



POLÍTICA DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DEL ACOSO
LABORAL DE FALABELLA DE COLOMBIA S.A.S

I. INTRODUCCIÓN

Falabella de Colombia S.A.S., consciente de brindar un acompañamiento de calidad con mayor responsabilidad y garantizando la salud integral tanto de trabajadores, reconoce la importancia de tener e implementar mecanismos y herramientas para el manejo de conflictos dentro del marco de presunto **acoso laboral**, contar con herramientas que permitan proporcionar procedimientos seguros, para que el Comité de Convivencia Laboral pueda ser una herramienta de conciliación ante las presuntas conductas de acoso laboral que se puedan presentar en la compañía.

La Compañía reconoce la necesidad de contar con herramientas que permitan gestionar de manera adecuada los conflictos laborales, garantizando un procedimiento claro, confidencial, imparcial y respetuoso de los derechos de todas las partes.

II. OBJETIVO

La presente política tiene como propósito establecer los lineamientos y mecanismos necesarios para prevenir, corregir y controlar las conductas que puedan constituir acoso laboral dentro de todos los procesos de la Compañía. Asimismo, define el procedimiento interno mediante el cual se podrán denunciar los hechos presuntamente constitutivos de acoso laboral (establecido en la Ley 1010 de 2006, la Resolución 3461 de 2025 y demás normas concordantes, aclaratorias, y/o modificatorias), garantizando en todo momento la confidencialidad, imparcialidad y respeto por los derechos de las personas involucradas.

Esta política busca promover la armonía laboral y un ambiente de convivencia sano, seguro y respetuoso, en el que prevalezcan la dignidad humana, la igualdad y la no discriminación, conforme a lo dispuesto en las leyes aplicables.

III. ALCANCE

La presente política aplica principalmente a trabajadores vinculados mediante contrato laboral, en el marco de relaciones de subordinación.

Sin perjuicio de lo anterior, la Compañía podrá implementar medidas de convivencia, prevención y gestión de conflictos respecto de contratistas, trabajadores temporales, aprendices, proveedores y demás personas que interactúan en el entorno laboral, sin que ello implique la aplicación directa del régimen sancionatorio de la Ley 1010 de 2006 a dichos terceros.

Así mismo, será socializada a los miembros del comité de convivencia laboral.

IV. DISTINCIÓN ENTRE ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL

El acoso laboral será gestionado conforme a la presente política.

El acoso sexual será gestionado mediante el procedimiento específico definido por la Compañía, en cumplimiento de la Ley 2365 de 2024, con enfoque de género, protección contra represalias y medidas de atención a la víctima.

El Comité de Convivencia Laboral no es competente para tramitar ni decidir casos de acoso

sexual, los cuales deberán ser remitidos al canal correspondiente.

V. DEFINICIONES

Las definiciones que sean necesarias incorporar en el documento para una mejor comprensión de este, se incluyen en el Anexo No. 1: "Definiciones".

VI. PRINCIPIOS

La presente Política se fundamenta en los siguientes principios, que orientan todas las acciones y decisiones relacionadas con la prevención y atención del acoso laboral:

1. Respeto
2. Dignidad
3. Igualdad
4. Confidencialidad
5. Enfoque de género
6. Celeridad
7. Eficacia
8. Imparcialidad
9. No represalia.
10. Imparcialidad.

VII. COMPROMISO DE FALABELLA DE COLOMBIA S.A.S.

La empresa se compromete a promover un ambiente libre de acoso laboral, implementando medidas preventivas y correctivas. Así, mismo, se compromete a:

- Divulgar a todo el personal involucrado en los procesos de administración y gestión de personas de la compañía, el presente protocolo y dejarlo registrado en acta de capacitación.
- Disminuir al máximo los factores de riesgo expuestos en este documento.
- Dar cumplimiento a la normatividad referente al acoso laboral.
- Promover un ambiente libre de acoso laboral.
- Implementar medidas preventivas y correctivas.
- Garantizar la confidencialidad de los procesos.
- Proteger a quienes presenten quejas o participen como testigos.
- Prevenir cualquier forma de represalia.

