

MANUAL DE CONVIVENCIA Y RELACIONES INTERPERSONALES

1. OBJETIVO GENERAL:

Establecer lineamientos claros para promover una cultura de respeto, cuidado mutuo y relaciones laborales armónicas entre los colaboradores de la empresa, contribuyendo a la prevención de conflictos y al fortalecimiento del bienestar organizacional, conforme a la normativa nacional vigente y a los principios institucionales de convivencia y equidad.

1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fomentar un entorno laboral saludable, respetuoso y colaborativo que facilite el desarrollo integral de los colaboradores y el cumplimiento de los objetivos corporativos.
- Establecer normas de comportamiento que regulen la interacción entre trabajadores, promoviendo el respeto, la comunicación asertiva y la solución pacífica de conflictos.
- Involucrar al Comité de Convivencia Laboral en la promoción de acciones preventivas frente al acoso laboral, discriminación, violencia y cualquier forma de maltrato dentro del entorno laboral.
- Impulsar prácticas organizacionales que fortalezcan el clima laboral y prevengan situaciones de riesgo psicosocial derivadas de conflictos interpersonales.
- Promover canales formales de diálogo, mediación y resolución de conflictos, orientados a garantizar los derechos, la dignidad y la salud mental de todos los trabajadores.
- Implementar mecanismos de atención, seguimiento y apoyo a trabajadores que se vean involucrados en situaciones de conflicto o deterioro de la convivencia laboral.

2. ALCANCE: El presente Manual de Convivencia y Relaciones Laborales es de obligatorio cumplimiento para todos los colaboradores vinculados a la empresa, independientemente de su cargo, área o modalidad de contratación. Aplica a:

- Trabajadores vinculados mediante contrato laboral a término fijo o indefinido.
- Trabajadores en misión, contratistas, subcontratistas y personal vinculado mediante contratos de prestación de servicios.

- Aprendices en etapa lectiva o productiva, pasantes, practicantes y voluntarios.
- Cualquier otra persona que preste sus servicios en la organización, de manera directa o indirecta, en sus instalaciones físicas o en modalidades de trabajo remoto o mixto.

Este manual se aplica en todos los espacios y momentos derivados de la relación laboral o contractual, incluyendo actividades laborales presenciales, virtuales, eventos institucionales, capacitaciones, comunicaciones internas y demás escenarios donde se representen los principios de la empresa.

Exclusiones: No se contemplan exclusiones para el cumplimiento de este manual. Sin embargo, en situaciones donde se presenten diferencias contractuales o normativas específicas (como en el caso de trabajadores en misión o contratistas), se tomarán como referencia los lineamientos establecidos por la empresa contratante y el marco legal vigente, siempre que no vulneren los principios de respeto, dignidad humana y sana convivencia establecidos en este documento.

3. DEFINICIONES MANUAL DE CONVIVENCIA Y RELACIONALES INTERPERSONALES

- Acoso laboral: Conducta persistente y demostrable ejercida sobre un trabajador por parte de empleadores, jefes, compañeros o subalternos, que busca infundir miedo, intimidación o desmotivación, causar perjuicio laboral o inducir la renuncia. (Ley 1010 de 2006).
- Acoso sexual: Cualquier forma de persecución, hostigamiento o insinuación de índole sexual no consentida, ejercida valiéndose de relaciones de poder, autoridad, edad, género o posición laboral. (Ley 1257 de 2008 y Artículo 210-A del Código Penal Colombiano).
- Buen trato laboral: Conjunto de conductas intencionales y respetuosas que favorecen relaciones laborales saludables, el reconocimiento mutuo, la comunicación asertiva y la resolución pacífica de conflictos. El buen trato implica cortesía, empatía, escucha activa y cuidado por el otro dentro del entorno laboral.
- Comité de Convivencia Laboral: Órgano bipartito de prevención del acoso laboral encargado de promover espacios de diálogo, gestionar situaciones conflictivas y realizar acciones pedagógicas para fortalecer la convivencia.
- Discriminación laboral: Cualquier acto de exclusión, trato desigual o preferencial sin justificación objetiva, basado en razones de raza, sexo, identidad de género, orientación sexual, edad, origen, religión, condición social, política o estado de salud. (Ley 1010 de 2006, Ley 1482 de 2011).



