

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO DISCIPLINARIO

HOTEL TIUNA S.A.S.

Documento complementario al Reglamento Interno de Trabajo
Versión 2026

San Andrés Isla, Colombia
2026

ÍNDICE DE CONTENIDO

- 1. Marco normativo y naturaleza del manual
- 2. Objeto, alcance y definiciones
- 3. Principios del procedimiento disciplinario reforzado
- 4. Competencias y roles internos
- 5. Procedimiento disciplinario ordinario y flujograma
- 6. Matriz de faltas leves, graves y gravísimas
- 7. Tabla de sanciones y criterios de graduación
- 8. Procedimiento especial para manipulación de alimentos
- 9. Procedimiento especial por fraude, caja e inventarios
- 10. Procedimiento especial para acoso laboral
- 11. Procedimiento especial para acoso sexual
- 12. Revisión de cámaras, GPS, correos y evidencia digital
- 13. Recursos, archivo, protección de datos y conservación documental
- 14. Formatos anexos

1. MARCO NORMATIVO Y NATURALEZA DEL MANUAL

Artículo 1. Naturaleza jurídica.

El presente Manual es una política laboral interna complementaria del Reglamento Interno de Trabajo de HOTEL TIUNA S.A.S. No sustituye el RIT ni modifica derechos mínimos laborales; desarrolla reglas operativas para garantizar que toda actuación disciplinaria se adelante con respeto del debido proceso, la dignidad humana y la legislación laboral colombiana.

Artículo 2. Marco normativo de referencia.

Este Manual se interpreta de conformidad con la Constitución Política, el Código Sustantivo del Trabajo, la Ley 1010 de 2006, la Ley 1581 de 2012, la Ley 2101 de 2021, la Ley 2365 de 2024, el Decreto 405 de 2025, la Ley 2466 de 2025, la Resolución 2674 de 2013, la Resolución 3461 de 2025, el Decreto 1072 de 2015 y las normas que los modifiquen, adicionen o sustituyan.

Artículo 3. Integración con el RIT.

Las obligaciones, prohibiciones, faltas y sanciones previstas en el RIT se aplicarán de manera armónica con este Manual. En caso de duda sobre el alcance de una regla interna, deberá preferirse la interpretación más favorable al trabajador y compatible con la ley.

Artículo 4. Carácter vinculante.

Una vez aprobado y divulgado, este Manual será obligatorio para trabajadores, jefes, directivos y áreas administrativas. Su desconocimiento no podrá alegarse cuando la empresa demuestre que fue publicado, socializado y puesto a disposición por medios físicos o digitales.

2. OBJETO, ALCANCE Y DEFINICIONES

Artículo 5. Objeto.

Regular de forma clara, trazable y verificable el procedimiento disciplinario interno de HOTEL TIUNA S.A.S.; definir competencias; clasificar faltas; establecer criterios de graduación de sanciones; fijar procedimientos especiales; y adoptar formatos uniformes que reduzcan riesgos de arbitrariedad, discriminación o nulidad de decisiones.

Artículo 6. Alcance subjetivo.

Aplica a todos los trabajadores vinculados mediante contrato de trabajo, cualquiera sea su modalidad, cargo, jornada, antigüedad o lugar de prestación del servicio. También aplica, en lo pertinente, a aprendices respecto de reglas de convivencia, seguridad, inocuidad, confidencialidad y formación, sin desconocer su régimen especial.

Artículo 7. Definiciones.

Para efectos de este Manual se entiende por: falta, toda conducta activa u omisiva que incumpla deberes laborales; investigación, la actuación interna para verificar hechos; descargos, la oportunidad del trabajador para ser oído; sanción, consecuencia disciplinaria proporcional; evidencia digital, información proveniente de cámaras, GPS, correos corporativos, sistemas, inventarios o registros electrónicos; y cadena de custodia, el conjunto de actos para preservar integridad, autenticidad y trazabilidad de una prueba.

3. PRINCIPIOS DEL PROCEDIMIENTO DISCIPLINARIO REFORZADO

Artículo 8. Debido proceso.

