

# PROCEDIMIENTO DEL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL

## HOTEL TIUNA S.A.S.

Versión 1.1 - mayo de 2026

### 1. OBJETO

Establecer la ruta interna, confidencial, preventiva, conciliatoria y efectiva para recibir y tramitar quejas sobre hechos que puedan constituir acoso laboral o afectar gravemente la convivencia laboral en HOTEL TIUNA S.A.S., garantizando celeridad, imparcialidad, confidencialidad, no revictimización, enfoque de género, derecho de defensa y protección frente a represalias.

### 2. ALCANCE

Aplica a trabajadores, aprendices, practicantes, personal en misión, contratistas y demás personas que interactúen en el mundo del trabajo de HOTEL TIUNA S.A.S., en sus establecimientos, bodegas, rutas, vehículos, actividades empresariales, comunicaciones digitales y demás espacios vinculados directa o indirectamente con el trabajo. El Comité actúa únicamente como instancia preventiva, orientadora, conciliadora y canalizadora; no declara la existencia jurídica de acoso laboral ni impone sanciones.

### 3. EXCLUSIONES Y RUTAS DIFERENCIADAS

- Las quejas por presunto acoso sexual o violencia por razones de género no son conciliables y no serán tramitadas por el Comité. Se remitirán inmediatamente a Talento Humano o a la alta dirección para activar el protocolo especial de la Ley 2365 de 2024.
- Las denuncias de fraude, hurto, violencia física, amenazas, riesgos para la vida, delitos o faltas disciplinarias podrán remitirse paralelamente a Gerencia, Talento Humano, autoridades competentes o al procedimiento disciplinario, sin que el Comité adelante investigación sancionatoria.
- Los conflictos puramente operativos o de desempeño podrán ser gestionados inicialmente por la jefatura o Talento Humano, salvo que existan elementos de hostigamiento, persecución, discriminación o afectación de la dignidad.

### 4. MARCO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia; Código Sustantivo del Trabajo; Ley 1010 de 2006; Ley 1257 de 2008; Ley 2365 de 2024; Ley 2466 de 2025; Resolución 3461 de 2025 del Ministerio del Trabajo; Reglamento Interno de Trabajo de HOTEL TIUNA S.A.S., versión 2026; y demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

### 5. DEFINICIONES

**Acoso laboral:** Conducta persistente y demostrable encaminada a infundir miedo, intimidación, terror o angustia, causar perjuicio laboral, generar desmotivación o inducir la renuncia, en los términos de la Ley 1010 de 2006.

**Conflicto laboral:** Diferencia interpersonal u organizacional que puede ser gestionada preventivamente y que no implica por sí sola acoso laboral.

**Queja:** Comunicación escrita o documentada en la que se describen hechos, personas involucradas, tiempo, modo, lugar y, cuando existan, pruebas.

**Represalia:** Toda consecuencia adversa, amenaza, presión, desmejora o trato desfavorable motivado por presentar una queja, participar como testigo o colaborar en el trámite.

**Plan de mejora:** Compromisos concertados, verificables y con plazos para restaurar la convivencia y prevenir la repetición.

## 6. RESPONSABLES

- Comité de Convivencia Laboral: ejecutar el trámite preventivo dentro de sus competencias.
- Presidencia: convocar, orientar las sesiones, tramitar recomendaciones y gestionar recursos.
- Secretaría: recibir quejas, citar, custodiar expedientes, elaborar actas e informes y controlar términos.
- Talento Humano: facilitar recursos, ejecutar recomendaciones institucionales, activar rutas especiales y preservar la independencia del Comité.
- Alta dirección: atender recomendaciones, proteger a las personas involucradas y garantizar recursos y tiempo de trabajo para el Comité.
- Trabajadores y demás vinculados: actuar de buena fe, mantener reserva, asistir a las citaciones y cumplir los compromisos acordados.

## 7. CANALES DE RECEPCIÓN

La queja podrá radicarse por escrito ante la Secretaría del Comité, Talento Humano o el canal corporativo que defina la empresa. Podrá utilizarse el formato anexo o una comunicación libre. Cuando sea verbal, quien la reciba deberá documentarla y solicitar la validación de la persona quejosa. Los canales deberán ser comunicados a toda la organización y permitir acceso reservado.

## 8. CONTENIDO MÍNIMO DE LA QUEJA

- Identificación y datos de contacto de la persona quejosa, salvo mecanismos de orientación inicial que permitan reserva.
- Identificación de la persona o personas involucradas.
- Descripción clara de los hechos, fechas aproximadas, lugares y contexto.
- Relación laboral o funcional entre las partes.
- Pruebas disponibles y testigos, si existen.
- Manifestación sobre riesgos actuales y medidas preventivas solicitadas.
- Firma o validación de la queja.