- **Diversidad:** Reconocimiento y valoración de las diferencias entre personas en cuanto a género, edad, orientación sexual, identidad de género, origen étnico, nacionalidad, discapacidad, creencias, experiencias y estilos de vida. La diversidad en el entorno laboral enriquece el trabajo colaborativo y fomenta la innovación.
- **Maltrato laboral:** Todo acto de violencia física, verbal, psicológica o simbólica que afecte la integridad o dignidad de un trabajador. Incluye humillaciones, insultos, amenazas, golpes y descalificaciones.
- **Persecución laboral:** Reiteración de conductas arbitrarias cuyo objetivo es presionar la renuncia del trabajador o deteriorar su desempeño profesional. (Ley 1010 de 2006).
- **Violencia de género:** Cualquier acción u omisión que cause daño físico, psicológico, sexual o económico a una persona por razones de género. Puede ocurrir dentro o fuera del trabajo e incluye el acoso sexual, la exclusión o el trato degradante. (Ley 1257 de 2008).

4. **MARCO DE REFERENCIA NORMATIVO:** Este Manual se sustenta en la normativa legal y reglamentaria vigente en Colombia, que regula las relaciones laborales, la prevención del acoso, la protección de los derechos humanos en el trabajo, la salud mental ocupacional y la promoción de ambientes inclusivos, respetuosos y saludables.

Las siguientes disposiciones constituyen su base jurídica,

Leyes:

Ley 2460 de 2025: Refuerza los mecanismos de prevención de la violencia de género y discriminación en el trabajo. Exige la adopción de políticas internas de equidad y manuales de convivencia actualizados con enfoque inclusivo.

Ley 2365 de 2024: Fortalece las medidas para prevenir, atender, sancionar y erradicar el acoso laboral y sexual en el entorno laboral. Introduce el enfoque de derechos humanos, diferencial y de género, obliga la capacitación periódica y protocolos de atención con participación del Comité de Convivencia Laboral.

Ley 2209 de 2022: Regula el trabajo remoto y establece directrices sobre el deber del empleador de velar por la salud mental, el entorno seguro y el respeto en contextos de virtualidad.

Ley 1482 de 2011: Ley antidiscriminación. Sanciona actos de racismo y discriminación por razón de sexo, género, orientación sexual, religión, discapacidad, nacionalidad u origen.

Ley 1257 de 2008: Establece normas de sensibilización, prevención y sanción de todas las formas de violencia y discriminación contra las mujeres. Reconoce el acoso sexual como forma de violencia laboral.

Ley 1010 de 2006: Define el acoso laboral, sus formas y procedimientos para su prevención, corrección y sanción en las relaciones laborales.

Decretos:

- Decreto 405 de 2025: Refuerza el cumplimiento obligatorio de medidas de prevención del acoso laboral y sexual en empresas privadas y entidades públicas. Establece requisitos para el funcionamiento y reporte del Comité de Convivencia.
- Decreto 1072 de 2015: Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. Integra y reglamenta el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), incluyendo factores psicosociales.

Resoluciones:

- Resolución 2646 de 2008: Define directrices para la identificación, evaluación, prevención e intervención de factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral. Referente técnico obligatorio para programas de vigilancia en salud mental.
- Resolución 3462 DE 2025: Regula la conformación, funciones y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral.
- Resolución 734 de 2006: Establece orientaciones técnicas sobre la promoción de salud mental en el trabajo y prevención del estrés ocupacional.
- Resolución 0312 de 2019: Define los estándares mínimos del SG-SST que deben implementar todos los empleadores, incluyendo acciones frente al riesgo psicosocial y ambientes laborales dignos.

Circulares

- Circular 75 de 2025: Establece lineamientos para la implementación de manuales de convivencia laboral con enfoque en derechos humanos, género y diversidad. Refuerza la responsabilidad de los empleadores frente a conflictos relacionales.
- Circular 26 de 2023: Reitera las responsabilidades del Comité de Convivencia Laboral en la promoción del respeto, la inclusión y la resolución pacífica de conflictos en contextos híbridos (presencial y virtual).