Por lo anterior, FALABELLA DE COLOMBIA S.A.S. está comprometida con la prevención y mitigación del acoso laboral en todas sus formas, y por ello impulsaremos todas las acciones encaminadas a la prevención del acoso laboral para crear una cultura preventiva; facilitaremos los medios para promocionar el respeto a las personas y prevenir todas aquellas conductas o comportamientos que puedan parecer como intimidatorias, degradantes u hostiles y que afecten la salud mental y física de las personas trabajadoras.

VIII. COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL

8.1. Naturaleza y funciones.

El Comité de Convivencia Laboral tiene un rol preventivo, orientador y conciliador, y no está

facultado para:

- Declarar la existencia jurídica del acoso laboral
- Imponer sanciones disciplinarias

Sus funciones son:

- Recibir y analizar quejas
 - Escuchar a las partes
 - Promover acuerdos
 - Formular recomendaciones
 - Hacer seguimiento
- La determinación disciplinaria corresponde a los procedimientos internos de la empresa o autoridades competentes.

8.2. Conflicto de interés

Los integrantes del Comité deberán declararse impedidos cuando:

- Tengan relación directa con las partes
- Tengan relación directa con los hechos
- Relación directa con las partes que pueden afectar su imparcialidad.
- En caso de conflicto de intereses, deberá ser reemplazado por el suplente.

En estos casos se designará un reemplazo.

8.3. Confidencialidad

La organización ha definido e implementado mecanismos orientados a la prevención del acoso laboral, que garantizan la confidencialidad de la información, el acceso restringido a los expedientes, la adecuada conservación de las actas y el manejo seguro de los datos personales sensibles. De igual forma, se ha establecido la prohibición expresa de cualquier forma de represalia contra quienes presenten quejas, así como contra testigos o personas que intervengan en el proceso, con el fin de fomentar la confianza, la denuncia oportuna y la gestión preventiva de riesgos psicosociales, para lo cual se desarrollan las siguientes acciones:

- Acceso restringido a los expedientes
- Custodia segura de la documentación
- Tratamiento de datos personales sensibles
- Prohibición de divulgación no autorizada
- Prohibición de represalias

IX. PROTOCOLO

9.1. Marco Legal.

En armonía con el marco legal colombiano, este código considera la legislación vigente, a saber:

- Ley 1010 de 2006, por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso

- laboral y otras conductas que podrían constituir en el marco de las relaciones de trabajo.
- Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de la Protección Social, que establece disposiciones y define responsabilidades para identificar, evaluar, prevenir, intervenir y monitorear la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y determinar el origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.
- Resolución 3461 de 2025 del Ministerio del Trabajo, por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones.
- Ley 734 de 2002, por la cual se tipifica que la incursión en conductas constitutivas de acoso laboral son faltas disciplinarias

9.1.1. Procedimiento interno confidencial, y efectivo para prevenir las conductas de acoso laboral.

9.1.2. Objetivo.

Como mecanismo de prevención del Acoso Laboral y, en apoyo del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Laboral, con el acompañamiento del Comité de Convivencia, la empresa adelanta acciones encaminadas a minimizar los casos de acoso laboral, fomentando un ambiente de trabajo armónico, basado en relaciones de respeto, tolerancia y cooperación entre sus trabajadores, especialmente a través de:

- Lineamientos generales del comportamiento
- Manual de convivencia
- Divulgación de las conductas que no constituyen acoso laboral
- Pautas para la comunidad en el manejo de situaciones no convivientes
- Mecanismos de prevención.
- Reglamento del Comité de Convivencia Laboral.

9.2. Lineamientos generales de comportamiento.

Todos los trabajadores de Falabella de Colombia S.A.S. deben mantener una conducta honorable y profesional en el desarrollo de sus actividades y por lo tanto, a continuación se describen algunos lineamientos de comportamiento y actuación sobre los cuales los empleados deben basar su conducta:

- Reconocer la dignidad de las personas.
- Respetar la libertad y el derecho a la privacidad de las personas.
- Respetar y valorar la identidad y diferencias de las personas.
- Brindar oportunidades iguales a todas las personas.
- Respetar raza, religión, nacionalidad, sexo, orientación sexual, edad, capacidades diferentes o cualquier otra razón inherente a la naturaleza de las personas.
- Asegurar un trato justo y de equidad a todos.
- Se debe mantener el lugar de trabajo seguro y saludable, promoviendo la seguridad y la salud de todos.

