

HOTEL TIUNA S.A.S.

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

SOBRE CONVIVENCIA LABORAL

Versión 2026

Naturaleza del documento

Documento interno complementario al Reglamento Interno de Trabajo, al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y a los manuales de políticas laborales de HOTEL TIUNA S.A.S. Su finalidad es prevenir, tramitar y superar situaciones que afecten la convivencia laboral, con énfasis en la actuación preventiva, confidencial, conciliatoria y efectiva del Comité de Convivencia Laboral.

Tabla de contenido

1. 1. Presentación y finalidad
2. 2. Marco normativo aplicable
3. 3. Definiciones esenciales
4. 4. Política general de convivencia laboral
5. 5. Roles y responsabilidades
6. 6. Comité de Convivencia Laboral
7. 7. Medidas preventivas de convivencia
8. 8. Canales de atención y presentación de quejas
9. 9. Procedimiento interno ante presunto acoso laboral
10. 10. Medidas correctivas, acuerdos y seguimiento
11. 11. Garantías de confidencialidad, no represalia y protección de datos
12. 12. Relación con acoso sexual, discriminación y procedimiento disciplinario
13. 13. Matriz de conductas y criterios de intervención
14. 14. Indicadores, auditoría y mejora continua
15. 19. Formatos anexos

1. Presentación y finalidad

Este Manual desarrolla las reglas internas de HOTEL TIUNA S.A.S. para promover relaciones laborales respetuosas, prevenir situaciones de hostigamiento, gestionar conflictos interpersonales y tramitar de manera adecuada las quejas relacionadas con presunto acoso laboral o afectaciones a la convivencia.

La convivencia laboral debe entenderse como una condición esencial para la salud mental, la productividad, la seguridad de la operación y la dignidad de las personas que prestan sus servicios a la empresa. Por ello, este documento no se limita a regular quejas; también establece un sistema preventivo de cultura organizacional, intervención temprana y seguimiento.

El Manual es complementario al Reglamento Interno de Trabajo, al Manual de Políticas Laborales, al Manual de Procedimiento Disciplinario y al Manual de Políticas y Procedimientos en caso de Acoso Sexual. En caso de contradicción, prevalecerá la norma legal más favorable al trabajador y las garantías reforzadas previstas para víctimas, denunciantes o testigos.

- Prevenir conductas de acoso laboral, maltrato, persecución, discriminación, entorpecimiento, inequidad y desprotección laboral.
- Establecer una ruta interna clara, confidencial, conciliatoria y efectiva.
- Definir funciones, límites y responsabilidades del Comité de Convivencia Laboral.
- Garantizar la protección de la dignidad humana, la salud mental, la igualdad y el debido proceso.

- Alinear las acciones de convivencia con el SG-SST y la gestión del riesgo psicosocial.

2. Marco normativo aplicable

El presente Manual se fundamenta en las siguientes normas y lineamientos, sin perjuicio de las disposiciones que las modifiquen, sustituyan o adicionen:

Norma	Aplicación en este Manual
Constitución Política de Colombia	Dignidad humana, igualdad, trabajo en condiciones justas, intimidad, honra, libertad de expresión y protección contra discriminación.
Código Sustantivo del Trabajo	Obligaciones, prohibiciones, facultad subordinante, respeto a la dignidad del trabajador y límites al poder disciplinario.
Ley 1010 de 2006	Adopta medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.
Ley 2209 de 2022	Establece que las acciones derivadas de acoso laboral caducan en tres años contados desde la ocurrencia de las conductas.
Ley 2466 de 2025	Refuerza las medidas para eliminar la violencia, el acoso y la discriminación en el mundo del trabajo.
Resolución 2646 de 2008	Regula la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo de factores de riesgo psicosocial.
Resolución 3461 de 2025	Define la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral y responsabilidades de empleadores y ARL frente a medidas preventivas y correctivas de acoso laboral.
Ley 2365 de 2024 y Decreto 405 de 2025	Regulan la prevención, protección y atención de víctimas de acoso sexual en contextos laborales. Estas situaciones se tramitan por ruta especial y no por conciliación ordinaria ante el Comité.
Ley 1581 de 2012	Régimen de protección de datos personales aplicable a expedientes, quejas y actas.

Nota de vigencia: la Resolución 3461 de 2025 derogó las Resoluciones 652 de 2012 y 1356 de 2012, por lo cual las referencias internas de la empresa deberán actualizarse a la nueva resolución.