5. COMPROMISOS INSTITUCIONALES:

5.1 Conductas promovidas en el entorno laboral. La empresa promueve activamente una cultura de respeto, inclusión, colaboración y bienestar, por lo cual se fomentan las siguientes conductas:

- Trato respetuoso, cordial y empático entre todos los colaboradores.
- Comunicación asertiva, clara y sin violencia.
- Resolución pacífica y dialogada de conflictos.
- Reconocimiento de la diversidad como un valor organizacional.
- Participación en actividades de convivencia, bienestar y formación.
- Apoyo solidario entre compañeros, promoviendo la cooperación y el trabajo en equipo.
- Uso de lenguaje incluyente, libre de estereotipos y discriminación.
- Promoción del autocuidado y el cuidado mutuo.
- Respeto a las jerarquías institucionales sin abuso de poder.
- Cumplimiento de los lineamientos de este manual y demás políticas institucionales.

5.2 Conductas no toleradas en el entorno laboral La empresa rechaza toda conducta que atente contra la dignidad, salud, integridad o bienestar de los colaboradores. A continuación, se detallan las principales conductas no toleradas, organizadas por tipología según la normatividad colombiana vigente:

5.2.1. Conductas que constituyen acoso laboral De acuerdo con las conductas establecidas en la ley 1010 de 2006, se definen las siguientes:

- a. Los actos de agresión física, independientemente de sus consecuencias.
- b. Las expresiones injuriosas o ultrajantes sobre la persona, con utilización de palabras soeces o con alusión a la raza, el género, el origen familiar o nacional, la preferencia política o el estatus social.
- c. Los comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional expresados en presencia de los compañeros de trabajo.
- d. Las injustificadas amenazas de despido expresadas en presencia de los compañeros de trabajo.



- e. Las múltiples denuncias disciplinarias de cualquiera de los sujetos activos del acoso, cuya temeridad quede demostrada por el resultado de los respectivos procesos disciplinarios.
- f. La descalificación humillante y en presencia de los compañeros de trabajo de las propuestas u opiniones de trabajo.
- g. las burlas sobre la apariencia física o la forma de vestir, formuladas en público.
- h. La alusión pública a hechos pertenecientes a la intimidad de la persona.
- i. La imposición de deberes ostensiblemente extraños a las obligaciones laborales, las exigencias abiertamente desproporcionadas sobre el cumplimiento de la labor encomendada y el brusco cambio del lugar de trabajo o de la labor contratada sin ningún fundamento objetivo referente a la necesidad técnica de la empresa.
- j. La exigencia de laborar en horarios excesivos respecto a la jornada laboral contratada o legalmente establecida, los cambios sorpresivos del turno laboral y la exigencia permanente de laborar en dominicales y días festivos sin ningún fundamento objetivo en las necesidades de la empresa, o en forma discriminatoria respecto a los demás trabajadores o empleados.
- k. El trato notoriamente discriminatorio respecto a los demás empleados en cuanto al otorgamiento de derechos y prerrogativas laborales y la imposición de deberes laborales.
- l. La negativa a suministrar materiales e información absolutamente indispensables para el cumplimiento de la labor.
- m. La negativa claramente injustificada a otorgar permisos, licencias por enfermedad, licencias ordinarias y vacaciones, cuando se dan las condiciones legales, reglamentarias o convencionales para pedirlos.
- n. El envío de anónimos, llamadas telefónicas y mensajes virtuales con contenido injurioso, ofensivo o intimidatorio o el sometimiento a una situación de aislamiento social.

En los demás casos no enumerados en este documento, el Comité de Convivencia valorará, según las circunstancias del caso y la gravedad de las conductas denunciadas, la ocurrencia de un posible acoso laboral.

Excepcionalmente un sólo acto hostil bastará para acreditar el acoso laboral. La autoridad competente apreciará tal circunstancia, según la gravedad de la conducta denunciada y su capacidad de ofender por sí sola la dignidad humana, la vida e integridad física, la libertad sexual y demás derechos fundamentales.