Manual de convivencia.

Todos debemos involucrarnos en la convivencia laboral generando actuaciones que contribuyan a la armonía laboral, los cuales están específicamente establecidas en el Manual de Convivencia de Falabella de Colombia S.A.S.

Deberes de conducta.

Además de aquellas establecidas en el Manual de Convivencia, estas son las conductas de obligatoria observancia para todos los colaboradores de Falabella de Colombia S.A.S. en relación con la sana convivencia laboral:

- **Ser respetuoso:** Tratar dignamente y con consideración a los demás. Esforzarse por escuchar y comprender las opiniones, ideas, creencias y sentimientos del otro. Ser tolerante ante las diferencias individuales. Tratar a los demás en la forma como se espera ser tratado. Valorar y respetar a las personas por sus conocimientos, su potencial y por su experiencia como individuos y como miembros de un equipo. Respetar la privacidad de los compañeros y la propia.
- **Comprometerse:** Ofrecer todo el talento y esfuerzo en realizar acciones concretas que permitan materializar los objetivos en el trabajo y obtener los mejores resultados. Ser consciente de la importancia del trabajo para la institución. Trabajar para construir relaciones de trabajo sanas, duraderas y productivas. Fomentar el trabajo satisfactorio, agradable y atractivo para realizarse personal y laboralmente. Asumir con responsabilidad errores propios y sus consecuencias y tomar las medidas necesarias para evitar que vuelvan a ocurrir.
- **Comunicarse adecuadamente:** Expresarse en forma directa, respetuosa y honesta. Ser asertivo, defendiendo sus derechos y opiniones sin agredir ni violar los derechos y opiniones del otro. Ser prudente al emitir juicios sobre los demás.
- **Ser coherente:** Mostrar consistencia entre lo que se piensa, dice y hace en la cotidianidad laboral aplicada con el ejemplo.
- **Ser generoso con su conocimiento y la información:** Compartir información, conocimientos y aprendizajes para el crecimiento de los individuos y de la organización. Responder las preguntas abierta y cordialmente.
- **Dar y recibir retroalimentación:** Expresar aprecio, valorar el trabajo bien hecho y estimular el reconocimiento sincero y oportuno hacia los compañeros. retroalimentación clara, oportuna y respetuosa, sobre la forma de una opción legítima y aceptable de expresión en el trabajo.
- **Ser equitativo:** Promover la igualdad de oportunidades y estar comprometido a garantizar un ambiente de trabajo libre de discriminaciones e inequidades.

9.3. Divulgación de las conductas que no constituyen acoso laboral.

No constituyen acoso laboral bajo ninguna de sus modalidades:

- Los actos orientados a ejercer la potestad disciplinaria que legalmente corresponde a los jefes inmediatos y/o la instancia competente sobre los colaboradores a su cargo.
- La formulación de exigencias razonables encaminadas a mejorar la eficiencia laboral, así como los actos de gestión y evaluación del desempeño.
- La solicitud de cumplir labores extra de colaboración, necesarias para la continuidad del servicio o para solucionar situaciones difíciles en la operación de la entidad.
- La exigencia de cumplir con lo establecido en los estatutos, reglamentos, manuales y demás normas legales y reglamentarias.

9.4. Pautas en el manejo de situaciones no convivientes.

El conflicto es inherente a la naturaleza del ser humano. Es una forma ineludible de la existencia social e individual; por eso es inevitable. Cuando esté frente a un conflicto tenga en cuenta que usted tiene la oportunidad de crecer y mejorar como persona si lo maneja adecuadamente. Un conflicto mal manejado genera malestar, frustración y ruptura de las relaciones.