3. Definiciones esenciales

Concepto	Definición interna
Convivencia laboral	Conjunto de relaciones, prácticas, comunicaciones y comportamientos que permiten un ambiente de trabajo respetuoso, seguro y colaborativo.
Acoso laboral	Conducta persistente y demostrable ejercida sobre una persona trabajadora por parte de empleador, jefe, compañero o subalterno, orientada a infundir miedo, intimidación, terror o angustia, causar perjuicio laboral, generar desmotivación o inducir la renuncia.
Maltrato laboral	Acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual, o expresiones verbales injuriosas o ultrajantes que lesionen la dignidad.
Persecución laboral	Conductas reiteradas o arbitrarias que buscan inducir la renuncia mediante descalificación, carga excesiva, cambios permanentes de horario o trato discriminatorio.
Discriminación laboral	Trato diferenciado injustificado por razones de sexo, género, identidad o expresión de género, orientación sexual, raza, edad, origen, discapacidad, religión, filiación sindical, opinión o cualquier otra condición protegida.
Entorpecimiento laboral	Acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor, ocultando insumos, información, documentos o herramientas necesarias.
Inequidad laboral	Asignación de funciones o cargas notoriamente desproporcionadas frente a personas en condiciones comparables, sin justificación objetiva.
Desprotección laboral	Conducta que pone en riesgo la integridad o seguridad de una persona mediante órdenes, condiciones o exigencias contrarias a protocolos de seguridad y salud en el trabajo.
Conflicto laboral	Desacuerdo o tensión interpersonal que puede afectar el clima laboral, pero que no necesariamente constituye acoso laboral si no cumple los elementos de persistencia, demostrabilidad e intención o efecto hostigante.
Primeros auxilios psicológicos	Apoyo inicial y no terapéutico para contener una situación de crisis emocional, orientar a la persona y activar rutas de atención.

Conductas que no constituyen acoso laboral por sí solas

No son acoso laboral las exigencias razonables de cumplimiento de funciones, la formulación de llamados respetuosos al desempeño, la aplicación proporcional de medidas disciplinarias, la solicitud de informes, la asignación ordinaria de

tareas, la negativa justificada de permisos extralegales o los cambios operativos fundados en necesidades reales del servicio, siempre que se ejecuten sin abuso, humillación, discriminación o retaliación.

4. Política general de convivencia laboral

HOTEL TIUNA S.A.S. adopta una política de respeto, prevención y cero tolerancia frente a cualquier forma de acoso laboral, violencia, hostigamiento, discriminación, retaliación o trato degradante. La empresa promoverá un entorno de trabajo basado en comunicación respetuosa, cooperación, solución pacífica de conflictos, liderazgo responsable y protección de la salud mental.

4.1 Compromisos institucionales

- Mantener conformado y activo el Comité de Convivencia Laboral.
- Divulgar este Manual a trabajadores, jefes y directivos.
- Incorporar la convivencia laboral dentro de las acciones del SG-SST y de prevención del riesgo psicosocial.
- Garantizar canales de queja accesibles, confidenciales y no revictimizantes.
- Proteger contra represalias a quienes presenten quejas, rindan testimonio o participen en actuaciones internas.
- Realizar seguimiento a acuerdos, planes de mejora y medidas correctivas.

4.2 Deberes de convivencia de todo trabajador

- Tratar a compañeros, superiores, subalternos, clientes, proveedores y terceros con respeto.
- Evitar expresiones humillantes, burlas, apodosos ofensivos, amenazas, gritos o descalificaciones personales.
- Usar canales formales para presentar inconformidades o reportes.
- Cooperar en la solución de conflictos y cumplir los acuerdos de convivencia.
- Guardar reserva sobre quejas, entrevistas, actas y documentos del Comité.
- Abstenerse de cualquier forma de retaliación directa o indirecta.

5. Roles y responsabilidades

Actor	Responsabilidades
Gerencia	Aprobar el Manual, asignar recursos, garantizar la independencia del Comité, respaldar medidas preventivas y correctivas, y evitar represalias.
Talento Humano	Administrar canales de recepción, apoyar la convocatoria y archivo del Comité, coordinar capacitación, custodiar documentos y gestionar acciones de clima laboral.
SG-SST	Articular la convivencia con la gestión de riesgo psicosocial, apoyar mediciones, acompañar actividades preventivas y coordinar con la ARL.
Jefes y coordinadores	Ejercer liderazgo respetuoso, prevenir conflictos, reportar riesgos de convivencia, acatar recomendaciones y promover equipos sanos.
Trabajadores	Cumplir las normas de convivencia, presentar quejas de buena fe, aportar información veraz, asistir a citaciones y cumplir acuerdos.
Comité de Convivencia Laboral	Recibir y tramitar quejas de acoso laboral, escuchar a las partes, promover acuerdos, hacer seguimiento y formular recomendaciones preventivas.
ARL	Apoyar actividades de capacitación, prevención, intervención de riesgo psicosocial y primeros auxilios psicológicos, según competencia normativa.