5.2.2. Conductas que constituyen acoso sexual laboral Según Ley 1257 de 2008, Código Penal Art. 210-A y buenas prácticas institucionales:

Violencia Física: Contacto físico no deseado ni consentido, o acercamiento físico innecesario con connotaciones sexuales.

Violencia psicológica verbal:

- a. Invitaciones o presiones para concertar encuentros sexuales no consentidos.
- b. Demandas o peticiones de favores sexuales relacionados o no, de manera directa o indirecta, con la carrera profesional o la ejecución del contrato.
- c. Difundir rumores o información privada de las personas de orden sexual.
- d. Comentarios, burlas o chistes de índole sexual o que reproduzcan estereotipos o prejuicios de género, racistas, homofóbicos, o asociados al aspecto físico.
- e. Preguntas sobre historias, fantasías o preferencias sexuales no consentidas.
- f. Obligar a realizar actividades que no competen a sus funciones u otras medidas disciplinarias por rechazar proposiciones de carácter sexual.
- g. Amenazar o condicionar el acceso o mantenimiento del empleo o contrato, o la recepción de beneficios laborales, a la aceptación de favores sexuales.

Violencia psicológica no verbal:

- h. Comunicaciones o envío de mensajes o fotos por medios físicos o virtuales de carácter sexual no solicitados ni consentidos.
- i. Usar, mostrar o compartir imágenes, videos, fotografías o dibujos de contenido sexualmente explícito o sugestivo no solicitados ni consentidos.
- j. Exclamaciones, ruidos o gestos con connotación sexual no consentidos.
- k. Miradas o gestos sugestivos e incómodos de índole sexual, no consensuados.
- l. Observación clandestina de personas en lugares reservados como baños.



5.2.3. Conductas que constituyen discriminación o inequidad Según Ley 1010 de 2006, Ley 1482 de 2011, Ley 2365 de 2024:

- a. Negar oportunidades de empleo, ascenso o formación por razones de raza, sexo, género, orientación sexual, identidad de género, discapacidad, edad, origen, religión o estado civil.
- b. Burlas, estigmatización o estereotipos hacia grupos diversos.
- c. Uso de lenguaje excluyente o discriminatorio.
- d. Imposición de barreras o trabas institucionales que impidan la participación equitativa.
- e. Realizar tratos diferenciados sin justificación técnica ni legal.
- f. Rechazo o negación de derechos laborales por condiciones personales o identitarias.
- g. Menor valoración del trabajo o salario por motivos ajenos al desempeño laboral.
- h. Desconocimiento de identidades de género auto percibidas o de nombres elegidos.

5.2.4. Conductas que constituyen violencia de género en el trabajo : Según Ley 1257 de 2008, Ley 2365 de 2024

- Agresiones físicas, verbales o psicológicas dirigidas a mujeres o personas LGBTIQ+ por razones de género.
- Ignorar aportes o competencias en espacios laborales por estereotipos de género.
- Ejercer control, celos, aislamiento o intimidación en vínculos laborales, afectando la libertad y autonomía de las personas.
- Reproducir roles o estereotipos de género que limiten el desarrollo profesional, la participación o el reconocimiento de las personas en su entorno laboral.
- Culpar a las víctimas o minimizar situaciones de violencia, restando importancia a sus experiencias o desacreditando sus testimonios.
- Utilizar expresiones, apodosos o comentarios con connotación sexual o degradante hacia mujeres o personas con identidades diversas.
- Tomar represalias o generar consecuencias negativas hacia quienes denuncian, mencionan o visibilizan situaciones de violencia basada en género.



5.3 Medidas de prevención, protección y garantía de derechos Con base en la Ley 1010 de 2006, la Ley 1257 de 2008, la Ley 2365 de 2024, el Decreto 1072 de 2015 y los lineamientos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), la empresa establece las siguientes medidas permanentes de prevención y protección frente a situaciones de acoso laboral, acoso sexual, discriminación y violencia basada en género:

a. Formación y sensibilización

- Se garantizará la capacitación anual obligatoria de todo el personal en temas de prevención del acoso laboral y sexual, con enfoque de género, derechos humanos y diversidad.
- Las capacitaciones estarán registradas y evaluadas dentro del SG-SST y harán parte de los indicadores de cumplimiento institucional.
- Se promoverán espacios de formación en convivencia, resolución pacífica de conflictos, comunicación no violenta, liderazgo empático y entornos laborales inclusivos.