- a) **Pautas: Actúe oportuna y propositivamente.** El tiempo de caducidad para abordar de manera directa la situación es de seis (6) meses y para la actuación:

1. Analice
2. Pregunte
3. Escuche
4. Busque ayuda
5. Transforme el conflicto en oportunidad
6. Sea parte de la solución

b) **Explicación:**

1. Analice la situación: Identifique los puntos críticos y aquellos aspectos que resultan de mutuo interés.
2. Pregunte a la otra persona que pasó. Indague principalmente como se siente y cómo ve y evalúa lo que ocurrió. Recuerde que cada uno percibe la realidad de manera diferente.
3. Escuche con atención lo que la otra persona tiene que decirle e intente encontrar acuerdos de mutuo beneficio.
4. Busque ayuda: Recuerde que, si no logra resolver la situación favorablemente, puede acudir a un tercero facilitador, que puede ser: su jefe o el Comité de Convivencia.
5. Transforme el conflicto en oportunidad: No deje pasar mucho tiempo para restaurar la situación.
6. Sea parte de la solución: plantee alternativas para resolver el conflicto, busque soluciones.

9.5. Mecanismos de prevención.

Se implementan los mecanismos de prevención establecidos en la Ley 1010 de 2006, aquellos que recomiende el Comité de Convivencia Laboral y los que se detallan a continuación:

1. Sistema General de Seguridad y Salud en el Trabajo - Programa de Salud Ocupacional: mediante los programas de salud ocupacional se desarrollan medidas preventivas y correctivas de acoso laboral, para promover un excelente ambiente de convivencia laboral, fomentando las relaciones sociales entre los empleados de la compañía y respaldando la dignidad e integridad de las personas en el trabajo, entre otras: En desarrollo de la Resolución 3461 de 2025 del Ministerio de Trabajo y la información disponible en la Entidad, considerando los criterios para intervenir factores de riesgo psicosociales.
2. Programas de Prevención de los Riesgos Psicosociales: Se implementa un programa de vigilancia epidemiológica, dentro del programa de prevención de riesgos psicosociales que adelanta la Administradora de Riesgos Laborales, que permita conocer incidencias, formas y consecuencias de las conductas de acoso laboral.
3. Programa de Bienestar, Estímulos e Incentivos: En lo concerniente a la calidad de vida laboral de los funcionarios de la compañía, se procura diseñar programas tendientes a optimizar el clima laboral y las relaciones interpersonales.

9.6. Comité de convivencia laboral para la prevención y atención del Acoso laboral.

Este Comité se encarga de recomendar los mecanismos que se deban aplicar para la prevención, corrección y control de las conductas constitutivas de acoso laboral previstas en la Ley 1010 de 2006, debiendo promover el adelantamiento de todas las actividades que considere pertinentes para generar una conciencia colectiva de convivencia que permita el desarrollo del trabajo en condiciones dignas y justas, dentro de un buen ambiente laboral, debiendo actuar siempre como una instancia de conciliación.

X. PROCEDIMIENTO INTERNO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE QUEJAS

10.1 Objetivo:

Establecer las etapas y responsabilidades para la recepción, análisis y resolución de quejas por presunto acoso laboral, garantizando confidencialidad, imparcialidad y celeridad, conforme a la Ley 1010 de 2006 y la Resolución 3461 de 2025.

10.2 Términos del procedimiento.

El Comité de Convivencia Laboral deberá desarrollar sus funciones dentro de los siguientes términos:

1. Recepción y trámite de la queja:
 - Cinco (5) días calendario desde su presentación.

Para recibir y dar trámite a las quejas presentadas por posibles situaciones de acoso laboral.

2. Revisión y análisis inicial del caso:

- Cinco (5) días calendario.
 - Prórroga: hasta diez (10) días adicionales con justificación escrita.
 - Máximo total: quince (15) días calendario.
- Para examinar de manera confidencial los casos específicos en los que se formule una queja que pueda tipificar conductas o circunstancias de acoso laboral.

3. Escucha individual de las partes:

- Cinco (5) días calendario.

Para escuchar a las partes involucradas de manera individual sobre los hechos que dieron lugar a la queja, se tendrá cinco (5) días calendario.