6. Comité de Convivencia Laboral

El Comité de Convivencia Laboral es una medida preventiva frente al acoso laboral y un mecanismo interno para promover acuerdos, diálogo, prevención y seguimiento. No sustituye a las autoridades judiciales o administrativas ni tiene función sancionatoria. Su actuación es confidencial, imparcial, conciliatoria y orientada a proteger el ambiente laboral.

6.1 Conformación

- El Comité estará integrado por representantes del empleador y de los trabajadores, con sus respectivos suplentes, en composición paritaria.
- En empresas con menos de cinco trabajadores, podrá conformarse por un representante de los trabajadores y uno del empleador, según la regla de la Resolución 3461 de 2025.

- Los representantes del empleador serán designados por la Gerencia o por quien esta delegue.
- Los representantes de los trabajadores serán elegidos mediante votación secreta, libre, espontánea y auténtica, con escrutinio público.
- La empresa podrá integrar comités adicionales por sedes, municipios, áreas o unidades operativas cuando la operación lo requiera.

6.2 Perfil e inhabilidades

Los miembros del Comité deben contar preferiblemente con respeto, imparcialidad, tolerancia, serenidad, reserva, ética, comunicación asertiva, liderazgo y capacidad de solución de conflictos. No deberán integrar el Comité quienes tengan quejas activas por acoso laboral o hayan sido víctimas de acoso laboral en los seis meses anteriores a la conformación, salvo que la norma vigente permita una interpretación distinta o sea imposible la conformación por el tamaño de la empresa.

6.3 Funciones principales

- Recibir y dar trámite a quejas relacionadas con presunto acoso laboral o afectaciones a la convivencia.
- Examinar de manera confidencial los casos puestos en su conocimiento.
- Escuchar individualmente a las partes involucradas.
- Promover espacios de diálogo y compromisos de convivencia cuando el asunto sea conciliable.
- Formular planes de mejora concertados.
- Hacer seguimiento a compromisos y recomendaciones.
- Presentar informes de gestión a la empresa, sin revelar información sensible de los casos.
- Recomendar acciones preventivas y correctivas de clima laboral.

6.4 Reuniones y actas

El Comité se reunirá ordinariamente por lo menos cada tres meses y extraordinariamente cuando exista un caso que requiera intervención. Las reuniones deberán constar en actas que indiquen fecha, asistentes, asuntos tratados, decisiones, compromisos, responsables y fechas de seguimiento. Las actas de casos individuales tendrán carácter reservado.

7. Medidas preventivas de convivencia

La prevención es prioritaria. HOTEL TIUNA S.A.S. implementará medidas permanentes para evitar que los conflictos ordinarios escalen a hostigamiento o acoso laboral. Estas medidas deberán integrarse al plan anual de capacitación, al SG-SST y a los diagnósticos de clima y riesgo psicosocial.

Medida	Desarrollo interno
Sensibilización	Charlas periódicas sobre respeto, comunicación, liderazgo, diversidad, trato digno y prevención del acoso laboral.
Capacitación específica	Formación a jefes, mandos medios y Comité en comunicación asertiva, resolución de conflictos, enfoque diferencial, perspectiva de género y primeros auxilios psicológicos.
Diagnóstico de clima	Aplicación de encuestas, entrevistas o espacios seguros para identificar áreas con tensiones, sobrecarga, rumores, inequidades o conflictos repetitivos.
Gestión de riesgo psicosocial	Integración de hallazgos de convivencia con las medidas de intervención del SG-SST y el acompañamiento de la ARL.
Campañas internas	Mensajes visibles sobre respeto, rechazo al acoso, canales de queja y protección contra represalias.
Intervención temprana	Reuniones preventivas de diálogo, acompañamiento de jefes y acuerdos de trato antes de que el conflicto se agrave.
Seguimiento a líderes	Evaluación del estilo de liderazgo de jefes y coordinadores cuando existan quejas reiteradas de clima laboral.

8. Canales de atención y presentación de quejas

Toda persona podrá presentar quejas de convivencia o presunto acoso laboral de buena fe, sin temor a represalias. La empresa habilitará canales físicos o digitales que permitan dejar constancia de la fecha de recepción y garantizar reserva.