b. Divulgación normativa y participación

- Se socializará periódicamente la normatividad vigente sobre convivencia laboral, derechos laborales y mecanismos de denuncia.
- Se fomentará la participación del personal a través de espacios seguros para expresar inquietudes, sugerencias y propuestas para el mejoramiento del clima laboral.

c. Fortalecimiento de la cultura organizacional

- Se realizarán campañas internas para fortalecer los valores institucionales, la equidad, la corresponsabilidad y el respeto mutuo.
- Se desarrollarán talleres y jornadas de integración que promuevan la salud mental, el bienestar emocional y la identificación positiva con el entorno laboral.

d. Observación y monitoreo del entorno laboral

- Se efectuarán mediciones periódicas del clima organizacional y del riesgo psicosocial con el fin de identificar factores que puedan incidir en situaciones de hostigamiento, exclusión o violencia.
- Se implementarán acciones correctivas y preventivas derivadas de los análisis de resultados y reportes anónimos o formales.

e. Acciones institucionales para la protección de las personas

- Garantía de confidencialidad, protección contra represalias y no revictimización en todos los procesos de denuncia.
- Acceso oportuno a canales de orientación psicológica, jurídica y administrativa, tanto internos como externos, según la necesidad del caso.
- Implementación de medidas inmediatas de protección en caso de identificar riesgos para la integridad física, psicológica o moral de la persona afectada.

f. Comité de Convivencia Laboral

- La empresa mantendrá conformado y en funcionamiento el Comité de Convivencia Laboral, de acuerdo con la Resolución 3461 DE 2025 y el Decreto 1010 de 2006, encargado de recibir, analizar y mediar en los casos que puedan constituir acoso laboral o situaciones afines.
- El Comité contará con formación en enfoque de género, comunicación asertiva y resolución de conflictos.
- Se garantizará el seguimiento a las recomendaciones y acuerdos definidos en los casos atendidos.

5. 4 Trámites y soluciones de conflictos o quejas.

5.4.1 Tramite ante el comité de convivencia laboral:

El Comité de Convivencia Laboral será el órgano responsable de recibir, tramitar y dar solución a las quejas relacionadas con posibles situaciones de acoso laboral, con base en lo establecido en la Ley 1010 de 2006, la Ley 2365 de 2024, la Resolución 3461 DE 2025, y demás normas complementarias.

El proceso se desarrollará conforme a las siguientes etapas:

a) Interposición de la queja:

- El trabajador podrá presentar su queja a través del correo electrónico habilitado: generalistath@petdelcaribe.com La queja deberá contener información clara sobre los hechos, fechas, lugares y personas involucradas.

b) Revisión de la queja por parte del comité

- El Comité de Convivencia Laboral verificará la información recibida, evaluando si los hechos descritos corresponden a conductas tipificadas como modalidades de acoso laboral, conforme a la normatividad vigente.

c) Respuesta inicial y análisis preliminar

- Una vez revisada la queja, el Comité comunicará, dentro de los 5 días siguientes a la recepción de la misma, si el asunto se considera o no un posible caso de acoso laboral. En caso afirmativo, se procederá a analizar las pruebas, testimonios o demás elementos que permitan establecer la veracidad de los hechos y el contexto en el que ocurrieron, para lo cual cuenta con máximo 15 días hábiles.

d) Citación y espacios de diálogo

- Se podrá citar individualmente a cada una de las partes involucradas, con el fin de escuchar sus versiones sobre los hechos expuestos en la queja. Posteriormente y con el consentimiento de las partes, se podrá convocar un espacio de conciliación conjunta, orientado a la búsqueda de acuerdos y soluciones.
- Todos los espacios de diálogo se desarrollarán en un ambiente confidencial, garantizando el respeto mutuo, la imparcialidad, la no revictimización y el enfoque restaurativo.

e) Decisiones y recomendaciones

- El Comité presentará por escrito la decisión y/o las recomendaciones correspondientes a las partes involucradas, en un plazo máximo de sesenta y cinco (días) calendario, contados a partir de la fecha de radicación de la queja. Estas recomendaciones podrán incluir medidas preventivas, pedagógicas o restaurativas, según el caso.