4. Audiencia de conciliación y plan de mejora:

- Dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la escucha de las partes.
 - Prórroga: hasta diez (10) días calendario adicionales con justificación.
 - Máximo total: quince (15) días calendario.
- En caso de adelantar reuniones con el fin de crear un espacio de diálogo entre las partes involucradas, promoviendo compromisos mutuos para llegar a una solución de las controversias y formular planes de mejora concertados entre las partes para construir y promover la convivencia laboral.

5. Seguimiento a compromisos:

- De forma mensual (actividad posterior al procedimiento).
- Al momento de hacer seguimiento a los compromisos adquiridos por las partes involucradas, verificando su cumplimiento de acuerdo con lo pactado, se deberá realizar de forma mensual.
- Se realiza el seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones dadas por el Comité a las dependencias de gestión del talento humano y SST de las empresas, este debe ser de forma mensual.

6. Remisión del caso (si aplica):

- Máximo quince (15) días calendario después de evidenciar incumplimiento o no acuerdo.

En aquellos casos en que no se llegue a un acuerdo entre las partes, no se cumplan las recomendaciones formuladas o la conducta persista, el Comité deberá remitir la queja a la alta dirección de la empresa, cerrará el caso y el trabajador puede presentar la queja ante el inspector del trabajo o juez ordinario, para lo cual la remisión deberá realizarse máximo a los quince (15) días calendario, una vez se verifique el incumplimiento.

7. Recomendaciones a la alta dirección:

- Entre cinco (5) y diez (10) días calendario.
- Límite total del proceso.
- Cuando se presente a la alta dirección de la Empresa las recomendaciones para el desarrollo efectivo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral con copia al trabajador, se tendrá entre cinco (5) y diez (10) días calendario.
- El procedimiento interno no podrá superar 65 días calendario desde la recepción de la queja. Los términos deben aplicarse con criterio de celeridad y no acumulación automática. Se garantizan los principios de celeridad, eficacia, imparcialidad, confidencialidad y no discriminación.

10.2.1 Recepción de la queja:

- La queja podrá ser presentada por cualquier trabajador ante:
 - Cualquier miembro del **Comité de Convivencia Laboral (CCL)**.
 - El gerente de tienda y/o centro de costo.
 - El jefe inmediato.
 - La jefatura de Gestión Humana del centro de costo (si no existe conflicto de interés).
 - Correo institucional: **comiteconvivencialaboral@falabella.com.co**.
- Una vez recibida, la queja es **direccionada al presidente y secretario del CCL** para su registro y trámite inicial.

10.2.2 Análisis del caso y resolución del conflicto:

El Comité de Convivencia Laboral procede con sus procedimientos internos para la recepción y atención de las quejas de acoso laboral.

10.2.3 Activación del Comité.

- El presidente del CCL convoca a reunión extraordinaria mediante citación enviada por el secretario.

10.2.4 Etapa previa.

- El Comité evalúa la queja para verificar si cumple con los requisitos mínimos:
 - Identificación clara de hechos, personas involucradas y pruebas.
- Debe estar claramente señalados los sujetos de la conducta – activo y pasivo -
- Si la queja es genérica o incompleta, se notifica al trabajador para que amplíe la información en un plazo de **cinco (5) días calendario**.
- Si no se subsana, se procede al **cierre y archivo de la queja**.
- Si cumple los requisitos, se valida si se enmarca en conductas constitutivas de acoso laboral.

10.2.5 Etapa de trámite.

- Indagación de soportes y actores involucrados.
- Escucha individual de las partes implicadas, garantizando confidencialidad.

10.2.6 Etapa de conciliación y solución.

- Realización de **audiencia de arreglo de la situación**, levantando acta formal.
- Formulación de un **plan de mejora concertado** entre las partes.
- Propuesta de acciones para restablecer la convivencia laboral, consignadas en acta firmada por las partes.

10.2.7 Seguimiento

- El CCL realiza seguimiento mensual al cumplimiento de los compromisos adquiridos.

10.2.8 Cierre del caso

- Una vez verificado el cumplimiento del plan de mejora, se procede al cierre y archivo del expediente con carácter confidencial.