8.1 Canales internos sugeridos

- Correo electrónico definido para convivencia laboral.

- Comunicación escrita dirigida a Talento Humano o al Comité de Convivencia Laboral.
- Formato físico de queja depositado en buzón o entregado en sobre cerrado.
- Reporte verbal ante Talento Humano, que deberá documentarse en acta de recepción.
- Canal de emergencia cuando exista afectación emocional, amenaza, riesgo o urgencia.

8.2 Contenido mínimo de la queja

- Nombre de la persona que presenta la queja, salvo que se trate de reporte preventivo anónimo para gestión de clima.
- Nombre de la persona presuntamente involucrada.
- Descripción clara de los hechos, fechas, lugares y frecuencia.
- Relación de testigos, documentos, mensajes, registros o soportes disponibles.
- Indicación de medidas de protección o ajustes preventivos solicitados, si aplica.
- Firma o constancia de presentación, cuando el canal lo permita.

Quejas anónimas

Las quejas anónimas podrán activar acciones preventivas de clima laboral, verificación general o intervención del área, pero para una actuación individual completa se procurará contar con información suficiente, verificable y respetuosa del derecho de defensa de las partes.

9. Procedimiento interno ante presunto acoso laboral

El procedimiento interno ante el Comité de Convivencia Laboral tiene naturaleza preventiva y conciliatoria. Su objetivo es superar la situación, restablecer la convivencia y recomendar medidas correctivas. No es un proceso disciplinario. Cuando los hechos puedan constituir falta disciplinaria, la empresa podrá activar el Manual de Procedimiento Disciplinario respetando el debido proceso.

9.1 Flujograma textual

Etapa	Actuación
1. Recepción de queja	Radicación por canal habilitado y asignación de número interno.
2. Revisión inicial	Verificación de competencia del Comité, identificación de urgencias y reserva.
3. Admisión o redirección	Si es convivencia/acoso laboral, se admite. Si es acoso sexual, se remite a la ruta especial. Si es disciplinario puro, se informa a Talento Humano.
4. Entrevista individual	Escucha separada de quien presenta la queja y de la persona señalada, evitando confrontaciones innecesarias.
5. Análisis del Comité	Identificación de hechos, riesgos, patrón de conducta, posibilidad de acuerdo y medidas preventivas.
6. Espacio de diálogo	Cuando sea viable y seguro, se realiza reunión conciliatoria con reglas de respeto.
7. Acuerdo o recomendaciones	Se documentan compromisos, acciones, responsables y fechas.
8. Seguimiento	El Comité verifica cumplimiento y evolución del clima laboral.
9. Cierre o remisión	Se cierra por cumplimiento, archivo, falta de competencia o remisión a autoridad/disciplinario.

9.2 Términos internos sugeridos

Actuación	Término orientador
Radicación y acuse	Dentro de los dos días hábiles siguientes a la recepción.
Revisión inicial	Dentro de los cinco días hábiles siguientes a la recepción.
Entrevistas iniciales	Preferiblemente dentro de los diez días hábiles siguientes a la admisión.
Sesión de diálogo o análisis	Dentro de los quince días hábiles siguientes a la admisión, salvo complejidad o fuerza mayor.
Seguimiento	A los quince, treinta y sesenta días, o en la periodicidad que defina el acuerdo.
Cierre	Cuando se cumplan compromisos, no exista competencia, se archive justificadamente o se remita a otra instancia.

9.3 Reglas de entrevista y diálogo

- Las entrevistas deben realizarse en un espacio reservado, sin interrupciones y con trato digno.

- La persona entrevistada podrá solicitar que se deje constancia de observaciones o documentos aportados.
- El Comité no prejuzgará ni calificará disciplinariamente los hechos.
- No se obligará a las partes a conciliar cuando exista riesgo, intimidación, desequilibrio evidente o afectación emocional grave.
- Las reuniones de diálogo se suspenden si hay gritos, amenazas, burlas, presión indebida o revictimización.

10. Medidas correctivas, acuerdos y seguimiento

Las medidas correctivas del Comité deben orientarse a corregir factores de riesgo, mejorar la comunicación y restablecer un ambiente sano. Deben ser proporcionales, verificables y compatibles con la operación.

