



SERVIES

**COMPAÑÍA DE SERVICIOS DE
VIGILANCIA ESPECIALIZADOS**

**PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN,
ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y SANCIÓN DE
CASOS DE ACOSO Y VIOLENCIA,
VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO Y
DISCRIMINACIÓN EN EL ÁMBITO LABORAL**



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD
PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN,
PROTECCIÓN Y SANCIÓN DE CASOS DE ACOSO Y VIOLENCIA,
VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO Y DISCRIMINACIÓN EN EL
ÁMBITO LABORAL**

VERSIÓN: 1

FECHA: 08/09/26

PÁGINA: Página 2 de 21

REGISTRO DE REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

VER.	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	Versión inicial de procedimiento en cumplimiento del Decreto 1040 de 2026, que adiciona el Capítulo 8 al Título 1 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1072 de 2015.

Laura Pombo

José Colmenares

Alberto Colmenares

Revisado por: Laura Pombo Coordinador de SST Breddys Salazar Presidente del COCOLA Janeiri Rodriguez Director de desarrollo Humano	José Colmenares Representante de la dirección ante los Sistemas de gestión de calidad y Seguridad <i>[Signature]</i>	Aprobado por: Alberto Colmenares Presidente Presidente / Representante legal <i>[Signature]</i>
--	--	--



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y SANCIÓN DE CASOS DE ACOSO Y VIOLENCIA, VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO Y DISCRIMINACIÓN EN EL ÁMBITO LABORAL

VERSIÓN: 1

FECHA: 08/09/26

PÁGINA: Página 3 de 21

1. OBJETO

Establecer los lineamientos, principios, enfoques, rutas y medidas de prevención, atención integral, protección, reparación y sanción frente a situaciones de acoso y violencia, violencia basada en género y discriminación en el ámbito laboral de SERVIES LTDA, garantizando entornos de trabajo dignos, seguros y libres de violencia para todas las personas trabajadoras, contratistas y demás sujetos de protección.

Este documento constituye el protocolo operativo de que trata el artículo 2.2.1.8.2.1 del Decreto 1040 de 2026, e implementa los mecanismos, rutas y procedimientos para la detección, denuncia, atención, investigación, protección, reparación y seguimiento de los casos, dando cumplimiento a la Ley 1010 de 2006, la Ley 2365 de 2024, la Ley 2466 de 2025, la Ley 1257 de 2008, la Ley 248 de 1995 y el Convenio 190 de la OIT (Ley 2528 de 2025).

(Decreto 1040 de 2026, artículos 2.2.1.8.1.1 y 2.2.1.8.2.1)

2. ENFOQUES

La implementación de las medidas de este protocolo se realizará con base en los siguientes enfoques, entendidos como herramientas jurídicas, analíticas y metodológicas:

1. Enfoque diferencial: reconoce que no todas las personas están en igualdad de condiciones para ejercer sus derechos, debido a factores como género, edad, etnia, discapacidad, orientación sexual, identidad de género, expresión de género o situación socioeconómica, rango o categoría jerárquica entre otros.
2. Enfoque interseccional: permite comprender y atender cómo múltiples factores de discriminación y desigualdad interactúan simultáneamente en la vida de una persona o grupo, generando formas más complejas de exclusión o violencia.
3. Enfoque de género: busca evidenciar las desigualdades, inequidades y discriminaciones que se generan a partir de roles, estereotipos, creencias y relaciones de poder que normalizan la violencia contra las mujeres y las personas con orientación sexual, identidad de género y expresión de género diversas. Bajo



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y SANCIÓN DE CASOS DE ACOSO Y VIOLENCIA, VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO Y DISCRIMINACIÓN EN EL ÁMBITO LABORAL

VERSIÓN: 1

FECHA: 08/09/26

PÁGINA: Página 4 de 21

este enfoque, los hechos, las pruebas y las normas se analizarán con base en interpretaciones sistemáticas de la realidad, con el fin de garantizar la igualdad real y material de derechos entre todas las personas.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Constitución Política de Colombia, artículos 1, 13, 15, 16, 25 y 53.
- Ley 1010 de 2006. Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.
- Ley 2209 de 2022. Por medio de la cual se modifica el artículo 18 de la Ley 1010 de 2006.
- Ley 1257 de 2008, artículo 17 literal f). Medidas de protección especial a víctimas, incluyendo el lugar de trabajo.
- Ley 248 de 1995. Aprueba la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belém do Pará).
- Ley 2365 de 2024. Adopta medidas de prevención, protección y atención del acoso sexual en el ámbito laboral y en las instituciones de educación superior en Colombia.
- Ley 2466 de 2025 (Reforma Laboral), artículos 4, 15 (numerales 15 y 16), 16, 17, 18 y 20.
- Ley 2528 de 2025. Aprueba el Convenio 190 de la OIT sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo.
- Decreto 1072 de 2015. Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, Capítulo 8 del Título 1 de la Parte 2 del Libro 2, adicionado por el Decreto 1040 de 2026.
- Decreto 1040 de 2026. Reglamenta parcialmente la Ley 2466 de 2025 y desarrolla disposiciones sobre acoso, violencia, violencia basada en género y discriminación en el ámbito laboral.
- Circular 026 de 2023, Ministerio del Trabajo. Prevención y atención del acoso laboral y sexual, violencia basada en género contra las mujeres y personas de los sectores sociales LGBTIQ+ en el ámbito laboral.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y SANCIÓN DE CASOS DE ACOSO Y VIOLENCIA, VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO Y DISCRIMINACIÓN EN EL ÁMBITO LABORAL