XI. ACCIONES CORRECTIVAS DE CONDUCTAS DE ACOSO LABORAL.

- 1 Implementar las acciones de intervención y control de los riesgos específicos identificados como prioritarios.
- 2 Promover la participación de los trabajadores en la definición de estrategias de intervención frente a los factores de riesgo.
- 3 Hacer seguimiento al plan de mejora concertado entre las partes vinculadas a los procesos de queja, para construir, renovar y promover la convivencia laboral, garantizando en todos los casos el principio de la confidencialidad.
- 4 Adoptar recomendaciones y sugerencias de los funcionarios o trabajadores de la empresa, para corregir conductas de presunto acoso laboral.
- 5 Facilitar el traslado de las y los trabajadores a otra dependencia de la entidad, cuando el médico laboral de la EPS, el médico tratante o el Comité de Convivencia lo recomiendan; garantizando adecuadas condiciones de trabajo y procurando un clima laboral positivo
- 6 Socializar las rutas de atención para la gestión de las necesidades en salud mental con el fin de que las y los trabajadores que requieran atención psicológica y psiquiátrica puedan tener acceso a estos servicios, promoviendo su salud y bienestar.
- 7 Atender las recomendaciones para el desarrollo efectivo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral que formule el Comité de Convivencia Laboral.
- 8 Crear espacios para el diálogo, círculos de participación o grupos de similar naturaleza para evaluar periódicamente la vida laboral, para corregir conductas de presunto acoso laboral.

XII. ROLES Y RESPONSABILIDADES.

Gerencias de tienda y/o Administrativas: Son responsables de velar por el cumplimiento de El presente protocolo, asignando los recursos necesarios para el cumplimiento de las acciones de prevención y control que deben realizarse.

Jefe de Seguridad y Salud en el Trabajo, es responsable de:

- Divulgar el presente protocolo a todos los colaboradores de Falabella de Colombia S.A.S.
- Mantener actualizado el presente protocolo de acuerdo con las nuevas exigencias normativas y legales.

Jefe de Gestión Humana, es responsable de:

- Comunicar al área de formación, el estado de cursos referentes a evitar el acoso laboral.
- Apoyar e incentivar los procesos de formación de todos los colaboradores frente al presente protocolo.
- Tramitar ante el comité de convivencia laboral, las respectivas presuntas quejas que lleguen por medio de la jefatura de gestión humana.

Colaboradores, son responsables de:

- Conocer y acatar las directrices del presente Protocolo.
- Participar en los procesos de formación, así como, participar activamente de los programas y de las campañas preventivas y de vigilancia encaminadas a procurar el cuidado integral de la salud y la sana convivencia, programados por la Empresa
- Mantenerse en condiciones físicas y mentales adecuadas para realizar su labor de manera segura y eficiente.
- Promover el autocuidado y la sana convivencia entre sus compañeros para fomentar un lugar de trabajo sano y seguro.

XIII. CUMPLIMIENTO DEL PROTOCOLO

La Gerencia de Gestión Humana bajo la dirección de la Jefatura de Relaciones laborales y con apoyo de las Gerencias de tiendas y de las diferentes Gerencias administrativas, son responsables del cumplimiento y la correcta aplicación del presente Protocolo.

En caso de incumplimiento, se aplicarán las medidas y sanciones según el Reglamento Interno de Trabajo.

XIV. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Manual de Convivencia de Falabella de Colombia S.A.S.
- Reglamento de Funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral de Falabella de Colombia S.A.S.

Anexo No. 1

DEFINICIONES

Las palabras y términos que se definen seguidamente, cuando ellos se escriban con mayúscula inicial según se hace en sus respectivas definiciones que siguen más adelante, fuere o no necesario conforme a las reglas ortográficas del uso de las mayúsculas, e independientemente del lugar de este Manual en que se utilicen, o si se emplean en una persona, número, modo, tiempo o variable gramatical, según sea necesario para el adecuado entendimiento de la misma, tendrán los significados que a cada una de dichas palabras o términos se les adscribe a continuación:

Acoso laboral: Conducta persistente y demostrable, ejercida en el marco de una relación

laboral subordinada, por parte de un empleador, jefe, compañero o subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror o angustia, causar perjuicio laboral, generar desmotivación o inducir la renuncia, conforme a lo establecido en la Ley 1010 de 2006.

