes
- Estandarizar la investigación del evento y la implementación de acciones correctivas y preventivas.
- Fortalecer la cultura de trato digno, autocontrol, comunicación asertiva y atención segura al público.

 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-03
	PROTOCOLO DE ATENCION FRENTE A VIOLENCIA PROVENIENTE DE TERCEROS	VERSIÓN: 01 Página 2 de 11

3. ALCANCE

El presente protocolo aplica a todos los trabajadores directos de la empresa, incluyendo:

- ✓ Personal administrativo.
- ✓ Personal operativo.
- ✓ Personal EDS.
- ✓ Aprendices y practicantes.

Igualmente, el protocolo aplica frente a conductas, actos o situaciones de violencia, agresión, acoso, amenaza, hostigamiento o cualquier comportamiento inadecuado realizado por terceros relacionados directa o indirectamente con la operación de la entidad, tales como:

- ✓ Usuarios.
- ✓ Pasajeros.
- ✓ Empresas transportadoras.
- ✓ Comerciantes.
- ✓ Proveedores.
- ✓ Visitantes.
- ✓ Conductores.
- ✓ Contratistas externos.

Aplica a hechos ocurridos:

- En cualquier área o instalación de la **Terminal de Transportes de Ibagué S.A.**
- Durante la prestación del servicio, el desarrollo de las funciones laborales o la ejecución de actividades institucionales.
- A través de medios de comunicación físicos o digitales relacionadas con la actividad laboral.
- Fuera de las instalaciones de la Terminal, únicamente cuando exista evidencia de que el riesgo o la conducta violenta se originó durante el ejercicio de las funciones laborales o como consecuencia de un incidente previamente ocurrido en la Terminal, y se cuente con elementos objetivos que permitan establecer dicha relación, tales como denuncias, reportes, amenazas, mensajes, grabaciones, testimonios u otros medios de prueba.

Parágrafo. La activación de este protocolo para hechos ocurridos fuera de las instalaciones de la **Terminal de Transportes de Ibagué S.A.** procederá cuando exista una relación demostrable entre la conducta del tercero y la actividad laboral desarrollada por el trabajador, o cuando se evidencie un riesgo derivado

	PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO: GAT-PT-03
	PROTOCOLO DE ATENCION FRENTE A VIOLENCIA PROVENIENTE DE TERCEROS	VERSIÓN: 01 Página 3 de 11

de hechos previamente reportados o conocidos por la empresa que puedan comprometer la integridad del personal.

4. MARCO NORMATIVO

El presente protocolo se fundamenta en la normativa legal vigente en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, prevención de violencias, protección de los trabajadores y promoción de ambientes laborales seguros, saludables y libres de cualquier tipo de acoso o agresión, así:

- **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 1562 de 2012:** Modifica el Sistema General de Riesgos Laborales y fortalece las acciones de promoción, prevención y protección de la seguridad y salud de los trabajadores.
- **Decreto 1072 de 2015:** Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, el cual establece la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y las obligaciones de prevención de riesgos laborales.
- **Resolución 2646 de 2008:** Define disposiciones para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo.
- **Resolución 0312 de 2019:** Establece los estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) que deben cumplir las empresas y organizaciones.
- **Ley 1010 de 2006:** Adopta medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros comportamientos que afecten la dignidad y el ambiente de trabajo.
- **Resolución 1356 de 2012:** Modifica parcialmente la Resolución 652 de 2012 y establece disposiciones complementarias sobre el Comité de Convivencia Laboral.
- **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.

	PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO: GAT-PT-03
	PROTOCOLO DE ATENCION FRENTE A VIOLENCIA PROVENIENTE DE TERCEROS	VERSIÓN: 01 Página 4 de 11

- **Código Sustantivo del Trabajo:** Regula las relaciones laborales, derechos y deberes de empleadores y trabajadores, promoviendo condiciones adecuadas y seguras de trabajo.
- **Reglamento Interno de Trabajo:** Define las normas internas de convivencia, obligaciones, prohibiciones y medidas disciplinarias aplicables dentro de la organización.
- **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.