VERSIÓN: 1

FECHA: 08/09/26

PÁGINA: Página 5 de 21

- Resolución 459 de 2012, Ministerio de Salud y Protección Social. Protocolo y Modelo de Atención Integral en Salud para Víctimas de Violencia Sexual.
- Ley 1581 de 2012. Régimen general de protección de datos personales.
- Protocolo contra el acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito del trabajo, Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS).
- Jurisprudencia: Corte Constitucional, sentencias T-141 de 2024, SU-236 de 2023 y T-140 de 2021; Corte Interamericana de Derechos Humanos, Opinión Consultiva OC-27/21.
- Política de prevención, atención, protección y reparación frente a casos de acoso y violencia, violencia basada en género y discriminación de SERVIES LTDA.
- Procedimiento para la prevención, atención, protección y reparación de las personas frente a casos de acoso sexual en el ámbito laboral SERVIES LTDA.
- Política para la prevención, atención, protección y reparación frente a casos de acoso sexual en el ambiente laboral SERVIES LTDA.
- Política para la prevención del acoso laboral SERVIES LTDA.
- Procedimiento interno confidencial, conciliatorio y efectivo para prevenir las conductas de acoso laboral SERVIES LTDA.
- Reglamento Interno de Trabajo. SERVIES LTDA.

4. DEFINICIONES

Acoso y violencia: es el conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas en el mundo del trabajo, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, encaminados a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo o inducir la renuncia del mismo. Conforme a la Ley 1010 de 2006, el acoso y la violencia pueden darse en modalidades de maltrato laboral, persecución laboral, discriminación laboral, entorpecimiento laboral, inequidad laboral y desprotección laboral. Decreto 1040 de 2026, art. 2.2.1.8.1.3.

Violencia basada en género (VBG): es cualquier acción, omisión, comportamiento o práctica inaceptable basada en género, que se manifiesta una sola vez o de manera



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y SANCIÓN DE CASOS DE ACOSO Y VIOLENCIA, VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO Y DISCRIMINACIÓN EN EL ÁMBITO LABORAL

VERSIÓN: 1

FECHA: 08/09/26

PÁGINA: Página 6 de 21

repetitiva, la cual puede causar daño físico, psicológico, sexual, económico o patrimonial. Está basada en estereotipos de género, abuso de las relaciones de poder por razón de género y múltiples formas interseccionales de discriminación, y atenta contra la dignidad, la libertad y los derechos humanos de las personas por razón de su sexo, género, identidad de género, expresión de género u orientación sexual. Decreto 1040 de 2026, art. 2.2.1.8.1.3.

Violencia o acoso sexual: incluye todo acto de persecución, hostigamiento o asedio, de carácter o connotación sexual, lasciva o libidinosa, que se manifieste por relaciones de poder de orden vertical u horizontal, mediadas por la edad, el sexo, el género, la orientación e identidad sexual, la posición laboral, social o económica, que se dé una o varias veces en contra de otra persona en el contexto laboral. La violencia o acoso sexual constituye una modalidad de acoso laboral. Ley 2365 de 2024, art. 2; Decreto 1040 de 2026, art. 2.2.1.8.1.3.

Discriminación: es toda conducta de hostigamiento, odio o exclusión que tenga por objeto impedir, restringir o menoscabar el ejercicio de los derechos de una persona o grupo de personas en el ámbito laboral, por razones de raza, nacionalidad, sexo, orientación sexual, identidad de género, expresión de género, religión, ideología política, entre otras. Decreto 1040 de 2026, art. 2.2.1.8.1.3.

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 empleado o trabajador; toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre de quienes participen en una relación de trabajo, o todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en dicha relación. Ley 1010 de 2006, art. 2.

Persecución laboral: toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del empleado o trabajador, mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral. Ley 1010 de 2006, art. 2.

Contexto o ámbito laboral: comprende, independientemente de la naturaleza de la vinculación, las interacciones entre trabajadores, empleadores, contratistas de prestación de servicios, pasantes, practicantes y demás personas del contexto laboral, en escenarios tales como el lugar de trabajo (incluido el trabajo en casa, remoto y el teletrabajo), los lugares de pago, descanso, alimentación, aseo y vestuarios; los desplazamientos, viajes o eventos relacionados con el trabajo; las comunicaciones



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y SANCIÓN DE CASOS DE ACOSO Y VIOLENCIA, VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO Y DISCRIMINACIÓN EN EL ÁMBITO LABORAL

VERSIÓN: 1

FECHA: 08/09/26

PÁGINA: Página 7 de 21

asociadas a la labor, incluidas las digitales; los trayectos entre el domicilio y el lugar de trabajo, y el alojamiento proporcionado por el empleador, cuando el hecho sea cometido por una persona del contexto laboral. En ningún caso se exigirá acreditar relación laboral o contractual entre la víctima y el presunto agresor como requisito para que la organización avoque el conocimiento del caso.

Relaciones de poder: las conductas de acoso o violencia laboral se manifiestan a partir de relaciones de poder jerárquicas, contractuales y/o funcionales. La subordinación laboral o de formación para el trabajo, o el ejercicio de violencia o amenaza de violencia que obligue a la víctima a actuar por temor a las consecuencias, implica la presunción de violencia o acoso laboral. No podrá inferirse el consentimiento de la víctima cuando la fuerza, la amenaza, la coacción o el aprovechamiento de un entorno coercitivo hayan disminuido su capacidad de otorgar un consentimiento voluntario y libre, ni cuando el silencio o la falta de resistencia se interpreten como aceptación. Decreto 1040 de 2026, art. 2.2.1.8.1.6.