Medidas Preventivas Diseñadas para evitar la ocurrencia de situaciones de acoso, violencia o discriminación en el entorno laboral.

- Capacitaciones periódicas en temas de convivencia, acoso laboral, acoso sexual, enfoque de género, derechos humanos y comunicación asertiva.
- Cartillas y campañas internas de sensibilización sobre el respeto, la inclusión y la equidad.
- Evaluaciones periódicas del clima laboral con análisis de factores psicosociales.
- Canales seguros y confidenciales de queja y orientación para el personal.



- Protocolos claros de prevención y atención, visibles y accesibles para todos los colaboradores.
- Revisión del lenguaje, contenido y publicidad interna para evitar estereotipos, burlas o sesgos de género.
- Evaluación de liderazgo y estilos de gestión, incluyendo observación de prácticas jerárquicas abusivas o negligentes.

Medidas Pedagógicas: Buscan generar reflexión, aprendizaje y transformación de comportamientos antes de recurrir a sanciones.

- Charlas restaurativas o talleres grupales sobre empatía, respeto y resolución de conflictos.
- Proceso reflexivo individual con acompañamiento psicosocial sobre el impacto de las acciones cometidas.
- Compromisos escritos de cambio de conducta, firmados con seguimiento.
- Jornadas de sensibilización diferenciadas para equipos donde se han identificado tensiones o microviolencias.
- Mentorías internas para fortalecer relaciones laborales sanas.
- Acompañamiento psicológico voluntario para personas con patrones de comportamiento conflictivo.

Medidas Restaurativas: Buscan reparar los daños causados, restablecer relaciones y garantizar la no repetición.

- Diálogo restaurativo entre las partes, mediado por un tercero neutral (cuando la víctima lo consienta).
- Planes de acción de equipo, construidos colectivamente para mejorar el clima y la colaboración.
- Reubicación consensuada de áreas o funciones, si es necesario para garantizar el bienestar de las partes.
- Reconocimiento público (cuando aplica) o privado del daño causado y solicitud de disculpas.
- Seguimiento continuo a las partes involucradas, con soporte del Comité de Convivencia o Talento Humano.



- Evaluación del cumplimiento de los compromisos restaurativos y cierre formal del caso.

f) Seguimiento: Se realizará seguimiento al cumplimiento de los compromisos adquiridos por las partes involucradas. Este seguimiento será documentado y hará parte del sistema de gestión institucional para efectos de mejora continua.

5.4.2 Consultoría organizacional para resolución de conflictos: En caso de que se presenten conflictos laborales al interior de los equipos de trabajo que no sean formalizados como queja ante el Comité, la empresa podrá implementar espacios de consultoría organizacional interna con el fin de facilitar el diálogo, identificar causas del conflicto, promover acuerdos entre las partes y estructurar planes de acción conjuntos. Esta estrategia busca preservar la armonía laboral, fortalecer el clima organizacional y prevenir la escalada de situaciones que afecten el bienestar o la productividad del equipo.

5.4.3 Tramite en caso de presunto acoso sexual. Debido a que el acoso sexual constituye una conducta tipificada como delito en el ordenamiento jurídico colombiano, su tratamiento institucional requiere una ruta diferenciada, basada en la protección de derechos fundamentales, la no revictimización y la debida diligencia. En ese sentido, se establecerán los siguientes pasos:

a) Recepción de la queja o manifestación de acoso sexual

- La queja podrá ser verbal o escrita y deberá ser dirigida a la Dirección de Talento Humano.
- La empresa garantizará canales confidenciales y seguros para que la víctima pueda expresar su situación sin temor a represalias.

b) Activación inmediata de la ruta de protección

- Se activa el protocolo de atención a posibles víctimas de acoso sexual con enfoque de género.
- Se brindará contención emocional inicial y se ofrecerá remisión voluntaria a servicios de atención psicológica y/o asesoría jurídica.
- Se garantizará la confidencialidad, respeto y no revictimización de la persona que presenta la queja.