5. 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 la 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.
-

6. PRINCIPIOS

Las actuaciones derivadas del presente Protocolo de Prevención, Atención, Protección y Seguimiento frente a Violencia Proveniente de Terceros se

	PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO: GAT-PT-03
	PROTOCOLO DE ATENCION FRENTE A VIOLENCIA PROVENIENTE DE TERCEROS	VERSIÓN: 01 Página 5 de 11

desarrollarán bajo los principios de dignidad humana, protección inmediata, confidencialidad, no revictimización, debida diligencia, prevención, enfoque diferencial, celeridad, buena fe, protección de la salud mental y no retaliación. En consecuencia, la organización garantizará que toda situación reportada sea atendida de manera oportuna, respetuosa, imparcial y segura, promoviendo la protección integral de las personas afectadas, la preservación de su integridad física y emocional, el respeto por sus derechos fundamentales y la adopción de medidas preventivas y correctivas orientadas a evitar la repetición de conductas de violencia, agresión, acoso, amenaza o cualquier comportamiento que pueda afectar el bienestar y la seguridad en el entorno laboral.

7. DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS O PERSONAS AFECTADAS

Toda persona víctima o afectada por situaciones de violencia proveniente de terceros tendrá derecho a recibir protección inmediata frente a cualquier riesgo que comprometa su integridad física, psicológica o emocional; a una atención confidencial y respetuosa; a no ser revictimizada durante las actuaciones institucionales; a recibir acompañamiento psicosocial y atención médica cuando sea necesario; a contar con orientación jurídica sobre las rutas y mecanismos de protección disponibles; a la activación de rutas externas competentes según la gravedad del caso; a la garantía de no retaliación por realizar reportes o denuncias; y al seguimiento institucional correspondiente, con el fin de verificar la efectividad de las medidas adoptadas y promover un entorno laboral seguro y libre de violencia.

Conductas y señales de alerta

Entre otras, se consideran señales de alerta:

- insultos, gritos o humillaciones;
- amenazas verbales o escritas;
- empujones, golpes o intento de agresión;
- acoso sexual, comentarios o tocamientos no consentidos;
- intimidación por parte de usuarios o terceros;
- persecución o hostigamiento digital;
- conductas discriminatorias por género, raza, edad, discapacidad, orientación sexual o condición de salud provenientes de terceros.

8. RUTA OPERATIVA DEL PROTOCOLO:

8.1. Identificación del Incidente

	PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO: GAT-PT-03
	PROTOCOLO DE ATENCION FRENTE A VIOLENCIA PROVENIENTE DE TERCEROS	VERSIÓN: 01 Página 6 de 11

El protocolo se activa en el momento en que se detecta o se es víctima de una conducta hostil por parte de un tercero.

- **Tipificación de conductas:** Agresión verbal (insultos, gritos), agresión física (golpes, empujones), amenazas de daño físico o patrimonial, hostigamiento y acoso derivado de la prestación del servicio.
- **Criterio operativo:** El trabajador debe mantener una distancia prudente, evitar responder con la misma hostilidad y priorizar su integridad física.

8.2 Reporte Inmediato

La comunicación oportuna es la clave para neutralizar el riesgo antes de que escale.

- **Canales de alerta:** Alerta radiales o llamadas de emergencia interna D3.
- **Destinatarios del reporte:**

8.2.1 RESPONSABLES

- **Jefes de turno y supervisores**
 - ✓ Reporte inmediato.
 - ✓ Activación de apoyo.
 - ✓ Protección inicial.

8.2.2 Seguridad Física (Vigilantes)

- ✓ Atención inmediata.
- ✓ Control de situaciones violentas.
- ✓ Restricción de ingreso.
- ✓ Preservación de seguridad.

8.2.3 Seguridad y Salud en el Trabajo

- ✓ Activación del protocolo.
- ✓ Atención inicial.
- ✓ Seguimiento SST.
- ✓ Gestión del riesgo psicosocial.