5. ÁMBITO DE APLICACIÓN Y SUJETOS DE PROTECCIÓN

El presente protocolo se aplica a todas las áreas, sedes y modalidades de trabajo de SERVIES LTDA, en espacios físicos o virtuales, incluidos los ámbitos de formación para el trabajo en todos sus niveles.

Son sujetos de protección, entre otros:

1. Trabajadoras y trabajadores asalariados.
2. Personas que trabajan, cualquiera que sea su situación contractual.
3. Personas que trabajan a cuenta propia o de manera informal, cuando presten servicios relacionados con la organización.
4. Personas en formación, tales como pasantes, aprendices, practicantes, internos y judicantes, entre otros.
5. Personas trabajadoras despedidas, cuando los hechos guarden relación con la vinculación laboral.
6. Personas voluntarias.
7. Personas en búsqueda de empleo y postulantes a un empleo en la organización.



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD
PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN,
PROTECCIÓN Y SANCIÓN DE CASOS DE ACOSO Y VIOLENCIA,
VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO Y DISCRIMINACIÓN EN EL
ÁMBITO LABORAL**

VERSIÓN: 1

FECHA: 08/09/26

PÁGINA: Página 8 de 21

8. Personas que ejercen la autoridad, las funciones o las responsabilidades de una persona empleadora/contratista.

(Decreto 1040 de 2026, artículos 2.2.1.8.1.4 y 2.2.1.8.1.5)

5.1. Límites del poder subordinante y derecho de no confrontación

Las facultades disciplinarias o de subordinación solo podrán ejercerse para el correcto cumplimiento de las obligaciones laborales, sin afectar la dignidad, el honor o los derechos mínimos de las personas trabajadoras, ni generar órdenes o sanciones discriminatorias basadas en sexo, género, identidad u orientación sexual, raza, etnia, origen nacional, discapacidad, condición familiar, edad, condición económica o de salud, preferencias políticas o religiosas, ejercicio del derecho de sindicalización, o condición de persona reincorporada o reintegrada en el marco del conflicto armado.

En los casos de violencia basada en género, las víctimas tienen derecho a no ser sometidas a confrontación con su presunto agresor dentro del procedimiento, a solicitar el traslado del área de trabajo o que se eviten labores que impliquen interacción con la persona investigada, y a que la conducta no sea tratada como asunto conciliable.

(Decreto 1040 de 2026, artículos 2.2.1.8.1.7 y 2.2.1.8.1.8)

6. EXPRESIONES O CONDUCTAS DE ACOSO Y VIOLENCIA

De acuerdo con el protocolo contra el acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito del trabajo de la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS), constituyen expresiones de acoso y violencia, entre otras, las siguientes conductas, que podrán concurrir con violencia basada en género o discriminación:

1. Observaciones sugerentes o desagradables, comentarios sobre la apariencia o condición sexual de la persona trabajadora, y abusos verbales deliberados de contenido libidinoso.
2. Formas denigrantes u obscenas de dirigirse a una persona.
3. Bromas sexuales.



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD
PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN,
PROTECCIÓN Y SANCIÓN DE CASOS DE ACOSO Y VIOLENCIA,
VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO Y DISCRIMINACIÓN EN EL
ÁMBITO LABORAL**

VERSIÓN: 1

FECHA: 08/09/26

PÁGINA: Página 9 de 21

4. Preguntas, descripciones o comentarios sobre fantasías, preferencias y habilidades sexuales.
5. Gestos obscenos, silbidos o miradas impúdicas.
6. Arrinconar o buscar deliberadamente quedarse a solas con la persona de forma innecesaria.
7. Contacto físico no solicitado y deliberado, o acercamiento físico innecesario con connotaciones sexuales.
8. Invitaciones persistentes para participar en actividades sociales o lúdicas, aunque la persona haya dejado claro que resultan no deseadas.
9. Invitaciones o presiones para concertar citas o encuentros sexuales.
10. Demandas o peticiones de favores sexuales relacionadas, directa o indirectamente, con la carrera profesional, las condiciones de trabajo o la conservación del empleo.
11. Comunicaciones o mensajes, físicos o virtuales, de carácter sexual y ofensivo.
12. Uso o exhibición de imágenes, gráficos, viñetas, fotografías o dibujos de contenido sexualmente explícito o sugestivo.
13. Difusión de rumores sobre la vida sexual de las personas.
14. Preguntar sobre historias, fantasías o preferencias sexuales.
15. Manifestar preferencias indebidas basadas en interés sexual hacia una persona.
16. Obligar a realizar actividades ajenas a las funciones, u otras medidas disciplinarias por rechazar proposiciones de carácter sexual.
17. Agresiones físicas de carácter sexual.

De acuerdo con la Circular 026 de 2023 del Ministerio del Trabajo, existen al menos dos tipos frecuentes de acoso sexual: (i) el chantaje o condicionamiento del empleo, en el que el acosador aprovecha su posición para pedir favores sexuales a cambio de un beneficio laboral, y (ii) el acoso sexual generador de un ambiente laboral hostil u ofensivo, en el que las conductas del agresor crean un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo, sin condicionamiento directo.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y SANCIÓN DE CASOS DE ACOSO Y VIOLENCIA, VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO Y DISCRIMINACIÓN EN EL ÁMBITO LABORAL

VERSIÓN: 1

FECHA: 08/09/26

PÁGINA: Página 10 de 21

7. MEDIDAS PREVENTIVAS

Estará a cargo de la alta dirección de la organización el establecimiento de la política para la prevención y protección frente al acoso y violencia, violencias basadas en género y discriminación en ámbito laboral, la cual deberá articularse con el Reglamento Interno de Trabajo, los contratos laborales y demás instrumentos que regulen las relaciones de trabajo, con la asignación de recursos financieros y humanos especializados para su implementación.