Acoso sexual: Conducta de naturaleza sexual, no consentida, que afecta la dignidad de la persona, genera un ambiente intimidatorio, hostil o humillante, o condiciona decisiones laborales.

Su tratamiento se realiza mediante el procedimiento específico definido por la Compañía, de acuerdo con la Ley 2365 de 2024, y no es competencia del Comité de Convivencia Laboral.

Armonía: Coherencia construida desde el respeto a la diversidad con fundamento en el espíritu de cooperación.

Conflicto laboral. Diferencia, desacuerdo o tensión entre personas en el entorno de trabajo que no necesariamente constituye acoso laboral, y que puede ser gestionado mediante mecanismos de diálogo, conciliación o intervención preventiva.

Convivencia: Relación armónica con el otro, sustentada en el mutuo respeto, el diálogo, la tolerancia y el compromiso por una visión compartida.

Valores: Son aquellos principios de la empresa que sirven como base para definir lo que es correcto, bueno y justo, los mismos dirigen nuestras acciones

Vida Laboral: Coherencia y armonía al interior de una empresa, en la que la cooperación como seres humanos debe darse con base en el respeto y el buen trato, generando una dinámica que permite el desarrollo eficiente de los fines que constituyen la razón de ser de esa empresa.

Violencia y acoso en el mundo del trabajo

Conjunto de comportamientos, prácticas o amenazas de tales comportamientos, que tengan por objeto, causen o sean susceptibles de causar un daño físico, psicológico, sexual o económico, incluyendo la violencia y el acoso por razón de género, en el ámbito laboral o con ocasión del mismo.

Este concepto es más amplio que el acoso laboral y se fundamenta en el Convenio 190 de la OIT.

Situación no Conviviente: Todas aquellas actitudes, circunstancias o hechos en los que se causa daño a la dignidad humana, en términos de maltrato, entorpecimiento de la acción, arbitrariedad, discriminación, ultraje, hostigamiento y, en general, conductas contrarias al buen trato.

MODALIDADES DE ACOSO LABORAL

Maltrato laboral: Todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeña como trabajador (a); toda expresión verbal injuriosa o ultrajante continua que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre de quienes participen en una relación de trabajo de tipo laboral o todo comportamiento reiterado tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo de tipo laboral.

Persecución Laboral: Toda conducta cuyas características de reiteración o evidente

arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del trabajador (a), mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral.

Discriminación laboral: Todo trato diferenciado continuo por razones de raza, género, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social o que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral.

Entorpecimiento laboral: Toda acción reiterada tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla más gravosa o retardarla con perjuicio para el trabajador (a). Constituyen acciones de entorpecimiento laboral, entre otras, la privación, ocultación o inutilización de los insumos, documentos o instrumentos para la labor, la destrucción o pérdida de información, el ocultamiento de correspondencia o mensajes electrónicos.

Inequidad laboral: Asignación de funciones reiterada a causar menosprecio del trabajador (a).

Desprotección laboral: Toda conducta continua tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad del trabajador (a) mediante órdenes o asignación de funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad para el trabajador (a).

CLASIFICACIÓN Uso interno	FECHA APROBACIÓN 24/06/2026	N° DE PROTOCOLO
REDACTOR Jefe de SST	REVISORES Gerente Legal y Jefe de Relaciones Laborales	APROBADOR Gerente de Gestión Humana/Representante legal
CONTROL DE MODIFICACIONES		
FECHA	VERSIÓN	MODIFICACIONES
24/06/2026	1	Texto original

Aprobadora,



Camilla Villa (9 jul.. 2026 15:27:26 CDT)

CAMILA VILLA VIVAS

Gerente de Gestión Humana
Representante Legal

Revisores:



Jose Fernando Jaramillo.



Sandra Navarrete (9 jul.. 2026 11:55:33 CDT)



Santiago González Grisales.