8.2.4 Talento Humano

- ✓ Acompañamiento laboral.
- ✓ Activación de apoyo psicosocial.
- ✓ Gestión documental.
- ✓ Seguimiento institucional.

	PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO: GAT-PT-03
	PROTOCOLO DE ATENCION FRENTE A VIOLENCIA PROVENIENTE DE TERCEROS	VERSIÓN: 01 Página 7 de 11

8.2.5 Área Jurídica

- ✓ Orientación legal.
- ✓ Gestión de denuncias.
- ✓ Medidas contractuales y legales.

8.2.6 Gerencia

- ✓ Toma de decisiones.
- ✓ Medidas institucionales.
- ✓ Garantía de recursos.

8.3 . CANALES DE REPORTE Y DENUNCIA

8.3.1 Canales internos

Talento Humano

- Correo: talentohumano@terminalibague.com
- Humand: portal de servicios/ buzón de denuncias

Seguridad y Salud en el Trabajo

- Reporte presencial o inmediato al responsable SST.

Jefe inmediato o supervisor de turno

- Atención inmediata en operación 24/7.

8.3.2 Canales externos

Policía Nacional

- Emergencias: 123
- Correo: metib.guged@policia.gov.co

Fiscalía General de la Nación

- Línea nacional: 122
- Correo: dirsec.tolima@fiscalia.gov.co

Línea gratuita ARL Colmena

- 018000-9-19667
- #833

9. EVALUACIÓN INMEDIATA DEL RIESGO

	PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO: GAT-PT-03
	PROTOCOLO DE ATENCION FRENTE A VIOLENCIA PROVENIENTE DE TERCEROS	VERSIÓN: 01 Página 8 de 11

Una vez reportado, el personal de seguridad y el supervisor evaluarán la escena bajo tres variables críticas:

- **Nivel de riesgo para el trabajador:** Determinar si hay armas involucradas, si la agresión sigue en curso o si hay lesiones físicas evidentes.
- **Riesgo para otras personas:** Evaluar si la conducta del tercero pone en peligro a otros usuarios, pasajeros o compañeros de trabajo en áreas comunes (taquillas, salas de espera, plataformas).
- **Necesidad de apoyo externo:** Decidir si la situación requiere intervención policial inmediata.

10. ACTIVACIÓN DE MEDIDAS INMEDIATAS

Contención del evento y protección de la víctima.

- **Acompañamiento de seguridad:** Presencia física del personal de vigilancia para disuadir.
- **Separación del agresor:** Retirar al tercero del área de atención al público o aislar el espacio para salvaguardar al trabajador.
- **Atención médica o psicológica:** Si hay lesiones o una crisis nerviosa severa (shock), se brindarán los primeros auxilios y se gestionará el traslado a un centro asistencial a través de la Red de Urgencias de la ARL o EPS.

11. PRESERVACIÓN DE EVIDENCIAS

Garantizar el soporte probatorio para las futuras acciones administrativas o penales.

- **Registros de cámaras:** Asegurar y aislar de inmediato las grabaciones del Circuito Cerrado de Televisión (CCTV) del área del incidente.
- **Testigos:** Tomar datos de contacto (nombre, cédula, teléfono) de compañeros de trabajo, transportadores o usuarios que presenciaron el hecho.
- **Reportes y demás elementos:** Consignar en la bitácora de seguridad el relato cronológico de los hechos y conservar cualquier elemento físico (daños materiales, notas, etc.).

12. DECISIONES OPERATIVAS

Medidas administrativas institucionales para restringir el impacto del agresor en la operación.

- ✓ **Restricción de ingreso:** Vetar o restringir el acceso del tercero agresor a las instalaciones de la organización.

	PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO: GAT-PT-03
	PROTOCOLO DE ATENCION FRENTE A VIOLENCIA PROVENIENTE DE TERCEROS	VERSIÓN: 01 Página 9 de 11

- ✓ **Reporte interinstitucional:** Notificación formal del suceso a la empresa transportadora aliada, al establecimiento comercial involucrado o a la entidad contratante, según corresponda el nexo del tercero o del trabajador afectado, para coordinar vetos corporativos.

13. REMISIÓN A AUTORIDADES

Fijación de la responsabilidad legal del agresor externa a la empresa. Dependiendo de la gravedad y tipicidad de la conducta, el área jurídica acompañará la remisión ante:

- ✓ **Policía Nacional (Línea 123):** Para casos de flagrancia, alteración del orden público o mediación inmediata.
- ✓ **Fiscalía General de la Nación:** Para interponer denuncias penales por delitos de lesiones personales, amenazas o injuria por vías de hecho.
- ✓ **Comisaría de Familia:** Si el incidente involucra violencias asociadas a dinámicas de género o intrafamiliares que impacten el entorno laboral.
- ✓ **Ministerio del Trabajo:** Para dejar constancia de los hechos y evidenciar el manejo preventivo de la empresa ante el riesgo ocupacional.

14. SEGUIMIENTO

Garantizar el restablecimiento de las condiciones laborales y de salud.

- ✓ **Acompañamiento a la víctima:** Monitoreo del estado de salud mental y física. Si el caso fue catalogado como Accidente de Trabajo por la severidad del choque emocional/físico, se tramita el FURAT ante la ARL en los 2 días hábiles siguientes.
- ✓ **Verificación de medidas:** Evaluar la efectividad de las barreras físicas o de seguridad aplicadas durante el evento.
- ✓ **Reporte del caso:** Consolidar el informe final para el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) y la Alta Gerencia con el fin de actualizar la Matriz de Peligros.

	PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO: GAT-PT-03
	PROTOCOLO DE ATENCION FRENTE A VIOLENCIA PROVENIENTE DE TERCEROS	VERSIÓN: 01 Página 10 de 11

MATRIZ DIFERENCIAL DE RUTAS

SITUACIÓN	RUTA INTERNA	RUTA EXTERNA	MEDIDAS CLAVE
 AGRESIÓN VERBAL	 SST / Supervisor	 Ministerio del Trabajo si aplica	 Atención, registro y seguimiento
 VIOLENCIA FÍSICA	 Seguridad / Gerencia	 Policía / Fiscalía	 Separación inmediata y protección
 ACOSO SEXUAL POR USUARIO	 TH / Jurídica / SST	 Fiscalía	 Protección reforzada y reserva
 AMENAZA GRAVE	 Seguridad / Gerencia	 Policía	 Contención urgente
 HOSTIGAMIENTO DIGITAL	 SST / Jurídica	 Fiscalía si aplica	 Custodia de evidencia

15. Actuación cuando un trabajador presuntamente agrede a un tercero

Cuando un tercero presente una queja o denuncia por una presunta agresión cometida por un trabajador, con ocasión o como consecuencia del ejercicio de sus funciones, la prestación del servicio o el desarrollo de actividades laborales, la empresa recibirá y evaluará la situación, garantizando el debido proceso, el derecho de defensa y la confidencialidad.