(Decreto 1040 de 2026, artículo 2.2.1.8.2.1)

SERVIES LTDA. incorporará de manera expresa las disposiciones del presente protocolo en el Reglamento Interno de Trabajo, e informará en los contratos de trabajo y demás formas de vinculación sobre la existencia y obligatoriedad de la política y del presente protocolo.

(Decreto 1040 de 2026, artículo 2.2.1.8.2.2)

Estarán a cargo de la dirección de desarrollo humano las siguientes medidas preventivas:

1. La implementación de estrategias de transformación cultural y prevención del acoso y la violencia en el contexto laboral, promoviendo relaciones igualitarias, ambientes seguros y el respeto por los derechos humanos.
2. La difusión, por canales institucionales, del conocimiento de las leyes, convenios y estándares nacionales e internacionales que protegen a la mujer y a los sectores poblacionales históricamente discriminados.
3. Campañas de comunicación y sensibilización a través de plataformas y redes sociales, con publicación regular de material que prevenga conductas de acoso y violencia, difunda los derechos de las víctimas, las rutas de atención y protección, y fomente la responsabilidad social empresarial.
4. Divulgación y socialización constante, mediante charlas y capacitación, en materia de prevención, atención y eliminación del acoso, la violencia, la violencia basada en género y la discriminación, así como de la legislación nacional aplicable.
5. Acciones pedagógicas e informativas sobre las consecuencias administrativas y judiciales de la comisión de estas conductas.
6. Capacitación y sensibilización en enfoques diferenciales dirigida a la Dirección, el personal de desarrollo humano, Control Interno, el Comité de Convivencia Laboral



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y SANCIÓN DE CASOS DE ACOSO Y VIOLENCIA, VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO Y DISCRIMINACIÓN EN EL ÁMBITO LABORAL

VERSIÓN: 1

FECHA: 08/09/26

PÁGINA: Página 11 de 21

y las instancias de atención de casos de violencia y discriminación, o quienes hagan sus veces.

7. Formación para la alta dirección en género, violencias basadas en género y enfoque psicosocial, canales confidenciales de denuncia, herramientas de seguimiento de casos y garantías de imparcialidad e independencia operativa.

8. La revisión y actualización periódica del presente protocolo.

(Decreto 1040 de 2026, artículo 2.2.1.8.2.3)

8. RUTA PARA INTERPONER Y ATENDER QUEJAS

Este protocolo garantiza que la atención se lleve a cabo con la debida diligencia y sin demoras injustificadas, enmarcada en los principios pro persona y pro víctima, igualdad, justicia restaurativa, debido proceso, imparcialidad, celeridad, confidencialidad, prevención, equidad de género, libertad y dignidad.

Las quejas podrán presentarse a través de mecanismos electrónicos, físicos o verbales, en los que se identifiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que ocurrieron los hechos, sin que sea necesaria la presentación previa de denuncia penal o queja disciplinaria.

(Decreto 1040 de 2026, artículo 2.2.1.8.2.6)

- Para casos de acoso sexual debe remitirse a lo establecido en el Procedimiento para la prevención, atención, protección y reparación de las personas frente a casos de acoso sexual en el ámbito laboral.

- Para casos de acoso laboral debe remitirse a lo establecido en el procedimiento interno confidencial, conciliatorio y efectivo para prevenir las conductas de acoso laboral.

El procedimiento para la recepción de la queja por acoso o violencia, violencia basada en género o discriminación se realizará conforme a los siguientes lineamientos:

1. La persona que se considere víctima podrá presentar la queja de manera escrita, física, en sobre sellado dirigido al director de desarrollo humano, o por correo electrónico a desarrollohumano@servies.com.co, o de manera verbal ante el área de Desarrollo Humano. Si el presunto responsable es el director de desarrollo humano, la queja podrá remitirse al director de negocios, de forma física o al correo jose.colmenares@servies.com.co. En su relato, la persona deberá describir las



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y SANCIÓN DE CASOS DE ACOSO Y VIOLENCIA, VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO Y DISCRIMINACIÓN EN EL ÁMBITO LABORAL

VERSIÓN: 1

FECHA: 08/09/26

PÁGINA: Página 12 de 21

circunstancias de tiempo, modo y lugar de los hechos, señalar las conductas de las que ha sido objeto, identificar a la persona presuntamente responsable y su cargo, y aportar, si los tiene, los elementos probatorios disponibles. En ningún caso estará obligada a revelar aspectos de su vida íntima o información que no considere pertinente.

Nota. En ningún caso el trámite de la queja será requisito de procedibilidad para la interposición de la denuncia penal.

2. La persona encargada de recibir la queja garantizará en todo momento la seguridad y confidencialidad de la víctima, tratando la información de manera estrictamente reservada. No podrá emitir juicios personales, minimizar o justificar las conductas, ni mostrar indiferencia frente a los hechos relatados. Si la queja se presenta de forma verbal, se documentará mediante un escrito que permita a la víctima un relato amplio y espontáneo, el cual se conservará en carpeta numerada, sin que sea visible el nombre de la víctima ni del presunto agresor. Si la queja es presentada por un tercero, se contactará directamente a la víctima para confirmar los hechos, y se notificará oportunamente el caso a la Administradora de Riesgos Laborales (ARL).
3. Recibida la queja, se activarán las rutas internas de atención una vez el Comité de Convivencia Laboral o la instancia designada para casos de violencia basada en género y discriminación tenga conocimiento del caso.