Ningún trabajador podrá ser sancionado sin que previamente se le informen de manera clara los hechos investigados, las normas presuntamente infringidas y las pruebas disponibles, otorgándole oportunidad real de defensa y contradicción.

Artículo 9. Legalidad y tipicidad.

La empresa solo podrá valorar como falta disciplinaria una conducta relacionada con deberes, obligaciones o prohibiciones previstas en la ley, el contrato, el RIT, políticas internas divulgadas o instrucciones legítimas del empleador.

Artículo 10. Presunción de inocencia.

Toda persona investigada se presume no responsable hasta que exista decisión motivada basada en pruebas suficientes. La duda razonable se resolverá a favor del trabajador.

Artículo 11. Proporcionalidad.

La sanción debe guardar relación con la gravedad de la falta, el daño causado, el riesgo generado, la intencionalidad, los antecedentes, la reincidencia y las circunstancias del caso concreto.

Artículo 12. Imparcialidad.

Quien adelante o decida la investigación deberá actuar sin interés personal, retaliación, discriminación o conflicto de interés. Si existe conflicto, deberá apartarse y la Gerencia designará reemplazo.

Artículo 13. Prohibición de represalias.

Se prohíbe iniciar, intensificar o utilizar procesos disciplinarios como represalia por quejas, denuncias, afiliación sindical, reclamaciones laborales, incapacidades, estado de embarazo, condición de discapacidad, denuncias de acoso o ejercicio legítimo de derechos.

4. COMPETENCIAS Y ROLES INTERNOS

Artículo 14. Gerencia.

Aprueba este Manual, decide o delega decisiones disciplinarias de alto impacto, autoriza terminaciones con justa causa y garantiza recursos humanos, técnicos y documentales para su aplicación.

Artículo 15. Talento Humano.

Recibe reportes, verifica información preliminar, elabora citaciones, custodia expedientes, coordina diligencias, garantiza notificaciones, controla plazos y conserva soportes.

Artículo 16. Jefes inmediatos.

Reportan hechos, aportan evidencias, se abstienen de prejuzgar, garantizan trato digno y colaboran con la investigación sin presionar testigos o trabajadores.

Artículo 17. Comité de Convivencia Laboral.

Conoce, orienta y tramita quejas de acoso laboral conforme a la normativa vigente. No reemplaza el procedimiento disciplinario cuando existan faltas comprobables, ni conoce quejas de acoso sexual cuando la ley exige ruta directa de protección.

Artículo 18. Trabajador investigado.

Tiene derecho a conocer hechos y pruebas, rendir descargos, guardar silencio, solicitar pruebas, aportar documentos, estar acompañado, recibir decisión motivada y presentar recurso interno.

5. PROCEDIMIENTO DISCIPLINARIO ORDINARIO Y FLUJOGRAMA

1. Reporte o conocimiento de hechos

Puede provenir de jefe, compañero, cliente, proveedor, auditoría, cámaras, inventario, caja, SST o conocimiento directo. Debe registrarse fecha, fuente, descripción y evidencia inicial.

2. Verificación preliminar

Talento Humano revisa si los hechos son claros, verificables y relacionados con deberes laborales. Esta etapa no es sancionatoria y puede terminar en archivo preliminar.

3. Apertura formal

Si existen elementos mínimos, se abre investigación mediante documento interno que delimite hechos, normas presuntamente infringidas y pruebas conocidas.

4. Citación a descargos

Se entrega comunicación escrita al trabajador con antelación razonable, preferiblemente no inferior a tres días hábiles, salvo urgencia justificada. Debe anexar o poner a disposición las pruebas.

5. Diligencia de descargos

El trabajador puede responder, solicitar pruebas, aportar documentos, pedir aclaraciones y estar acompañado. Debe levantarse acta completa.

6. Práctica de pruebas

La empresa decide de manera motivada qué pruebas decreta o rechaza por impertinentes, inconducentes o repetitivas. Debe proteger la confidencialidad y datos personales.

7. Cierre y valoración

Se valoran integralmente pruebas de cargo y descargo. No podrá decidirse con base en rumores, suposiciones o pruebas obtenidas de forma abusiva.