c) Valoración preliminar del caso

- Talento Humano verificará si la conducta reportada puede constituir acoso sexual, con base en lo establecido en la ley y el protocolo institucional.
- Si existe evidencia o indicios razonables, no se tramitará ante el Comité de Convivencia Laboral, ya que este no tiene competencia para conocer conductas de tipo penal.

d) Medidas inmediatas de protección Se podrá contemplar de forma prioritaria y sin afectar los derechos de las partes:

- Cambio de lugar o modalidad de trabajo.
- Separación temporal de funciones.
- Modificaciones en horarios o espacios compartidos.
- Otras medidas administrativas que garanticen la protección de la víctima.

e) Orientación sobre denuncia formal

- A la víctima se le informará claramente que el acoso sexual es una conducta penal y que tiene derecho a interponer denuncia ante la fiscalía general de la Nación o ante un Inspector de Trabajo.
- La empresa podrá acompañar este proceso, si la persona así lo desea, mediante asesoría legal o remisión institucional.

f) Recolección de información (sin confrontación directa)

- Se podrá realizar una valoración inicial de los hechos y recopilación de pruebas o testimonios pertinentes, sin generar un careo entre las partes ni exponer a la víctima.
- Esta etapa tiene como finalidad sustentar las acciones institucionales y brindar elementos para el acompañamiento legal posterior.

5.4.4 Seguimiento y cierre

- Dirección de Talento Humano llevará a cabo un seguimiento continuo, respetuoso y confidencial del caso.
- Se documentarán las acciones tomadas y se dejará constancia en el sistema de gestión (con acceso restringido) y se reportará el caso ante el Observatorio Nacional de Violencias de Género SIVIGE.



- El caso se cerrará cuando:
 - ✓ Se haya activado la ruta externa correspondiente (denuncia).
 - ✓ Se adopten medidas restaurativas internas (en caso de no denuncia).
 - ✓ Se garantice que no hay riesgo para la víctima.

6. INDICADORES DE PROCEDIMIENTO

Nombre del Indicador	Fórmula o Método de Cálculo	Periodicidad	Responsable
1. % de trabajadores sensibilizados en convivencia laboral	$(\text{N}^{\circ} \text{ trabajadores capacitados} / \text{N}^{\circ} \text{ total de trabajadores}) \times 100$	Semestral	Talento humano/Comité de convivencia
2. % de quejas atendidas en el tiempo establecido	$(\text{N}^{\circ} \text{ quejas resueltas en plazo} / \text{N}^{\circ} \text{ total de quejas recibidas}) \times 100$	Trimestral	Comité de convivencia / Talento humano
3. % de compromisos cumplidos en acuerdos conciliatorios	$(\text{N}^{\circ} \text{ compromisos cumplidos} / \text{N}^{\circ} \text{ total compromisos pactados}) \times 100$	Trimestral	Comité de convivencia / coordinador

7. RECURSOS NECESARIOS:

Para la implementación efectiva del Manual de Convivencia y Relaciones Interpersonales, la organización destina los siguientes recursos:

- Humanos: Psicólogos del SG-SST, Coordinador Administrativo, Comité de Convivencia Laboral, personal de Talento Humano y facilitadores externos cuando se requiera.



- Técnicos: Plataformas de capacitación virtual, formatos institucionales de quejas, actas y compromisos, canales digitales de reporte confidencial.
- Logísticos: Espacios físicos o virtuales para reuniones, materiales pedagógicos impresos y digitales, recursos audiovisuales y de ambientación para talleres de convivencia.

8. **REGISTROS ASOCIADOS** Los siguientes documentos y evidencias deben mantenerse organizados, disponibles y protegidos conforme a la normatividad institucional y de protección de datos:

- Actas del Comité de Convivencia Laboral.
- Listados de asistencia a capacitaciones.
- Encuestas de clima laboral y evaluaciones de riesgo psicosocial.
- Registros de quejas, respuestas y acuerdos conciliatorios.
- Protocolos de atención de acoso laboral y sexual.
- Comunicaciones internas relacionadas con la convivencia laboral.
- Evidencias de campañas de sensibilización