Se informará a la víctima su facultad de acudir ante la Fiscalía General de la Nación, o se remitirá la queja a la autoridad competente a su solicitud, respetando su derecho a la intimidad.

Nota. Cuando el presunto acosador sea el superior jerárquico de la organización, o el superior representante del cliente de SERVIES LTDA, la queja podrá presentarse ante la Inspección del Trabajo, la cual hará seguimiento y, de encontrar méritos, compulsará copias a la autoridad competente.

9. MEDIDAS DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA CASOS DE ACOSO Y VIOLENCIA, VIOLENCIAS BASADAS EN GÉNERO Y DISCRIMINACIÓN

(Decreto 1040 de 2026, artículo 2.2.1.8.2.4)

La atención comprende la identificación, gestión y registro oportuno de las situaciones de acoso y violencia, y la activación de las rutas de respuesta para restituir los derechos de



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y SANCIÓN DE CASOS DE ACOSO Y VIOLENCIA, VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO Y DISCRIMINACIÓN EN EL ÁMBITO LABORAL

VERSIÓN: 1

FECHA: 08/09/26

PÁGINA: Página 13 de 21

las personas afectadas en el ámbito laboral, garantizando en todo caso la no revictimización y el enfoque centrado en las víctimas.

Ante la presentación de una situación de las que trata este protocolo, SERVIES LTDA adoptará las siguientes medidas:

1. Brindar acompañamiento integral y orientación institucional (atención psicológica, orientación jurídica, atención médica, entre otras) a la víctima a cargo de la dirección de desarrollo humano en coordinación con el comité de convivencia laboral, por parte de personal capacitado, garantizando el consentimiento informado, el respeto de su autonomía y el seguimiento posterior del caso, conforme a estándares de atención diferencial y enfoque de derechos.
2. Activar las rutas internas de atención una vez el Comité de Convivencia Laboral o la instancia designada para el conocimiento de casos de violencia basada en género y discriminación tenga conocimiento del caso.
3. Brindar orientación jurídica inicial a la víctima, garantizando el acceso a información clara sobre sus derechos, las rutas internas y externas, y los mecanismos administrativos o judiciales disponibles, respetando el consentimiento informado y evitando cargas procesales adicionales.
4. Solicitar, a través de la ARL, la atención emocional y psicológica de la víctima, mediante los diferentes canales de atención, intervención psicosocial o soporte en crisis no presencial, atendidos por profesionales de la salud mental.
5. Asegurar el tratamiento seguro de la información relacionada con el caso, protegiendo los datos sensibles de la víctima y de las personas involucradas, conforme a la Ley 1581 de 2012 y demás normas sobre protección de datos personales.
6. Adoptar, dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, las acciones necesarias para la valoración del riesgo psicosocial asociado al caso, e implementar medidas de intervención que contribuyan a la estabilización emocional y laboral de la persona denunciante.

Parágrafo. SERVIES LTDA gestionará ante la Administradora de Riesgos Laborales la disposición de espacios de atención, tales como líneas telefónicas o plataformas digitales, para la ayuda, intervención o soporte en crisis, atendidos por profesionales de la salud mental, que brinden apoyo psicológico y primeros auxilios emocionales a las personas trabajadoras víctimas de acoso y violencia, violencia basada en género y discriminación, sin importar el tipo de vínculo laboral o contractual.



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD
PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN,
PROTECCIÓN Y SANCIÓN DE CASOS DE ACOSO Y VIOLENCIA,
VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO Y DISCRIMINACIÓN EN EL
ÁMBITO LABORAL**

VERSIÓN: 1

FECHA: 08/09/26

PÁGINA: Página 14 de 21

**10. MEDIDAS DE PROTECCIÓN PARA CASOS DE ACOSO Y VIOLENCIA,
VIOLENCIAS BASADAS EN GÉNERO Y DISCRIMINACIÓN**

(Decreto 1040 de 2026, artículo 2.2.1.8.2.5)

SERVIES LTDA adoptará las medidas de protección necesarias para salvaguardar los derechos de las víctimas. Estas medidas podrán ser organizativas, físicas, contractuales, pedagógicas o psicosociales, y deberán adoptarse de forma proporcional, ajustadas a las circunstancias del caso concreto y definidas con la participación y el consentimiento informado de la persona afectada.

La víctima será informada de manera clara, anticipada y accesible sobre el alcance, tipo y efectos de las posibles medidas a implementar, para garantizar su autonomía en la toma de decisiones. Dependiendo de cada caso, se implementarán una o varias de las siguientes medidas:

1. Realizar una evaluación rápida y confidencial de las posibles medidas de protección a aplicar, activando medidas inmediatas desde la manifestación del hecho o la solicitud, sin requerir prueba previa.
2. Adecuar los entornos laborales para prevenir nuevos hechos de violencia.
3. Evitar el contacto entre la víctima y la persona denunciada.
4. Garantizar condiciones seguras para la permanencia de la persona afectada.
5. Ajustes en turnos y jornadas, incluyendo la posibilidad de otorgar teletrabajo.
6. Redistribución de tareas según espacios físicos.
7. Ajustes en las condiciones de supervisión o funciones.
8. Establecer articulación oportuna con las autoridades competentes, tales como la Fiscalía General de la Nación, la Procuraduría General de la Nación, el Ministerio del Trabajo, las personerías, las comisarías de familia y otras instancias pertinentes, cuando la situación lo amerite y conforme a las competencias de cada entidad, garantizando el consentimiento informado de la persona afectada.
9. Realizar seguimiento periódico a la implementación de las medidas de protección, evaluando su efectividad y sostenibilidad en el tiempo, con participación de las personas protegidas y garantizando su ajuste a nuevas condiciones o riesgos.