8. Decisión motivada

La decisión debe indicar hechos probados, pruebas valoradas, normas aplicadas, análisis de responsabilidad, sanción o archivo y recurso procedente.

9. Recurso interno

El trabajador puede presentar recurso de reconsideración dentro del plazo previsto. Debe ser resuelto por persona distinta o superior funcional cuando sea posible.

10. Archivo y seguimiento

El expediente se conserva con acceso restringido. Si la conducta revela riesgos operativos, deben adoptarse acciones preventivas no disciplinarias.

Flujograma textual del procedimiento

Reporte	Verificación	Apertura y citación	Descargos y pruebas	Decisión y recurso
Hecho o queja	Análisis preliminar	Comunicación escrita	Defensa y contradicción	Acto motivado

Plazos internos sugeridos

Actuación	Plazo sugerido	Responsable	Observación
Verificación preliminar	Hasta 5 días hábiles	Talento Humano	Puede ampliarse por complejidad
Citación a descargos	Mínimo 5 días hábiles antes	Talento Humano	Debe informar hechos y pruebas
Práctica de pruebas	Hasta 10 días hábiles	Talento Humano / Jefe	Prorrogable motivadamente
Decisión	Hasta 10 días hábiles después del cierre	Gerencia / delegado	Debe ser motivada
Recurso	3 días hábiles para interponer	Trabajador	Por escrito
Respuesta al recurso	Hasta 10 días hábiles	Gerencia / delegado	Decisión final interna

6. MATRIZ DE FALTAS LEVES, GRAVES Y GRAVÍSIMAS

La siguiente matriz es referencial. La calificación final debe hacerse caso por caso, considerando intencionalidad, daño, riesgo, reincidencia, antecedentes y pruebas. Una conducta leve puede agravarse si es reiterada o genera daño relevante.

6.1 Faltas leves

Código	Conducta	Ejemplo operativo	Criterio de calificación	Medida referencial
L-01	Retardo ocasional injustificado	Llegar tarde una vez sin soporte	Sin daño ni reincidencia	Llamado verbal o escrito
L-02	Omisión menor de registro	Olvidar marcar ingreso o salida	Subsanable con verificación	Llamado escrito
L-03	Uso inadecuado menor de dotación	Portar uniforme incompleto sin riesgo sanitario	No afecta inocuidad	Llamado escrito
L-04	Desorden en puesto de trabajo	Dejar herramientas fuera de lugar	No genera riesgo inmediato	Llamado verbal/escrito
L-05	Incumplir reporte administrativo simple	Entregar tarde formato interno	Sin perjuicio económico	Llamado escrito
L-06	Uso moderado no autorizado del celular	Uso breve en zona no sensible	No afecta servicio ni seguridad	Llamado escrito
L-07	Comunicación descortés aislada	Trato impropio sin agresión	Sin afectación grave	Llamado escrito

L-08	No asistir a capacitación sin justificación	Falta a charla interna	Primera vez	Llamado escrito
L-09	No reportar cambio de datos personales	Cambio de dirección no informado	Sin perjuicio operativo	Llamado escrito
L-10	Incumplir instrucción menor	No diligenciar checklist simple	Sin daño	Llamado escrito
L-11	Descuidar presentación personal	Uniforme desaseado sin manipular alimento	No afecta inocuidad	Llamado escrito
L-12	Retraso en devolución de herramienta	Entrega tardía al final del turno	Sin daño	Llamado escrito

6.2 Faltas graves

Código	Conducta	Ejemplo operativo	Criterio de calificación	Medida referencial
G-01	Reincidencia en faltas leves	Tres llamados escritos en periodo razonable	Desatención persistente	Suspensión
G-02	Incumplir protocolos de SST	No usar EPP obligatorio	Riesgo para integridad	Suspensión
G-03	Incumplir BPM o inocuidad	Manipular alimentos sin higiene requerida	Riesgo sanitario	Suspensión o mayor
G-04	Abandonar puesto sin autorización	Retirarse durante turno operativo	Afecta operación	Suspensión
G-05	Insubordinación funcional	Desobedecer orden legítima	Afecta jerarquía y servicio	Suspensión
G-06	Maltrato verbal	Insultos a compañeros o clientes	Afecta convivencia	Suspensión
G-07	Uso indebido de información	Compartir datos internos no críticos	Afecta confidencialidad	Suspensión
G-08	Diferencias de caja injustificadas	Faltantes sin explicación razonable	Daño económico potencial	Suspensión e investigación
G-09	Omisión de reporte de accidente	No informar incidente laboral	Afecta SG-SST	Suspensión
G-10	Alterar registros operativos menores	Modificar planilla no económica	Afecta trazabilidad	Suspensión