Medida	Uso recomendado
Acuerdos de trato	Compromisos específicos sobre comunicación, canales, horarios de interacción, respeto y límites.
Ajustes organizacionales	Clarificación de funciones, redistribución de cargas, reglas de reporte y eliminación de obstáculos al trabajo.
Capacitación focalizada	Talleres a un área, equipo o líder sobre convivencia, liderazgo y comunicación.
Mediación preventiva	Reuniones de seguimiento con acompañamiento del Comité o Talento Humano.
Recomendación a SG-SST	Intervención de riesgo psicosocial, acompañamiento de ARL o acciones de salud mental.
Remisión disciplinaria	Cuando los hechos puedan constituir falta, se remite a Talento Humano para evaluación disciplinaria independiente.
Remisión externa	Orientación para acudir al Inspector de Trabajo u otra autoridad competente cuando sea necesario.

El seguimiento deberá documentarse mediante acta que indique compromisos, estado de cumplimiento, evidencia de avance, nuevos riesgos y decisión de mantener, ajustar o cerrar el caso.

11. Garantías de confidencialidad, no represalia y protección de datos

11.1 Confidencialidad

Toda persona que conozca una queja, entrevista, acta, prueba, recomendación o decisión relacionada con convivencia laboral debe guardar reserva. La información solo se compartirá con quienes deban conocerla por función, necesidad de protección, defensa o cumplimiento legal.

11.2 Prohibición de represalias

Se prohíbe cualquier represalia contra quien presente una queja, participe como testigo, acompañe a una persona afectada, colabore con el Comité o ejerza derechos laborales. Se consideran represalias, entre otras, cambios injustificados de turno, exclusión, amenazas, burlas, reducción arbitraria de funciones, presión para desistir, llamados infundados o trato hostil posterior a la queja.

11.3 Protección de datos

Los expedientes de convivencia contienen datos personales y, en algunos casos, datos sensibles. Su tratamiento debe respetar finalidad, necesidad, circulación restringida, seguridad, confidencialidad y temporalidad. Los expedientes físicos deberán mantenerse bajo custodia de Talento Humano o del Comité; los digitales deberán estar protegidos por controles de acceso.

12. Relación con acoso sexual, discriminación y procedimiento disciplinario

Cuando los hechos narrados correspondan a presunto acoso sexual, violencia sexual, solicitud sexual no consentida, contacto físico no consentido, comentarios sexuales, chantaje sexual, exposición a material sexual o conductas análogas, el asunto no se tramitará como conciliación ordinaria de convivencia. Deberá activarse el Manual de Políticas y Procedimientos en caso de Acoso Sexual y las medidas de protección correspondientes.

Cuando el asunto involucre discriminación, violencia basada en género, identidad o expresión de género, orientación sexual, raza, discapacidad, religión, afiliación sindical o condición de víctima, el Comité deberá aplicar enfoque diferencial e interseccional, evitar revictimización y recomendar medidas de protección inmediatas si existe riesgo.

Cuando los hechos puedan constituir falta disciplinaria, el Comité podrá remitir el caso a Talento Humano, pero no impondrá sanciones. La eventual investigación disciplinaria deberá cumplir el procedimiento reforzado: comunicación de hechos, traslado de pruebas, descargos, contradicción, decisión motivada y recurso interno cuando proceda.

13. Matriz de conductas y criterios de intervención

Categoría	Ejemplos	Ruta interna
Conflicto interpersonal ordinario	Diferencias de criterio, tensión ocasional, discusiones aisladas sin humillación ni reiteración.	Intervención preventiva, diálogo, acuerdo de comunicación.
Riesgo de convivencia	Rumores, trato cortante persistente, exclusión informal, comunicación agresiva inicial.	Alerta temprana, capacitación focalizada, seguimiento del jefe y Comité.
Presunto maltrato laboral	Gritos, insultos, apodosos ofensivos, burlas públicas, humillación o amenaza.	Queja ante Comité, medidas preventivas, posible remisión disciplinaria.
Presunta persecución laboral	Cambios repetidos e injustificados, sobrecarga selectiva, presión para renunciar, descalificación persistente.	Trámite ante Comité, análisis de patrón, plan de mejora y remisión si procede.
Presunta discriminación	Trato desigual por género, raza, edad, discapacidad, religión, opinión, filiación sindical u otra condición.	Activación de enfoque diferencial, protección, remisión disciplinaria o autoridad competente.
Entorpecimiento laboral	Ocultar información, bloquear accesos, retrasar insumos o impedir cumplimiento de tareas.	Intervención del Comité, clarificación de procesos y posible investigación.
Inequidad laboral	Carga desproporcionada sin justificación, asignación de tareas degradantes o no relacionadas.	Revisión de funciones, cargas y liderazgo.
Desprotección laboral	Ordenar tareas inseguras, omitir EPP, ignorar restricciones médicas o riesgos evidentes.	Activar SG-SST, medidas inmediatas y eventual investigación.
Acoso sexual	Comentarios sexuales, contacto no consentido, solicitud sexual, chantaje, exhibición de contenido sexual.	Remisión inmediata a ruta especial de acoso sexual. No conciliación.
Represalia	Sanción, amenaza, exclusión o cambio injustificado por presentar queja o testificar.	Medida de protección, investigación y reporte a Gerencia/Talento Humano.