Parágrafo 1. SERVIES LTDA será responsable de implementar estas medidas con la debida diligencia, garantizando que su aplicación no implique, directa ni indirectamente, ningún perjuicio para la persona denunciante. En ningún caso podrán imponerse medidas



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y SANCIÓN DE CASOS DE ACOSO Y VIOLENCIA, VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO Y DISCRIMINACIÓN EN EL ÁMBITO LABORAL

VERSIÓN: 1

FECHA: 08/09/26

PÁGINA: Página 15 de 21

que resulten en perjuicio para la víctima, tales como traslados injustificados, pérdida de condiciones laborales o aislamiento del entorno; se priorizará que los ajustes recaigan sobre la persona presuntamente agresora.

Parágrafo 2. Cuando exista riesgo de represalias, hostigamiento o violencia institucional, SERVIES LTDA valorará también la adopción de medidas de protección para personas denunciantes, testigos o acompañantes, siempre que sea pertinente y razonable para salvaguardar su integridad y participación segura en el procedimiento.

Parágrafo 3. El Ministerio del Trabajo, a través de las Direcciones Territoriales, podrá verificar la implementación de las medidas de protección en el marco de sus funciones de inspección, vigilancia y control, y emitir requerimientos cuando identifique omisión o negligencia por parte de la organización.

11. ACCESO A MECANISMOS DE QUEJA, PROTECCIÓN FRENTE A RETALIACIONES Y EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

11.1. Acceso a mecanismos conocidos de protección

Las quejas podrán presentarse a través de mecanismos electrónicos, físicos o verbales en los que se identifiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que ocurrieron los hechos, sin que sea necesaria la presentación de denuncia penal o queja disciplinaria. Cuando la queja se presente de forma verbal, SERVIES LTDA o la ARL tomarán las medidas necesarias para garantizar un registro de la denuncia presentada.

(Decreto 1040 de 2026, artículo 2.2.1.8.2.6)

11.2. Protección frente a medidas retaliatorias

Las personas peticionarias o testigos no podrán ser objeto de actos de represalia por su participación en procesos relacionados con acoso o violencia laboral. Carecerán de efecto las terminaciones unilaterales del contrato de trabajo o las destituciones de la víctima que se produzcan dentro de los seis (6) meses siguientes a la presentación de la petición, siempre que se verifique, por vía judicial, administrativa o de control, la ocurrencia de los hechos denunciados.

(Decreto 1040 de 2026, artículo 2.2.1.8.2.7)

11.3. Protección frente al procedimiento de evaluación laboral

Cuando la víctima de acoso o violencia laboral presente dictamen de la Entidad



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y SANCIÓN DE CASOS DE ACOSO Y VIOLENCIA, VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO Y DISCRIMINACIÓN EN EL ÁMBITO LABORAL

VERSIÓN: 1

FECHA: 08/09/26

PÁGINA: Página 16 de 21

Promotora de Salud (EPS) a la cual se encuentra afiliada, SERVIES LTDA suspenderá la evaluación de su desempeño por el tiempo que determine el dictamen médico.

(Decreto 1040 de 2026, artículo 2.2.1.8.2.8)

12. MEDIDAS CULTURALES PARA PREVENIR LA REVICTIMIZACIÓN Y PROTECCIÓN ESPECIAL

12.1. Medidas culturales para prevenir la revictimización

Frente a casos en que la violencia busque mantener aislada a la víctima o estigmatizarla frente a la sociedad o a sus compañeros de trabajo, SERVIES LTDA se abstendrá de realizar actos de censura o discriminación, incluyendo actos que desconozcan la garantía de las víctimas de visibilizar públicamente los actos de acoso sexual, y se abstendrá de ejecutar actos de revictimización. La organización alentará a la comunidad laboral a asumir un papel activo en la prevención de estas conductas y en la mitigación de su impacto cuando ocurran.

(Decreto 1040 de 2026, artículo 2.2.1.8.2.9)

12.2. Protección especial para personas víctimas de violencia comprobada

SERVIES LTDA, en la medida de sus posibilidades y a solicitud de la mujer o la persona trabajadora afectada, buscará generar la reubicación laboral de víctimas de violencia de pareja, violencia intrafamiliar y tentativa de feminicidio comprobada, sin desmejorar sus condiciones laborales, y garantizando la protección de su vida e integridad.

(Decreto 1040 de 2026, artículo 2.2.1.8.2.10)

13. MEDIDAS DE REPARACIÓN

SERVIES LTDA implementará, en coordinación con las autoridades competentes y conforme a los enfoques de derechos humanos, género e interseccionalidad, medidas de reparación integral, adecuadas, diferenciadas y concertadas con la víctima, con el fin de restablecer sus derechos y su dignidad. Su implementación no podrá consistir en actos simbólicos aislados ni reemplazar las obligaciones institucionales derivadas del daño, y atenderá la naturaleza y gravedad de los hechos, así como las condiciones particulares de la persona afectada. Las medidas comprenden una o varias de las siguientes:

- Emitir pronunciamientos internos u otras formas de reconocimiento institucional, cuando así lo solicite la víctima, como medida de validación del daño sufrido y garantía de no repetición.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y SANCIÓN DE CASOS DE ACOSO Y VIOLENCIA, VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO Y DISCRIMINACIÓN EN EL ÁMBITO LABORAL

VERSIÓN: 1

FECHA: 08/09/26

PÁGINA: Página 17 de 21

- Realizar modificaciones en protocolos, ambientes laborales, procesos internos o mecanismos de reporte que hayan contribuido a la omisión o invisibilización del acoso o la violencia, a fin de prevenir su repetición.
- Adoptar medidas que permitan restablecer las condiciones laborales interrumpidas o afectadas, como la reubicación voluntaria, el reingreso a programas de formación o la continuidad en el empleo, entre otras.