G-11	Permitir ingreso no autorizado	Ingreso de tercero a zona restringida	Riesgo de seguridad	Suspensión
G-12	Negarse a capacitación sanitaria obligatoria	No asistir a BPM programada	Riesgo regulatorio	Suspensión

6.3 Faltas gravísimas

Código	Conducta	Ejemplo operativo	Criterio de calificación	Medida referencial
GG-01	Hurto o apropiación	Sustracción de dinero, producto o bien	Daño patrimonial y ruptura de confianza	Terminación con justa causa
GG-02	Fraude en caja o inventarios	Anular ventas ficticias, manipular arqueos	Fraude económico	Terminación con justa causa
GG-03	Falsificación documental	Incapacidades, certificaciones o soportes falsos	Engaño grave	Terminación con justa causa
GG-04	Acoso sexual	Conductas sexuales no consentidas en contexto laboral	Violencia y vulneración de derechos	Terminación y ruta legal
GG-05	Acoso laboral grave o reiterado	Persecución, humillación o maltrato sistemático	Afecta dignidad y salud	Terminación o sanción severa
GG-06	Agresión física o amenaza grave	Golpes, intimidación o amenaza seria	Riesgo para integridad	Terminación con justa causa
GG-07	Presentarse bajo efectos de alcohol/drogas	Laborar en estado que comprometa seguridad	Riesgo de accidente o inocuidad	Terminación o suspensión severa
GG-08	Sabotaje o daño intencional	Dañar equipos, cámaras, inventarios o sistemas	Daño patrimonial/operativo	Terminación con justa causa
GG-09	Divulgación grave de información reservada	Datos de rutas, recaudos, seguridad o clientes	Riesgo empresarial o personal	Terminación con justa causa

GG-10	Contaminación dolosa de alimentos	Manipular producto con intención dañosa	Riesgo a salud pública	Terminación y denuncia
GG-11	Retaliación contra denunciante o testigo	Presión, amenaza o despido inducido	Vulnera garantías legales	Terminación o sanción severa
GG-12	Incumplir restricción crítica de seguridad	Desactivar cámaras, GPS o controles sin autorización	Riesgo de pérdida o fraude	Terminación o suspensión severa

7. TABLA DE SANCIONES Y CRITERIOS DE GRADUACIÓN

La sanción no opera automáticamente. Debe existir investigación, prueba suficiente, decisión motivada y valoración de proporcionalidad. La terminación con justa causa solo procede cuando la conducta encaje en causal legal, contractual o reglamentaria y se respete el debido proceso.

Nivel	Sanción posible	Cuándo procede	Requisitos mínimos	Observaciones
1	Orientación o retroalimentación	Errores menores sin entidad disciplinaria	Registro de gestión, no como sanción	No debe afectar hoja de vida disciplinaria
2	Llamado de atención verbal	Falta leve primera vez	Constancia breve	Debe ser respetuoso y pedagógico
3	Llamado de atención escrito	Falta leve o reiteración menor	Citación o explicación previa según entidad	Debe indicar mejora esperada
4	Suspensión disciplinaria	Falta grave o reincidencia	Procedimiento completo y decisión motivada	No puede exceder límites legales/RIT
5	Terminación con justa causa	Falta gravísima o causal legal comprobada	Debido proceso reforzado y motivación estricta	Requiere revisión de estabilidad reforzada

Crterios obligatorios de graduación

- Naturaleza de la función desempeñada y nivel de responsabilidad.
- Daño real o potencial a trabajadores, consumidores, bienes, operación, reputación o cumplimiento legal.
- Existencia de dolo, culpa grave, culpa leve, error excusable o fuerza mayor.
- Reincidencia y antecedentes disciplinarios válidos.
- Colaboración, reparación, aceptación de hechos y medidas correctivas.
- Impacto en seguridad alimentaria, seguridad física, datos personales, caja, inventarios o convivencia laboral.