13.1 Criterios para valorar una queja

- Persistencia o reiteración de la conducta.
- Demostrabilidad mediante documentos, testimonios, mensajes, registros o circunstancias verificables.
- Impacto en la dignidad, salud mental, desempeño o permanencia laboral.
- Existencia de relación jerárquica, dependencia funcional o desequilibrio de poder.
- Contexto de género, diversidad, discapacidad, origen, edad, afiliación sindical u otra condición protegida.
- Presencia de amenazas, retaliaciones o presión para desistir.
- Posibilidad real de acuerdo sin revictimización o intimidación.

14. Indicadores, auditoría y mejora continua

La empresa deberá evaluar periódicamente la efectividad de sus acciones de convivencia. Los indicadores no deben usarse para exponer personas o casos, sino para identificar tendencias, áreas críticas y oportunidades de mejora.

Indicador	Uso
Cobertura de capacitación	Porcentaje de trabajadores, jefes y miembros del Comité capacitados en convivencia.
Oportunidad de atención	Tiempo promedio entre recepción de queja, primera revisión y primera entrevista.
Cumplimiento de acuerdos	Porcentaje de acuerdos cumplidos en los tiempos definidos.
Reincidencia	Número de casos repetidos por área, cargo, jefe o tipo de conducta.
Percepción de clima	Resultados de encuestas o espacios de escucha relacionados con respeto y confianza.
Acciones preventivas	Número de campañas, talleres, intervenciones de equipo y acciones con ARL.

El Comité presentará a la Gerencia y a Talento Humano un informe periódico de gestión con datos agregados, recomendaciones preventivas y necesidades de capacitación. Dicho informe no deberá revelar información sensible de casos individuales.

15. Plan anual de convivencia laboral

HOTEL TIUNA S.A.S. adoptará un plan anual de convivencia laboral que integre acciones de prevención, formación, intervención temprana y evaluación. Este plan deberá articularse con el SG-SST, el plan de capacitación, los resultados de la batería de riesgo psicosocial cuando aplique y las recomendaciones del Comité de Convivencia Laboral.

Periodo	Actividad mínima	Responsable sugerido
Enero - Febrero	Divulgación del Manual, actualización de canales y confirmación de integrantes del Comité.	Talento Humano / Comité
Marzo - Abril	Capacitación a jefes en liderazgo respetuoso, comunicación asertiva y prevención de hostigamiento.	Talento Humano / ARL
Mayo - Junio	Campaña de respeto, lenguaje incluyente, trato digno y prevención de rumores.	Comité / Comunicaciones
Julio - Agosto	Talleres de resolución de conflictos y manejo de conversaciones difíciles por áreas.	Comité / SG-SST
Septiembre - Octubre	Medición de percepción de convivencia y revisión de áreas críticas.	SG-SST / Talento Humano
Noviembre - Diciembre	Informe anual de gestión, recomendaciones y plan de mejora para el año siguiente.	Comité / Gerencia

15.1 Contenido mínimo de las capacitaciones

- Diferencia entre conflicto laboral, exigencia legítima del servicio, acoso laboral y acoso sexual.
- Competencias de comunicación respetuosa y manejo de desacuerdos.
- Obligaciones de confidencialidad y protección contra represalias.
- Enfoque de género, diferencial e interseccional en la convivencia laboral.
- Rutas internas de queja, intervención temprana y seguimiento.
- Primeros auxilios psicológicos básicos y activación de apoyo de la ARL cuando corresponda.

16. Protocolo para líderes, jefes y mandos medios

Los líderes de HOTEL TIUNA S.A.S. tienen un deber reforzado de prevención. La autoridad laboral y la subordinación deben ejercerse con respeto, claridad y proporcionalidad. Un liderazgo inadecuado puede convertirse en un factor de riesgo psicosocial y afectar la convivencia del equipo.