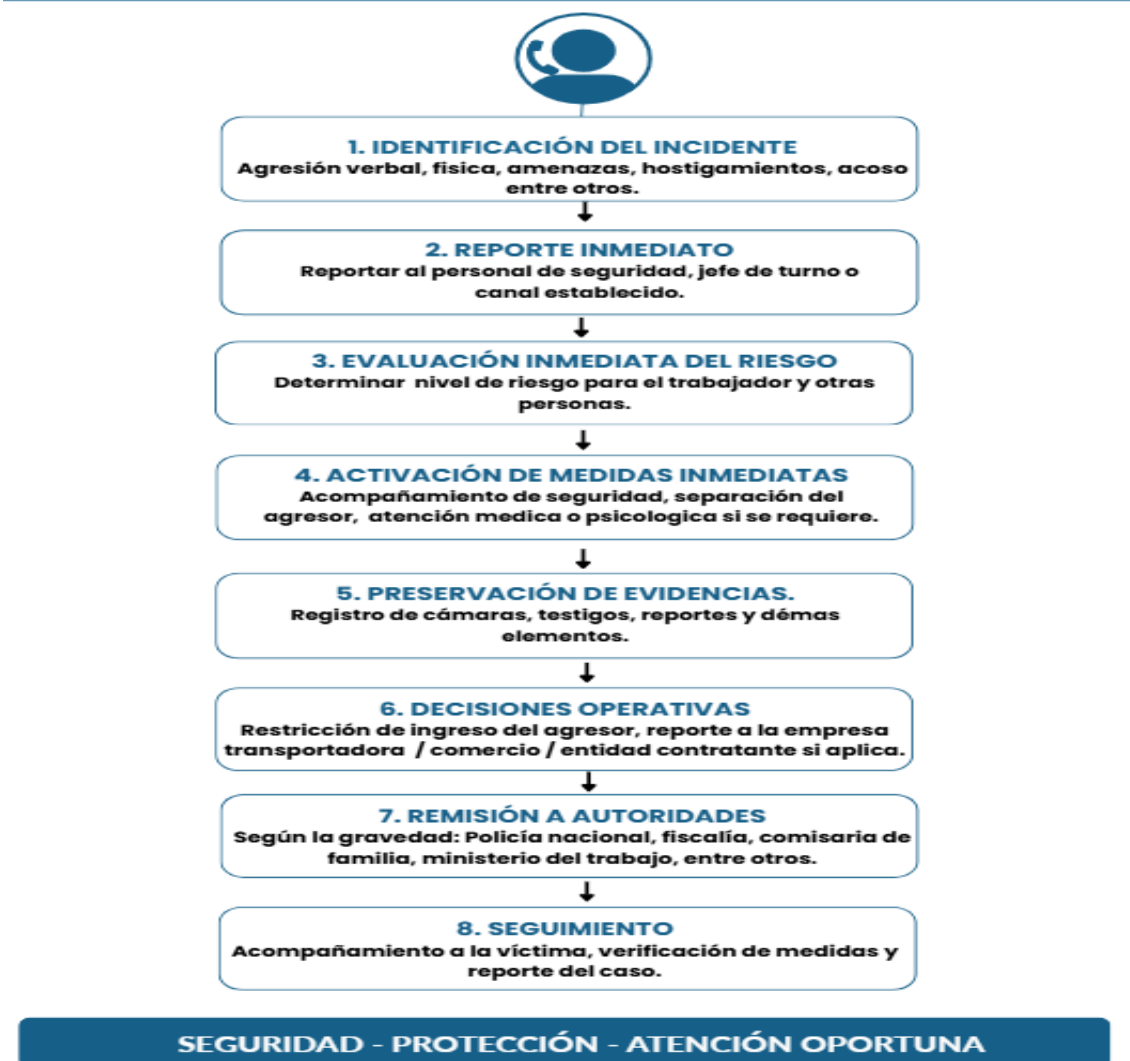
Si como resultado de la verificación de los hechos se evidencia el incumplimiento de las obligaciones laborales o de las normas de conducta institucionales, la Terminal de Transportes de Ibagué S.A. aplicará las medidas disciplinarias que correspondan, de conformidad con lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, sin perjuicio de las actuaciones que deban adelantar las autoridades competentes cuando haya lugar.

	PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO: GAT-PT-03
	PROTOCOLO DE ATENCION FRENTE A VIOLENCIA PROVENIENTE DE TERCEROS	VERSIÓN: 01 Página 11 de 11

FLUJOGRAMA DE ATENCION FRENTE A VIOLENCIA PROVENIENTE DE TERCEROS

2

PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE VIOLENCIA PROVENIENTE DE TERCERO



Ibagué, 12 de mayo de 2026.


JUAN DAVID TORRES DIAZ
Gerente.