- Existencia de estabilidad laboral reforzada, fuero o protección especial que exija revisión jurídica previa.

8. PROCEDIMIENTO ESPECIAL PARA MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS

Finalidad

Prevenir riesgos sanitarios, contaminación de alimentos, incumplimientos de BPM, afectaciones a consumidores y sanciones administrativas.

Conductas objeto de atención

No lavado de manos, uso incorrecto de dotación, manipulación con heridas o síntomas gastrointestinales, ruptura de cadena de frío, contaminación cruzada, almacenamiento inadecuado, incumplimiento de limpieza, uso de joyas o accesorios prohibidos, y omisión de reporte de producto no conforme.

Ruta especial

Ante el hallazgo, el jefe debe separar preventivamente el producto o actividad cuando exista riesgo sanitario, documentar evidencia, informar a Talento Humano y al responsable sanitario, y activar investigación disciplinaria si hay incumplimiento atribuible.

Medidas no disciplinarias

Retiro temporal de manipulación, capacitación inmediata, cambio de guantes o dotación, disposición de producto, limpieza y desinfección, reporte sanitario interno y revisión del procedimiento.

Regla probatoria

La decisión debe apoyarse en registros de temperatura, actas, fotografías, cámaras, testigos, checklists de limpieza, capacitaciones y protocolos aplicables.

9. PROCEDIMIENTO ESPECIAL POR FRAUDE, CAJA E INVENTARIOS

Finalidad

Proteger recursos económicos, productos, recaudos, inventarios, trazabilidad contable y confianza legítima en cargos que manejan dinero o mercancía.

Eventos críticos

Faltantes o sobrantes reiterados, anulaciones irregulares, descuentos no autorizados, ventas no registradas, diferencias de inventario, manipulación de facturas, apropiación de producto, alteración de arqueos o uso indebido de claves.

Ruta especial

Realizar arqueo o conteo con dos responsables, levantar acta, preservar soportes, bloquear temporalmente accesos si existe riesgo de pérdida, revisar cámaras/GPS/sistema y citar a descargos con traslado de la evidencia pertinente.

Cadena de custodia

Todo soporte debe identificar fecha, hora, fuente, persona que lo obtiene, medio de conservación y hash o copia certificada cuando sea posible.

Garantía del trabajador

La existencia de un faltante no prueba automáticamente responsabilidad. Debe verificarse turno, acceso, funciones, controles disponibles, fallas del sistema, participación de terceros y oportunidad de contradicción.

10. PROCEDIMIENTO ESPECIAL PARA ACOSO LABORAL

Finalidad

Prevenir, tramitar y corregir conductas de maltrato, persecución, discriminación, entorpecimiento, inequidad o desprotección laboral conforme a la Ley 1010 de 2006 y la Resolución 3461 de 2025.

Canales

La queja podrá presentarse ante Talento Humano, Comité de Convivencia Laboral o canal definido por la empresa. Debe garantizarse confidencialidad, escucha respetuosa y ausencia de represalias.

Competencia del Comité

El Comité de Convivencia cumple función preventiva y conciliatoria frente al acoso laboral. Debe analizar la queja, escuchar partes, proponer medidas y hacer seguimiento. Si identifica falta disciplinaria, trasladará informe a Talento Humano sin prejuizar.

Medidas preventivas

Separación funcional temporal, ajustes de comunicación, cambios de turno, instrucciones de trato respetuoso, acompañamiento psicosocial y seguimiento por SG-SST cuando exista riesgo psicosocial.

Límites

El trámite de convivencia no puede utilizarse para obligar a conciliar derechos ciertos, imponer silencio a la víctima o impedir acciones ante autoridades.

11. PROCEDIMIENTO ESPECIAL PARA ACOSO SEXUAL (LEY 2365 DE 2024)

Finalidad

Prevenir, investigar, sancionar y adoptar medidas de protección frente al acoso sexual en contexto laboral, con enfoque de dignidad, confidencialidad, no revictimización y debida diligencia.