Tema	Conducta esperada del líder	Conducta prohibida o riesgosa
Instrucciones de trabajo	Dar órdenes claras, relacionadas con el cargo, dentro de la jornada y sin expresiones ofensivas.	Gritos, amenazas, sarcasmos o exposición pública de errores.
Retroalimentación	Realizar observaciones de desempeño en privado, con hechos concretos y oportunidades de mejora.	Humillar, ridiculizar o comparar despectivamente.
Asignación de cargas	Distribuir tareas de acuerdo con necesidad del servicio, competencias y capacidad operativa.	Sobrecargar selectivamente como castigo o presión.
Control de horario	Aplicar controles objetivos y uniformes.	Permitir arbitrariedad, favoritismo o persecución.
Conflictos del equipo	Intervenir temprano, escuchar versiones y remitir al Comité cuando sea necesario.	Ignorar conflictos repetidos o tomar partido sin verificación.
Diversidad e inclusión	Tratar a todas las personas con igualdad y respeto.	Comentarios discriminatorios o burlas sobre identidad, origen, edad, apariencia o discapacidad.

Cuando existan quejas reiteradas contra un jefe, Talento Humano deberá evaluar acciones preventivas como retroalimentación, capacitación, acompañamiento, revisión de cargas, intervención de clima o activación del procedimiento disciplinario si aparecen conductas prohibidas.

17. Protocolo de intervención temprana por áreas

La intervención temprana procede cuando se identifiquen tensiones, rumores, fallas de comunicación, conflictos reiterados, bajo nivel de colaboración, trato irrespetuoso o señales de deterioro del clima laboral, sin que todavía exista una queja formal de acoso laboral.

Fase	Acción	Soporte
Alerta	Talento Humano, jefe, SG-SST o Comité detecta una señal de riesgo.	Registro preventivo sin exponer datos sensibles.
Diagnóstico breve	Se escuchan percepciones del área y se revisan factores de carga, turnos, comunicación y liderazgo.	Entrevistas reservadas o encuesta breve.
Plan de intervención	Se definen acciones de comunicación, redistribución, capacitación o acuerdos de equipo.	Plan de mejora con responsables.
Socialización	Se comunica al equipo la acción preventiva sin revelar información confidencial.	Reunión de equipo.
Seguimiento	Se verifica si las tensiones disminuyeron y si se requieren ajustes.	Acta de seguimiento.
Cierre	Se documenta cierre o escalamiento al Comité o al procedimiento correspondiente.	Informe preventivo.

Regla de proporcionalidad

La intervención temprana no debe convertirse en vigilancia intimidante ni en búsqueda de culpables. Su finalidad es prevenir deterioro del clima laboral, fortalecer relaciones de trabajo y corregir factores organizacionales.

18. Rutas externas y cooperación con autoridades

La existencia de una ruta interna no limita el derecho de los trabajadores a acudir ante el Inspector de Trabajo, autoridades judiciales, administrativas o de salud cuando consideren vulnerados sus derechos. La empresa deberá cooperar con los requerimientos de autoridad competente y conservar la documentación que acredite sus medidas preventivas y correctivas.

- La persona trabajadora puede acudir al Inspector de Trabajo en asuntos de presunto acoso laboral conforme a la ley.
- Cuando existan riesgos de salud mental, el caso podrá articularse con SG-SST, EPS, ARL o los canales de emergencia pertinentes.
- Cuando los hechos puedan constituir delito o violencia sexual, la empresa orientará sobre las rutas competentes y activará el Manual de Acoso Sexual.
- La empresa entregará información a autoridades únicamente dentro de los límites legales y protegiendo datos personales de terceros.
- El Comité no debe obstaculizar, desincentivar ni presionar a una persona para que no acuda a una autoridad externa.

19. Formatos anexos

Los siguientes formatos podrán adaptarse a medios físicos o digitales. Deben conservarse con reserva y control documental.

ANEXO 1. Formato de presentación de queja de convivencia laboral

Fecha y hora de presentación:	
Nombre de quien presenta la queja:	
Cargo y área:	
Persona o personas presuntamente involucradas:	
Descripción detallada de los hechos:	
Fechas, lugares y frecuencia:	
Testigos o personas que puedan aportar información:	

Documentos o soportes adjuntos:	
Medidas de protección o ajustes solicitados:	
Firma o constancia de radicación:	

ANEXO 2. Acta de recepción y análisis inicial

Número de caso:	
Fecha de recepción:	
Canal utilizado:	
Miembros que realizan revisión inicial:	
Resumen de hechos:	
Competencia del Comité: Sí / No	
Riesgo o urgencia identificada:	
Ruta definida: Comité / Acoso sexual / Disciplinario / SG-SST / Autoridad externa	
Decisión y fundamentos:	
Firmas:	

ANEXO 3. Citación a entrevista individual

Ciudad y fecha:	
Nombre de la persona citada:	
Asunto: entrevista reservada de convivencia laboral	
Fecha, hora y lugar de entrevista:	
Derechos y garantías: trato digno, reserva, posibilidad de aportar información, protección contra represalias.	
Advertencia de confidencialidad:	
Firma de quien cita:	

ANEXO 4. Acta de entrevista individual

Número de caso:	
Fecha, hora y lugar:	
Persona entrevistada:	
Miembros del Comité asistentes:	
Relato de la persona entrevistada:	
Documentos aportados:	
Solicitudes o medidas sugeridas:	
Observaciones finales:	
Firma de asistentes:	

ANEXO 5. Acta de reunión de diálogo o conciliación

Número de caso:	
Fecha, hora y lugar:	
Partes asistentes:	
Reglas de respeto y confidencialidad aceptadas:	
Resumen neutral de los temas tratados:	

Compromisos asumidos:	
Responsables:	
Fechas de cumplimiento:	
Consecuencias de incumplimiento:	
Firmas:	

ANEXO 6. Plan de mejora de convivencia

Área o equipo:	
Situación identificada:	
Objetivo del plan:	
Acciones preventivas:	
Acciones correctivas:	
Responsables:	
Fechas:	
Indicadores de cumplimiento:	
Seguimiento programado:	
Observaciones:	

ANEXO 7. Acta de seguimiento

Número de caso:	
Fecha de seguimiento:	
Compromisos revisados:	
Evidencia de cumplimiento:	
Dificultades:	
Nuevas medidas:	
Decisión: continuar / ajustar / cerrar / remitir	
Firmas:	

ANEXO 8. Informe de cierre del caso

Número de caso:	
Fecha de cierre:	
Resumen de actuaciones:	
Resultado: acuerdo cumplido / archivo / remisión / desistimiento / falta de competencia	
Recomendaciones preventivas:	
Reserva documental:	
Firmas del Comité:	

ANEXO 9. Pacto de confidencialidad de miembros del Comité

Nombre:	
Cargo:	
Calidad: representante empleador / trabajador / suplente	
Declaración de reserva sobre información conocida en el Comité:	
Compromiso de no divulgación:	
Declaración de ausencia de conflicto de interés:	
Firma y fecha:	

ANEXO 10. Convocatoria a elección de representantes de trabajadores

Fecha de convocatoria:	
Número de representantes a elegir:	
Requisitos de postulación:	
Fecha límite de inscripción:	
Fecha de votación:	
Mecanismo de voto secreto:	
Lugar o medio de escrutinio público:	

Responsable del proceso:	
Firma:	

ANEXO 11. Acta de reunión ordinaria del Comité

Fecha:	
Asistentes:	
Orden del día:	
Revisión de indicadores:	
Acciones preventivas:	
Capacitaciones programadas:	
Casos tratados de manera reservada, identificados solo por número:	
Compromisos:	
Firmas:	

ANEXO 12. Constancia de divulgación y aceptación del Manual

Nombre del trabajador:	
Documento de identidad:	
Cargo:	
Área:	
Fecha de divulgación:	
Medio de divulgación: físico / digital / capacitación	
Declaración: manifiesto haber recibido o tenido acceso al Manual de Políticas y Procedimientos sobre Convivencia Laboral y conocer los canales internos de atención.	
Observaciones:	
Firma del trabajador:	
Firma de Talento Humano:	

Referencias normativas

- Constitución Política de Colombia.
- Código Sustantivo del Trabajo.
- Ley 1010 de 2006, por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.
- Ley 2209 de 2022, por medio de la cual se modifica el artículo 18 de la Ley 1010 de 2006.
- Ley 2466 de 2025, Reforma Laboral para el trabajo decente y digno en Colombia.

- Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de la Protección Social.
- Resolución 3461 de 2025 del Ministerio del Trabajo, por la cual se define la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral y responsabilidades frente a medidas preventivas y correctivas de acoso laboral.
- Ley 2365 de 2024 y Decreto 405 de 2025, sobre prevención, protección y atención frente al acoso sexual en contextos laborales.
- Ley 1581 de 2012, régimen general de protección de datos personales.

Cláusula de incorporación al sistema documental

El presente Manual deberá publicarse, socializarse y conservarse como parte del sistema documental laboral de HOTEL TIUNA S.A.S. Su adopción no sustituye el Reglamento Interno de Trabajo, sino que lo complementa en materia de prevención, gestión y superación de conductas que afecten la convivencia laboral.

REPRESENTANTE LEGAL