Nota. Las anteriores medidas no son taxativas ni excluyentes. Se adoptarán todas las acciones adicionales que resulten necesarias para garantizar una reparación integral, efectiva y transformadora, conforme a las circunstancias particulares de cada caso, los estándares nacionales e internacionales y los principios de justicia restaurativa, no repetición y participación de la víctima.

SERVIES LTDA realizará seguimiento a las situaciones reportadas, para garantizar que las medidas de reparación se mantengan efectivas y que no se presenten represalias ni revictimización. Ante la ocurrencia de actos de presunto acoso o violencia en el contexto laboral, sin importar el tipo de vinculación, la dirección de desarrollo humano implementará una campaña inmediata de acción colectiva orientada a la transformación del ambiente laboral en un espacio de igualdad y libre de violencias.

14. DEBERES DE INVESTIGACIÓN, DEBIDA DILIGENCIA Y VALORACIÓN PROBATORIA CON ENFOQUE DE GÉNERO

14.1. Deberes al investigar

Las personas responsables de recibir y tramitar las quejas atenderán los casos de acoso, violencia y discriminación con debida diligencia, atendiendo especialmente: (i) el deber de debida diligencia y corresponsabilidad, atendiendo los casos de manera célere y efectiva, iniciando la investigación o generando medidas de protección que prevengan actos retaliatorios o nuevas agresiones; (ii) el deber de no tolerancia o neutralidad, abordando los casos de violencia o discriminación contra las mujeres y personas de los sectores sociales LGBTIQ+ con un análisis centrado en el género, que deje al descubierto prejuicios y estereotipos; y (iii) el deber de no repetición, orientado a generar garantías de prevención y ambientes laborales libres de violencia o discriminación.

(Decreto 1040 de 2026, artículo 2.2.1.8.3.1)

14.2. Enfoques diferenciados y valoración probatoria

En los casos de discriminación, violencia o acoso laboral basados en género, se aplicarán



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y SANCIÓN DE CASOS DE ACOSO Y VIOLENCIA, VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO Y DISCRIMINACIÓN EN EL ÁMBITO LABORAL

VERSIÓN: 1

FECHA: 08/09/26

PÁGINA: Página 18 de 21

enfoques diferenciales que permitan develar patrones o prácticas que oculten discriminación, y se incorporará una perspectiva de género en el análisis de los hechos y las pruebas, evitando la revictimización, absteniéndose de tomar decisiones con base en estereotipos de género, y flexibilizando la carga probatoria en favor de los indicios cuando las pruebas directas resulten insuficientes, sin que ello vulnere el principio de igualdad de trato. No podrá inferirse el consentimiento de la víctima del silencio o la falta de resistencia, ni admitirse pruebas que propicien discriminaciones por razones religiosas, étnicas, ideológicas o políticas.

(Decreto 1040 de 2026, artículos 2.2.1.8.3.2 y 2.2.1.8.3.3)

14.3. Presunción de discriminación y protección a la intimidad

En los casos donde se discuta la existencia de un trato que suponga situaciones de sujeción o indefensión, operará una presunción de discriminación que deberá ser desvirtuada por quien ejecuta el presunto acto discriminatorio; la simple negación de los hechos podrá ser insuficiente, considerando las asimetrías propias de las relaciones laborales subordinadas. Las quejas y el trámite del proceso garantizarán la reserva de la información para proteger la intimidad y la dignidad de las víctimas y evitar su revictimización, sin que ello constituya obstáculo para las investigaciones pertinentes ni afecte el derecho de defensa o la presunción de inocencia de la persona investigada.

(Decreto 1040 de 2026, artículo 2.2.1.8.3.4 y artículo sobre protección a la intimidad y dignidad)

14.4. Facultades ante riesgo inminente y garantías especiales

En situaciones de violencia o acoso grave o inminente, SERVIES LTDA podrá adoptar órdenes de aplicación inmediata, incluida la interrupción de la actividad laboral, cuando exista peligro inminente para la vida, la salud o la seguridad de las personas trabajadoras, sin perjuicio de los recursos judiciales o administrativos a que haya lugar. Las víctimas de acoso o violencia sexual tendrán derecho, además, a las garantías descritas en el numeral 10 de este protocolo, las cuales, cuando correspondan a traslado de área, teletrabajo, evitar interacción con la persona investigada o terminación del contrato sin sanción por preaviso, deberán adoptarse en un término no superior a cinco (5) días hábiles, considerando la organización operativa de la empresa.

