

# **HOTEL TIUNA S.A.S.**

## **MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE ACOSO LABORAL**

### **VERSIÓN 2026**

Documento complementario al Reglamento Interno de Trabajo, al SG-SST, a las políticas internas de convivencia, prevención de violencias y protección de datos personales.

*Uso interno reservado. Este documento no sustituye la asesoría jurídica ni las competencias de autoridades administrativas, judiciales o penales.*

#### **TABLA DE CONTENIDO**

1. Objeto, alcance y naturaleza del manual
2. Marco normativo colombiano aplicable
3. Principios rectores
4. Definiciones operativas y conductas
5. Política de cero tolerancia y prevención
6. Comité de Convivencia Laboral
7. Canales y ruta de atención
8. Procedimiento interno de acoso laboral
9. Reglas especiales de conciliación preventiva
10. Medidas preventivas, correctivas y remisiones
11. Protección contra represalias
12. Relación con acoso sexual, discriminación y disciplina
13. Tratamiento de datos y reserva documental
14. Capacitación, comunicación e indicadores
15. Matriz de conductas, riesgos y respuestas
16. Anexos y formatos

## 1. Objeto, alcance y naturaleza del manual

Establecer políticas, procedimientos, rutas internas, medidas preventivas, correctivas y formatos para prevenir, recibir, tramitar, analizar, conciliar cuando sea viable, documentar, hacer seguimiento y cerrar situaciones de presunto acoso laboral en HOTEL TIUNA S.A.S.

Aplica a trabajadores, aprendices, practicantes, trabajadores en misión, contratistas y terceros que interactúen con personal de la empresa, en cuanto resulte compatible con su relación jurídica. Cubre hechos ocurridos en sedes, bodegas, rutas de distribución, vehículos, actividades externas, eventos laborales y canales digitales relacionados con el trabajo.

El Comité de Convivencia Laboral es una instancia preventiva, orientadora, conciliatoria y canalizadora. No declara judicialmente acoso laboral ni reemplaza al inspector de trabajo, juez laboral, autoridad penal ni procedimiento disciplinario interno.

## 2. Marco normativo colombiano aplicable

Norma	Contenido relevante	Aplicación en este manual
Constitución Política	Dignidad humana, igualdad, intimidad, trabajo en condiciones dignas y justas y debido proceso.	Criterios de interpretación y estándar mínimo de protección.
Código Sustantivo del Trabajo	Obligaciones y prohibiciones de empleador y trabajador, reglamento interno, potestad subordinante y régimen disciplinario.	Articula la política con el RIT, contratos, órdenes legítimas y debido proceso.
Ley 1010 de 2006	Prevención, corrección y sanción del acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.	Define modalidades de acoso laboral, conductas, garantías y rutas internas/externas.
Resolución 2646 de 2008	Identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo de factores de riesgo psicosocial en el trabajo.	Integra la gestión del acoso al SG-SST y al programa de riesgo psicosocial.
Resoluciones 652 y 1356 de 2012 y Resolución 3461 de 2025 del Ministerio del Trabajo	Reglas de conformación, funcionamiento, periodo, sesiones y funciones del Comité de Convivencia Laboral, con actualización de responsabilidades preventivas.	Define la instancia preventiva para quejas de acoso laboral y el enlace con Talento Humano, SG-SST y ARL.
Ley 2466 de 2025	Refuerza principios de trabajo decente, no discriminación, estabilidad, dignidad y garantías laborales.	Actualiza lectura del RIT y de las relaciones laborales internas.
Ley 1581 de 2012	Protección de datos personales, datos sensibles, autorización, finalidad, circulación restringida y reserva.	Regula expedientes, testimonios, evidencias, informes y publicaciones anonimizadas.
Ley 2365 de 2024 y Decreto 405 de 2025	Regulan acoso sexual en contexto laboral y sus medidas reforzadas.	Permiten diferenciar la ruta de acoso laboral de la ruta especial de acoso sexual.

Cuando exista conflicto entre una regla interna y una norma legal imperativa, prevalecerá la norma más favorable a la persona trabajadora y la medida más garantista de protección, sin perjuicio de la potestad disciplinaria con debido proceso.

## 3. Principios rectores

Principio	Aplicación práctica
Dignidad humana	Ninguna exigencia operativa, jerárquica o comercial autoriza tratos humillantes, intimidatorios, ofensivos o degradantes.
Confidencialidad	El contenido de quejas, actas, testimonios, pruebas e informes solo será conocido por quienes tengan competencia directa.
Imparcialidad	Quien tenga conflicto de interés, subordinación directa, parentesco, enemistad o interés personal deberá declararse impedido.
Debido proceso	Las sanciones solo procederán por ruta disciplinaria, con hechos verificables, pruebas, derecho de defensa y proporcionalidad.
No represalia	Se prohíben despidos, traslados, aislamiento, cambios desfavorables, amenazas o presiones por presentar queja o rendir testimonio.
Enfoque preventivo	El objetivo inicial es detener la conducta, mejorar la convivencia, gestionar el riesgo psicosocial y evitar repetición.

Principio	Aplicación práctica
Buena fe	Las partes deben actuar con veracidad, lealtad y respeto, evitando denuncias temerarias o dilatorias.
Enfoque diferencial	Se atenderán condiciones de género, embarazo, discapacidad, salud mental, edad, raza, origen, orientación sexual, identidad de género u otras circunstancias protegidas.

## 4. Definiciones operativas y conductas

Término	Definición
Acoso laboral	Conducta persistente y demostrable ejercida en una relación de trabajo para infundir miedo, intimidación, terror o angustia, causar perjuicio laboral, generar desmotivación o inducir la renuncia.
Maltrato laboral	Actos de violencia física o moral, expresiones injuriosas o ultrajantes, trato degradante o comportamientos que afecten dignidad y autoestima.
Persecución laboral	Conductas reiteradas o arbitrarias como descalificación, cargas excesivas, cambios permanentes injustificados o trato diferenciado para inducir renuncia.
Discriminación laboral	Trato diferenciado injustificado por sexo, género, raza, origen, edad, religión, opinión, orientación sexual, identidad de género, discapacidad, afiliación sindical u otra condición protegida.
Entorpecimiento laboral	Obstaculización injustificada del trabajo, ocultamiento de insumos o información, demora injustificada de autorizaciones, bloqueo de herramientas o destrucción de documentos.
Inequidad laboral	Asignación de funciones, cargas, beneficios, horarios o reconocimientos sin criterios objetivos y con afectación injustificada.
Desprotección laboral	Órdenes o asignaciones que ponen en riesgo la integridad o seguridad sin capacitación, herramientas, elementos o requisitos mínimos de protección.
Conflicto laboral	Diferencia o tensión propia del trabajo que no constituye acoso por sí misma, pero requiere gestión temprana para evitar escalamiento.

No constituyen acoso laboral por sí solas, cuando se ejercen de forma razonable, respetuosa, proporcional y no discriminatoria: órdenes legítimas, exigencias normales de cumplimiento, evaluación objetiva de desempeño, llamados de atención respetuosos, controles de horario, asignación legal de turnos, medidas disciplinarias con debido proceso y decisiones empresariales justificadas.

## 5. Política de cero tolerancia y prevención

HOTEL TIUNA S.A.S. adopta una política de cero tolerancia frente al acoso laboral, maltrato, persecución, discriminación, entorpecimiento, inequidad y desprotección laboral. La empresa prevendrá, atenderá, documentará, corregirá y hará seguimiento a toda situación que afecte la convivencia o el riesgo psicosocial.

### 5.1 Compromisos institucionales

- Mantener conformado y activo el Comité de Convivencia Laboral.
- Disponer canales confidenciales y trazables para orientación y quejas.
- Capacitar periódicamente a trabajadores y líderes en trato digno, liderazgo respetuoso y gestión de conflictos.
- Incluir el acoso laboral y factores asociados dentro del SG-SST y la matriz de riesgo psicosocial.
- Adoptar medidas preventivas y correctivas oportunas, verificables y proporcionales.
- Proteger a quejosos, testigos y participantes contra represalias.
- Conservar expedientes con reserva y aplicar protección de datos personales.

## 6. Comité de Convivencia Laboral

El Comité de Convivencia Laboral recibe y tramita quejas de presunto acoso laboral, escucha a las partes, promueve diálogo, recomienda medidas preventivas o correctivas, hace seguimiento y canaliza casos que excedan su competencia.

Aspecto	Regla interna
Conformación	Representantes del empleador y de los trabajadores con suplentes, conforme a norma vigente. Los representantes de trabajadores serán elegidos y los del empleador designados.
Periodo	Dos (2) años desde la elección o designación, salvo modificación normativa o interna más favorable.
Reuniones	Ordinarias y extraordinarias cuando exista queja o urgencia preventiva. Toda reunión tendrá acta reservada.
Impedimentos	El miembro con conflicto de interés, parentesco, subordinación directa, intervención en hechos o interés personal no conocerá del caso.
Alcance	Prevención, orientación, conciliación si es viable y recomendaciones. No sanciona ni declara judicialmente acoso.

## 7. Canales y ruta de atención

Ruta	Canal	Responsable	Resultado
Orientación preventiva	Jefe inmediato, Talento Humano, SG-SST o Comité	Talento Humano / Comité	Orientación, registro preventivo y recomendaciones iniciales.
Queja formal	Formato físico, correo, buzón, formulario o comunicación escrita/verbal documentada	Comité de Convivencia Laboral	Radicación, evaluación de competencia, trámite, medidas y seguimiento.
SG-SST / ARL	Reporte a responsable SG-SST o ARL	SG-SST / ARL	Intervención psicosocial, acompañamiento y prevención de riesgo.
Ruta disciplinaria	Remisión a Talento Humano / Gerencia	Talento Humano / Gerencia	Investigación disciplinaria con debido proceso si hay posible falta.
Ruta externa	Inspector de Trabajo, juez laboral u otra autoridad	Trabajador / Autoridad	Intervención administrativa o judicial.

Ruta rápida: identificación -> orientación -> queja -> radicación reservada -> evaluación de competencia -> escucha individual -> verificación -> reunión conjunta si es viable -> recomendaciones -> seguimiento -> cierre o remisión.

## 8. Procedimiento interno de acoso laboral

Etapas	Actividad	Término sugerido	Soporte
1. Recepción	Recibir queja, orientar al quejoso y activar confidencialidad.	Inmediato	Formato AL-F01 / AL-F02
2. Radicación	Asignar código, abrir expediente reservado y acusar recibo.	1 día hábil	Constancia de radicación
3. Admisión y competencia	Determinar si es acoso laboral, conflicto, disciplinario, acoso sexual, discriminación u otra ruta.	Hasta 5 días hábiles	Acta de admisión / remisión
4. Medidas preventivas	Evaluar separación funcional temporal, ajustes de comunicación, intervención SG-SST o protección contra represalias.	Según urgencia	Formato AL-F05
5. Entrevistas	Escuchar quejoso, persona señalada y testigos de forma separada, sin preguntas humillantes.	10 días hábiles prorrogables	Formatos AL-F03 / AL-F04
6. Verificación de pruebas	Revisar correos, chats, turnos, cámaras, reportes,	Según complejidad	Matriz de pruebas AL-F06

Etapa	Actividad	Término sugerido	Soporte
	documentos o información pertinente.		
7. Reunión conjunta	Solo si es voluntaria, segura y no genera revictimización o presión indebida.	Posterior a entrevistas	Acta AL-F07
8. Recomendaciones	Emitir informe preventivo a Gerencia/Talento Humano sin declarar responsabilidad judicial.	5 días hábiles	Informe AL-F08
9. Implementación	Adoptar medidas, capacitaciones, ajustes organizacionales o remisiones.	Plazo definido	Plan AL-F09
10. Seguimiento y cierre	Verificar no repetición, cumplimiento de compromisos y protección contra represalias.	30, 60 y 90 días sugeridos	Actas AL-F10 / AL-F11

## 9. Reglas especiales de conciliación preventiva

La conciliación preventiva procede únicamente si las partes la aceptan libremente y no hay riesgo de intimidación, afectación grave, violencia, acoso sexual, discriminación grave, amenaza o desequilibrio que haga inconveniente la reunión. Nunca podrá imponer silencio, renuncia de derechos, retractación forzada o bloqueo de rutas externas.

## 10. Medidas preventivas, correctivas y remisiones

Tipo	Ejemplos	Responsable
Preventivas	Orientación, capacitación, mediación, aclaración de roles, pauta de comunicación respetuosa.	Comité / Talento Humano
Organizacionales	Ajuste de turnos, separación funcional temporal, redistribución de cargas, cambio de canal de reporte.	Gerencia / Talento Humano
Psicosociales	Remisión a SG-SST, ARL, primeros auxilios psicológicos, seguimiento de riesgo psicosocial.	SG-SST / ARL
Disciplinarias	Apertura de proceso de descargos con garantías de defensa, contradicción y prueba.	Talento Humano / Gerencia
Externas	Orientación para acudir a Inspector de Trabajo, juez laboral, EPS u otra autoridad competente.	Comité / Talento Humano

## 11. Protección contra represalias

Se prohíbe cualquier represalia contra quien presente queja, solicite orientación, rinda testimonio, aporte pruebas o colabore con una actuación. Son indicios de represalia: despido, no renovación, traslado desfavorable, aislamiento, retiro de herramientas, sobrecarga, amenazas, burlas, baja injustificada de evaluación o presión para desistir.

## 12. Relación con acoso sexual, discriminación y disciplina

Si los hechos tienen connotación sexual, lasciva o libidinosa, o corresponden a violencia basada en género, se activará inmediatamente el Manual de Acoso Sexual y no se tramitará como conciliación ordinaria ante el Comité. Si hay posible falta disciplinaria, el Comité remitirá a Talento Humano/Gerencia para el procedimiento respectivo, sin prejuzgar responsabilidad.

### 13. Tratamiento de datos y reserva documental

Los expedientes tendrán acceso restringido. Las actas e informes estadísticos se elaborarán con radicados o datos anonimizados. Solo se entregará información a autoridades competentes, por requerimiento legal o para defensa y protección de derechos. Correos, chats, videos, cámaras y documentos se tratarán conforme a finalidad, necesidad, integridad y cadena de custodia interna.

### 14. Capacitación, comunicación e indicadores

Actividad	Periodicidad sugerida	Responsable	Evidencia
Inducción en convivencia y acoso laboral	Al ingreso	Talento Humano	Registro de inducción
Reinducción general	Anual	Talento Humano / SG-SST	Listado y evaluación
Capacitación a líderes	Semestral	Gerencia / ARL	Material y asistencia
Campaña interna	Trimestral	Comité / Comunicaciones	Piezas divulgadas
Informe estadístico preventivo	Trimestral	Comité	Informe anonimizado
Seguimiento de riesgo psicosocial	Según plan SG-SST	SG-SST / ARL	Informe técnico

### 15. Matriz de conductas, riesgos y respuestas

Situación	Riesgo	Respuesta interna
Gritos, insultos, burlas públicas o humillaciones reiteradas	Maltrato laboral, deterioro psicosocial	Queja formal, entrevistas, medidas de no repetición y posible remisión disciplinaria.
Carga excesiva o cambios permanentes sin justificación objetiva	Persecución o inequidad	Revisión de funciones, turnos, cargas, indicadores y recomendaciones organizacionales.
Ocultar información, herramientas o autorizaciones necesarias	Entorpecimiento laboral	Verificación documental, medidas correctivas y seguimiento.
Órdenes inseguras sin EPP o capacitación	Desprotección laboral / SG-SST	Reporte SG-SST, medidas preventivas inmediatas y remisión si procede.
Comentarios o actos de connotación sexual	Acoso sexual	Activar manual especial de acoso sexual, medidas de protección y ruta externa si la víctima lo solicita.
Queja seguida de traslado desfavorable o amenazas	Represalia	Medida urgente de protección, investigación y posible falta grave.

### 16. Anexos y formatos del procedimiento de acoso laboral

#### AL-F01. Formato de queja por presunto acoso laboral

Campo	Información / diligenciamiento
Fecha de presentación	
Nombre de quien presenta la queja	
Documento de identidad	
Cargo / área / sede	
Teléfono / correo de contacto	
Persona(s) señalada(s)	
Cargo / área de persona(s) señalada(s)	
Descripción clara de los hechos: tiempo, modo y lugar	
Indique si los hechos son repetidos o persistentes	
Testigos o personas que podrían aportar información	
Pruebas anexas o por solicitar	
Afectación percibida en salud, dignidad, desempeño o ambiente laboral	
Medidas preventivas solicitadas	

<b>Campo</b>	<b>Información / diligenciamiento</b>
¿Autoriza contacto por Talento Humano / Comité?	
Firma o constancia de presentación	

#### **AL-F02. Formato de recepción y radicación de queja**

<b>Campo</b>	<b>Información / diligenciamiento</b>
Radicado interno	
Fecha y hora de recepción	
Canal de recepción	
Persona que recibe	
Queja recibida por escrito / verbal / correo / buzón	
Documentos anexos	
Medidas urgentes identificadas	
Remisión al Comité de Convivencia Laboral	
Fecha de acuse de recibo	
Observaciones de confidencialidad	
Firma de quien recibe	

#### **AL-F03. Acta de entrevista individual a quejoso/a**

<b>Campo</b>	<b>Información / diligenciamiento</b>
Radicado	
Fecha / hora / lugar	
Integrantes del Comité presentes	
Persona entrevistada	
Verificación de voluntariedad y confidencialidad	
Relato de hechos relevantes	
Aclaraciones sobre tiempo, modo y lugar	
Pruebas mencionadas	
Medidas solicitadas	
Observaciones de salud o riesgo psicosocial	
Lectura y aprobación del acta	
Firmas	

#### **AL-F04. Acta de recepción de testimonios y práctica de pruebas**

<b>Campo</b>	<b>Información / diligenciamiento</b>
Radicado	
Fecha / hora	
Nombre del testigo o fuente de prueba	
Relación con las partes	
Advertencia de verdad, confidencialidad y no represalia	
Preguntas formuladas	
Respuestas / declaración	
Documentos, chats, correos, videos u otros soportes recibidos	
Cadena de custodia interna o ubicación del soporte	
Observaciones	
Firma del declarante y Comité	

#### **AL-F05. Evaluación y adopción de medidas preventivas temporales**

<b>Campo</b>	<b>Información / diligenciamiento</b>
Radicado	
Riesgo identificado	

<b>Campo</b>	<b>Información / diligenciamiento</b>
Medida recomendada	
Justificación	
Responsable de implementar	
Fecha límite	
Forma de verificación	
Observación: la medida no constituye sanción ni prejuzga responsabilidad	
Firma Gerencia / Talento Humano / Comité	

#### **AL-F06. Matriz de pruebas y verificación**

<b>Campo</b>	<b>Información / diligenciamiento</b>
Radicado	
Prueba o evidencia	
Fuente	
Fecha de solicitud	
Fecha de recepción	
Pertinencia	
Integridad / reserva	
Conclusión preventiva asociada	
Responsable de custodia	

#### **AL-F07. Acta de reunión conjunta o constancia de no viabilidad**

<b>Campo</b>	<b>Información / diligenciamiento</b>
Radicado	
Fecha	
Participantes	
Verificación de voluntariedad	
Declaración de no represalia	
Temas tratados	
Compromisos de convivencia	
Conductas que deben cesar o ajustarse	
Fecha de seguimiento	
Si no fue viable: razón preventiva	
Firmas	

#### **AL-F08. Informe a Gerencia sobre resultados de la investigación preventiva**

<b>Campo</b>	<b>Información / diligenciamiento</b>
Radicado	
Fecha	
Área involucrada	
Resumen de la queja	
Actuaciones adelantadas	
Hallazgos preventivos sin declarar responsabilidad judicial	
Riesgos identificados	
Recomendaciones preventivas / correctivas	
Posible remisión disciplinaria o externa	
Responsables y plazos	
Nivel de reserva	
Firma del Comité	

#### **AL-F09. Plan de acción y seguimiento**

<b>Campo</b>	<b>Información / diligenciamiento</b>
Radicado	
Medida / compromiso	

<b>Campo</b>	<b>Información / diligenciamiento</b>
Responsable	
Fecha de inicio	
Fecha de cumplimiento	
Indicador	
Evidencia	
Estado: pendiente / en proceso / cumplido	
Observaciones	

#### **AL-F10. Acta de seguimiento**

<b>Campo</b>	<b>Información / diligenciamiento</b>
Radicado	
Fecha de seguimiento	
Personas consultadas	
Medidas verificadas	
Cumplimiento de compromisos	
Nuevos hechos o represalias reportadas	
Acciones adicionales	
Próxima fecha de seguimiento	
Firmas	

#### **AL-F11. Acta de cierre o remisión**

<b>Campo</b>	<b>Información / diligenciamiento</b>
Radicado	
Causal de cierre	
Resumen de actuaciones	
Estado de medidas	
Seguimiento de no repetición	
Remisión a Talento Humano / SG-SST / ARL / autoridad externa si aplica	
Reserva documental	
Firmas	

#### **AL-F12. Constancia de remisión a ruta disciplinaria, SG-SST o autoridad externa**

<b>Campo</b>	<b>Información / diligenciamiento</b>
Radicado	
Ruta a la que se remite	
Motivo de remisión	
Documentos remitidos	
Persona / área receptora	
Fecha de envío	
Observaciones de confidencialidad	
Firma	

REPRESENTANTE LEGAL