## 9. ETAPAS Y TÉRMINOS DEL PROCEDIMIENTO

Etapa	Actuación	Registro
<b>1. Recepción y radicación</b>	La Secretaría asignará consecutivo reservado, abrirá expediente y acusará recibo. Término: hasta cinco (5) días calendario.	Acta, comunicación o constancia reservada
<b>2. Verificación de competencia</b>	El Comité revisará si los hechos corresponden a su competencia. Si se trata de acoso sexual, violencia de género, delito o riesgo urgente, activará la ruta correspondiente sin realizar conciliación.	Acta, comunicación o constancia reservada
<b>3. Examen confidencial</b>	El Comité examinará los hechos y soportes dentro de cinco (5) días calendario, prorrogables de manera motivada hasta completar un máximo de quince (15) días calendario.	Acta, comunicación o constancia reservada

<b>Etapa</b>	<b>Actuación</b>	<b>Registro</b>
<b>4. Entrevistas individuales</b>	Se escuchará separadamente a cada parte, evitando confrontaciones innecesarias y documentando sus versiones. Término orientador: cinco (5) días calendario.	Acta, comunicación o constancia reservada
<b>5. Reunión de diálogo</b>	Cuando sea seguro, voluntario y procedente, se convocará un espacio de diálogo para concertar compromisos. Se realizará dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a las entrevistas, con ampliación motivada sin superar quince (15) días calendario.	Acta, comunicación o constancia reservada
<b>6. Plan de mejora</b>	Se establecerán compromisos concretos, responsables, plazos, reglas de comunicación y medidas de no repetición. El acuerdo no implica aceptación de responsabilidad jurídica.	Acta, comunicación o constancia reservada
<b>7. Recomendaciones institucionales</b>	El Comité podrá formular recomendaciones preventivas o correctivas a la alta dirección, Talento Humano o SG-SST, preservando la información estrictamente confidencial.	Acta, comunicación o constancia reservada
<b>8. Seguimiento</b>	El cumplimiento de compromisos y recomendaciones se verificará mensualmente hasta el cierre.	Acta, comunicación o constancia reservada
<b>9. Cierre o remisión</b>	Si no hay acuerdo, persiste la conducta o se incumplen compromisos, el Comité informará a la alta dirección, cerrará su actuación preventiva y comunicará a la persona trabajadora que puede acudir al inspector de trabajo o al juez competente. La remisión procederá máximo dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la verificación del incumplimiento.	Acta, comunicación o constancia reservada

El procedimiento preventivo no podrá exceder sesenta y cinco (65) días calendario desde la recepción formal de la queja. Los términos no son necesariamente acumulativos y deberán aplicarse con diligencia, sin demoras injustificadas.

## **10. MEDIDAS PREVENTIVAS Y DE PROTECCIÓN**

- Ajustes temporales de turnos, canales de comunicación, supervisión o ubicación, sin desmejorar a la persona quejosa.
- Orientación y remisión a rutas de salud mental, EPS, ARL o servicios de emergencia.
- Protección de testigos y prohibición de represalias.
- Restricción de contacto cuando sea razonable y no implique prejuicio.
- Medidas de seguridad ante amenazas, agresiones o riesgo inminente.
- Traslado a Talento Humano de recomendaciones médicas o de ajustes razonables.

## 11. CONFIDENCIALIDAD Y DATOS PERSONALES

La información tendrá carácter reservado y sensible. Solo accederán quienes deban intervenir. No se enviarán detalles del caso por grupos generales ni canales inseguros. Las actas identificarán el mínimo de datos necesario. La obligación de reserva subsiste después del cierre y de la finalización del período de los integrantes del Comité.

## 12. PROHIBICIÓN DE REPRESALIAS

Se prohíbe toda represalia contra quien presente una queja de buena fe, rinda testimonio, aporte pruebas o colabore con el trámite. La eventual queja infundada no genera sanción por sí sola; únicamente podrá evaluarse disciplinariamente cuando se demuestre, mediante debido proceso, actuación deliberadamente falsa, fraudulenta o abusiva.

## 13. INFORMES E INDICADORES

- Número de quejas recibidas, admitidas, remitidas y cerradas, sin datos identificables.
- Tiempo promedio de trámite.
- Cumplimiento de compromisos y recomendaciones.
- Actividades preventivas y capacitaciones.
- Informes trimestrales y un informe anual a la alta dirección.

## 14. REGISTROS

- Formato de queja.
- Registro reservado de casos.
- Citaciones y constancias de entrega.
- Actas de entrevistas y sesiones.
- Plan de mejora y seguimiento.
- Comunicación de cierre o remisión.
- Informes trimestrales y anual.

## 15. ANEXO A - FORMATO DE QUEJA

<b>Fecha y hora</b>	
<b>Nombre y cargo de quien presenta</b>	
<b>Datos de contacto</b>	
<b>Personas involucradas</b>	
<b>Descripción de hechos (tiempo, modo y lugar)</b>	
<b>Testigos</b>	
<b>Pruebas anexas</b>	
<b>Riesgos actuales o medidas solicitadas</b>	

<b>Declaración de veracidad y buena fe</b>	
<b>Firma o validación</b>	

## 16. CONTROL DE CAMBIOS

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Aprobación</b>
1	Junio de 2026	Emisión inicial concordada con el RIT versión 2026 y Resolución 3461 de 2025.	Representante Legal

\_\_\_\_\_  
REPRESENTANTE LEGAL