(Decreto 1040 de 2026, artículos 2.2.1.8.3.6 y 2.2.1.8.3.7)

15. PROCESO Y MEDIDAS DISCIPLINARIAS



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD
PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN,
PROTECCIÓN Y SANCIÓN DE CASOS DE ACOSO Y VIOLENCIA,
VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO Y DISCRIMINACIÓN EN EL
ÁMBITO LABORAL**

VERSIÓN: 1

FECHA: 08/09/26

PÁGINA: Página 19 de 21

Se comunicará formalmente la apertura del proceso disciplinario a la persona a quien se le imputan las conductas posibles de sanción. Se formularán y trasladarán al imputado los cargos atribuidos, los hechos, las conductas, las faltas a que dan lugar y la calificación provisional de las mismas, por escrito, incluyendo las pruebas en que se fundamentan.

Se indicará y comunicará un término, no inferior a cinco (5) días, durante el cual el imputado podrá manifestarse frente a los motivos del proceso, controvertir las pruebas y allegar las que considere necesarias para su defensa. Si la defensa es rendida de forma verbal, se levantará un acta que transcriba la versión o descargos del trabajador.

El pronunciamiento definitivo sobre las decisiones y medidas disciplinarias a implementar, proporcionales a los hechos u omisiones que las motivaron, se hará mediante acto motivado y congruente, fundado en los hechos del caso, las pruebas recaudadas y el análisis con enfoque diferencial de género, interseccionalidad y derechos humanos, con base en el Reglamento Interno de Trabajo y la legislación aplicable. Tanto el imputado como la víctima podrán controvertir, mediante los recursos pertinentes, cada una de las decisiones adoptadas.

La decisión sobre casos de acoso o violencia en el trabajo estipulará, según corresponda:

1. La propuesta de asistencia o acompañamiento a las víctimas y la posibilidad de gestionar una segunda instancia independiente que garantice la no revictimización.
2. Las medidas de reparación, buscando especialmente la no repetición.
3. La información de la decisión y las medidas a la ARL, para los trámites de su competencia conforme a la Ley 1257 de 2008.
4. La remisión a las autoridades competentes para la imposición de multas, cuando aplique, conforme al artículo 20 de la Ley 2365 de 2024 y al artículo 10 de la Ley 1010 de 2006.
5. Las medidas preventivas y pedagógicas consagradas en la Ley 2365 de 2024 y en la Ley 1010 de 2006.
6. El traslado a las autoridades competentes cuando se trate de responsabilidades disciplinarias sujetas al Código Penal Colombiano.

Las sanciones que establezca SERVIES LTDA guardarán proporcionalidad frente al daño generado, buscando promover transformaciones culturales y un espacio libre de violencia o acoso laboral. El trámite y las decisiones sobre las quejas no constituyen requisito de procedibilidad para el acceso efectivo a resarcimiento, reparación del daño u otros medios



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y SANCIÓN DE CASOS DE ACOSO Y VIOLENCIA, VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO Y DISCRIMINACIÓN EN EL ÁMBITO LABORAL

VERSIÓN: 1

FECHA: 08/09/26

PÁGINA: Página 20 de 21

de compensación previstos en la vía judicial o en la legislación aplicable.

(Decreto 1040 de 2026, artículos 2.2.1.8.3.8 y 2.2.1.8.3.9)

16. AUTORIDADES COMPETENTES

La Inspección del Trabajo y demás autoridades competentes podrán actuar en los casos de violencia y acoso en el mundo del trabajo, incluido el dictado de órdenes de adopción inmediata o de interrupción de la actividad laboral en caso de peligro inminente para la vida, la salud o la seguridad de las personas trabajadoras, sin perjuicio de los recursos judiciales o administrativos que procedan.

Las víctimas podrán poner los hechos en conocimiento de la Inspección del Trabajo del lugar de los hechos, de los inspectores municipales de policía, de las personerías municipales o de la Defensoría del Pueblo, además de la ruta interna de SERVIES LTDA prevista en este protocolo. En los casos de violencia o acoso sexual, las rutas de atención y las obligaciones aquí previstas podrán ser objeto de inspección, vigilancia y control por parte del Ministerio del Trabajo. Cuando el presunto acosador sea el superior jerárquico de la organización, será competente la Inspección del Trabajo, que hará seguimiento a la queja y, de encontrar méritos, compulsará copias a las autoridades disciplinarias o penales competentes.

Lo anterior no limita las competencias de las autoridades judiciales o disciplinarias previstas en la Ley 1010 de 2006 ni las del Código General Disciplinario.

(Decreto 1040 de 2026, artículo 2.2.1.8.3.10)

17. REGISTROS

Toda la información recopilada durante el proceso deberá cumplir con los estándares de confidencialidad y protección de datos personales, conforme a la Ley 1581 de 2012 y demás normas aplicables. El acceso a la información se restringirá a las entidades competentes, y se garantizará la protección de las víctimas para evitar su revictimización o represalias.

La información a conservar comprende:

- Documento con la declaración de la queja de acoso, violencia, violencia basada en género o discriminación.
- Comunicación de apertura de proceso a la víctima.



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD
PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN,
PROTECCIÓN Y SANCIÓN DE CASOS DE ACOSO Y VIOLENCIA,
VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO Y DISCRIMINACIÓN EN EL
ÁMBITO LABORAL**

VERSIÓN: 1

FECHA: 08/09/26

PÁGINA: Página 21 de 21

- Comunicación y consentimiento informado sobre las medidas de atención integral y de protección adoptadas.
- Comunicación de apertura del proceso disciplinario al imputado.
- Oficio de comunicación a la autoridad competente, según sea aplicable.
- Pronunciamiento definitivo de la decisión y las medidas disciplinarias, según sea aplicable.
- Comunicación y consentimiento de las medidas de reparación a la víctima.
- Registros de seguimiento a las medidas de protección y de reparación implementadas.