Canal directo

La presunta víctima, testigo o denunciante podrá acudir directamente a Talento Humano, Gerencia, canal ético, ARL o autoridad competente. Estas quejas no se someten a conciliación obligatoria ante el Comité de Convivencia Laboral.

Medidas de protección

Dentro de un término máximo de cinco días hábiles, cuando proceda, la empresa evaluará y adoptará medidas como ajustes de turno, separación de espacios, restricción de contacto, cambio temporal de supervisor, acompañamiento, remisión a ARL o canal psicosocial, reserva de identidad y protección de testigos.

Garantías

Se prohíbe confrontar innecesariamente a la víctima con la persona denunciada, divulgar información sensible, minimizar la denuncia, exigir pruebas imposibles o adoptar represalias. Las medidas de protección no constituyen sanción anticipada.

Investigación

La investigación disciplinaria debe ser rápida, reservada, imparcial y con derecho de defensa. Si se acreditan hechos constitutivos de acoso sexual, se impondrá la sanción proporcional, incluida terminación con justa causa cuando proceda, sin perjuicio de reportes legales.

Estabilidad y represalias

La empresa verificará protección reforzada de víctimas, denunciantes y testigos durante el periodo previsto en la ley y exigirá revisión jurídica antes de cualquier decisión adversa relacionada con ellos.

12. REVISIÓN DE CÁMARAS, GPS, CORREOS CORPORATIVOS Y EVIDENCIA DIGITAL

Principios

Toda revisión debe obedecer a finalidad legítima, necesidad, proporcionalidad, transparencia, seguridad de la información y respeto de la intimidad. No se realizarán controles ocultos o discriminatorios.

Cámaras

Las imágenes podrán revisarse para seguridad, investigación de incidentes, fraude, SST, inocuidad o convivencia. Deben evitarse zonas privadas como baños, vestidores o espacios de descanso íntimo.

GPS y rutas

El GPS de vehículos, equipos o dispositivos corporativos se usará para seguridad, logística, trazabilidad y control operativo, no para vigilancia abusiva de la vida privada.

Correos y sistemas corporativos

Los correos, usuarios y equipos corporativos son herramientas de trabajo. Su revisión debe ser autorizada por Gerencia o Talento Humano, documentada y limitada al asunto investigado.

Evidencia digital

Debe preservarse copia, fecha, fuente, usuario que extrae, descripción, motivo, custodio y restricción de acceso. Cuando sea posible, se conservará copia original sin edición y una copia de trabajo.

Exclusiones

No se utilizará evidencia obtenida mediante acceso a cuentas personales, dispositivos privados o comunicaciones íntimas, salvo autorización expresa, orden de autoridad competente o circunstancia legal excepcional.

13. RECURSOS, ARCHIVO, PROTECCIÓN DE DATOS Y CONSERVACIÓN DOCUMENTAL

Recurso de reconsideración

El trabajador podrá presentar recurso escrito dentro de los tres días hábiles siguientes a la notificación de la decisión, salvo que el RIT establezca un término superior. El recurso podrá controvertir hechos, valoración probatoria, proporcionalidad o legalidad de la sanción.

Decisión del recurso

Debe resolverse por escrito, de forma motivada y preferiblemente por un superior o persona distinta de quien adoptó la decisión inicial. La decisión resolverá cada argumento relevante.

Archivo disciplinario

Cada expediente incluirá reporte inicial, evidencias, citación, constancias de notificación, acta de descargos, pruebas practicadas, decisión, recurso y fallo si lo hubo.

Protección de datos

La información disciplinaria es reservada. Solo podrán conocerla quienes intervengan en el proceso o autoridad competente. El tratamiento de datos se ajustará a la política de protección de datos de la empresa y a la Ley 1581 de 2012.

Conservación

Los expedientes se conservarán por el término necesario para fines laborales, judiciales, administrativos y de cumplimiento. Vencido el término aplicable, se eliminarán o anonimizarán conforme a la política documental.

Firma Gerencia
Fecha: