1. Objeto.

Por medio de la presente 23 MYM S.A.S., busca establecer los mecanismos de prevención de conductas y atención a las quejas que se eleven por conductas que se connoten como acoso sexual dentro del ámbito laboral cumpliendo con la normatividad frente al abordaje de este tipo de situaciones, en materia de prevención y atención de los factores de riesgo.

Asimismo, se busca garantizar el derecho fundamental a la igualdad, no discriminación y una vida libre de violencias mediante la adopción de medidas de prevención, protección y atención a las víctimas de acoso sexual en el contexto laboral.

2. Alcance.

Este procedimiento aplica para trabajadores directos, por temporal o contratistas que desarrollen actividades para 23 MYM S.A.S.

3. Definición.

Acoso sexual: Se entenderá por acoso sexual 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, 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.

Victima: Persona que padece daño por culpa ajena o por causa fortuita.

Población vulnerable: Grupos o individuos que, debido a sus condiciones o circunstancias, enfrentan mayores riesgos o dificultades para acceder a sus derechos y oportunidades.

Queja: Documento formal por el cual un trabajador pone en conocimiento del Comité de Convivencia Laboral hechos o situaciones que podrían ser consideradas como presunto acoso laboral, iniciando así el procedimiento señalado.

Alta Dirección: Para efectos de la resolución, es el cuerpo directivo de mayor autoridad en la empresa, quien debe garantizar la implementación de políticas y procedimientos para la prevención y atención del acoso laboral, el funcionamiento real del Comité y, en casos de acoso sexual, el tratamiento y canalización inmediata conforme a la Ley 2365 de 2024 y la Resolución 3461 de 2025.

4. Canales de Denuncia

23 M&M habilita los siguientes canales para la recepción de quejas y denuncias, garantizando accesibilidad, confidencialidad y disponibilidad:

Canal	Descripción	Contacto / Instrucción
Buzón físico	Buzón de sugerencias habilitado en cada sede y centro de distribución.	Ubicado en área visible de cada instalación. Custodiado por Gestión Humana.
Correo electrónico confidencial	Canal exclusivo para recepción de denuncias de acoso sexual.	denuncias.acoso@23mym.com.co — Solo accede el/la Gestora de Casos.
Autoridades externas	Inspección del Trabajo del Min. Trabajo; Fiscalía General de la Nación; Comisarías de Familia.	A solicitud de la víctima. La empresa colabora con el proceso.

Importante — Anonimato de la denuncia
Las denuncias pueden presentarse de forma anónima. Sin embargo, la empresa informa que la investigación puede verse limitada sin la posibilidad de contactar a la víctima. En todos los casos se garantiza la confidencialidad de la identidad del denunciante.

5. Proceso de Atención — Ruta de Actuación

Las siguientes fases describen el protocolo de atención ante una denuncia de acoso sexual:

RECEPCIÓN DE LA DENUNCIA La víctima, testigo o cualquier colaborador presenta la queja a través de alguno de los canales habilitados. Gestión Humana recibe, registra y asigna un número de radicado dentro de las 24 horas hábiles siguientes. Se informa a la víctima sobre sus derechos y las etapas del proceso.
MEDIDAS DE PROTECCIÓN INMEDIATA En un plazo no mayor a 48 horas hábiles, Gestión Humana y la Gerencia adoptarán las medidas de protección necesarias para preservar la integridad de la víctima, tales como: separación física del presunto agresor, cambio temporal de área o turno, trabajo remoto, restricción de acceso del presunto agresor a determinadas instalaciones. Estas medidas NO implican sanción al presunto agresor y son de carácter temporal.
INVESTIGACIÓN INTERNA De acuerdo a lo establecido en la resolución 3461 de 2025, En los casos de acoso sexual y en lo pertinente a la Ley 2365 de 2024 "Por medio de la cual se adoptan medidas de prevención, protección y atención del acoso sexual en el ámbito laboral y en las instituciones de educación superior en Colombia y se dieran otras disposiciones" el Comité de Convivencia no es el competente. ya que estas conductas no son conciliables. Para estos casos, la alta dirección de la empresa o el jefe de talento humano debe

establecer el procedimiento para recibir las quejas de presunto acoso sexual o violencia por razones de género y las medidas dé atención, prevención y protección. El Comité de Acoso sexual, con apoyo de Gestión Humana, adelanta la investigación interna en un plazo máximo de quince (15) días hábiles. Se realizan entrevistas individuales (primero a la víctima, luego al presunto agresor, luego a los testigos). Se recopilan y custodian evidencias. Se garantiza el derecho de defensa del presunto agresor. Las diligencias se documentan en actas de reserva.
INFORME Y RECOMENDACIONES El Comité de Convivencia Laboral emite un informe con los hallazgos, conclusiones y recomendaciones dirigido a la Gerencia General. El informe incluye: descripción de los hechos, análisis de evidencias, determinación de si la conducta es constitutiva de acoso sexual, y recomendación de medidas. La Gerencia toma la decisión definitiva de sancionar o archivar el caso.
DECISIÓN Y SANCIÓN La Gerencia General emite la decisión definitiva en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles luego de recibir el informe. Si se acredita el acoso sexual: se aplica la sanción disciplinaria según la gravedad (desde amonestación escrita hasta terminación del contrato con justa causa). Se comunica por escrito a las partes. Si se archiva: se notifica a la víctima con explicación de los motivos y se garantiza que las medidas de protección continúan si es necesario.
SEGUIMIENTO Y GARANTÍAS DE NO REPETICIÓN Gestión Humana realiza seguimiento mensual a la víctima durante los tres (3) meses siguientes al cierre del caso. Se verifica que no haya retaliaciones. Se ofertan apoyos psicosociales. Se implementan medidas de no repetición en el entorno de trabajo. Se registra el caso en los archivos internos y se reporta al SIVIGE.

6. Plazos del Proceso

Etapa	Plazo máximo	Responsable
Recepción y radicación	24 horas hábiles	Gestión Humana
Medidas de protección inmediata	48 horas hábiles	Gestión Humana / Gerencia
Investigación interna	15 días hábiles	Comité de Convivencia
Emisión del informe	5 días hábiles (tras investigación)	Comité de Convivencia
Decisión y sanción	5 días hábiles (tras informe)	Gerencia General
Notificación a las partes	2 días hábiles (tras decisión)	Gestión Humana

Seguimiento post-caso	3 meses con revisiones mensuales	Gestión Humana
Reporte al SIVIGE	Dentro de los 10 días finales de cada semestre	Gestión Humana

7. Lineamientos para la investigación interna

7.1 Principios del Proceso de Investigación

- Imparcialidad: El investigador no debe tener relaciones de amistad, parentesco o conflicto de interés con ninguna de las partes.
- Confidencialidad: Toda la información, documentos y testimonios recabados son estrictamente confidenciales.
- Debido proceso: Ambas partes tienen derecho a ser escuchadas, a presentar pruebas y a conocer los cargos.
- Celeridad: La investigación no puede prolongarse injustificadamente.
- No revictimización: Se evitará exponer a la víctima a situaciones o preguntas que generen mayor daño.
- Perspectiva de género: El análisis de los hechos incorporará el análisis de las relaciones de poder y las desigualdades de género.

7.2 Manejo de Evidencias

Las evidencias que pueden ser recopiladas y valoradas en el proceso incluyen:

- Testimonios de la víctima y testigos (entrevistas individuales documentadas en actas).
- Mensajes de texto, correos electrónicos, mensajes de WhatsApp u otras plataformas digitales.
- Grabaciones de video de circuito cerrado, cuando aplique.
- Registros de asistencia, horarios o evidencias que ubiquen a las partes en el lugar y momento de los hechos.
- Informes médicos o psicológicos que den cuenta del daño ocasionado.
- Cualquier otro elemento que contribuya al esclarecimiento de los hechos.
- Todas las evidencias deben ser custodiadas por Gestión Humana en un expediente físico y digital de acceso restringido.

7.3 Manejo de Conflictos de Interés Si algún miembro del Comité de Convivencia Sexual del equipo de Gestión Humana tiene relación de amistad, enemistad manifiesta, parentesco o subordinación directa con alguna de las partes, deberá declararse impedido y ser reemplazado temporalmente para la gestión del caso.

7.4 Remisión a Autoridades Externas23MYM SA.S. remitirá de manera inmediata la queja a las autoridades externas competentes en los siguientes supuestos:

- Cuando la víctima expresamente lo solicite.
- Cuando los hechos denunciados configuren un delito (acoso sexual tipificado en el Código Penal colombiano, arts. 210A y concordantes).
- Cuando el presunto agresor sea directivo o alto cargo de la empresa, para garantizar la imparcialidad.

Las autoridades a las que puede ser remitida la denuncia incluyen: Inspección del Trabajo del Ministerio del Trabajo, Fiscalía General de la Nación, Comisarías de Familia y Personerías Municipales.

8. Clasificación de las Conductas y Sanciones

Las conductas de acoso sexual son consideradas faltas graves en el Reglamento Interno de Trabajo de 23 M&M. Las sanciones se aplicarán en función de la gravedad, frecuencia y circunstancias de la conducta:

Gravedad	Ejemplos de conductas	Sanción aplicable
LEVE	Comentarios o insinuaciones verbales de connotación sexual, realizadas por primera vez y reconocidas.	Amonestación escrita privada. Proceso de formación obligatorio. Compromiso de no repetición.
MODERADA	Reincidencia en comentarios. Envío de material sexual por medios digitales. Contacto físico no deseado menor.	Suspensión sin goce de sueldo (1 a 5 días). Medidas de separación laboral. Seguimiento con psicólogo.
GRAVE	Proposiciones sexuales condicionadas a beneficios laborales. Contacto físico de connotación sexual explícita. Conducta reiterada.	Suspensión extendida (hasta 15 días) o terminación del contrato con justa causa. Denuncia penal.
MUY GRAVE	Agresión sexual. Coacción o amenazas para obtener favores sexuales. Conducta reiterada con poder jerárquico.	Terminación del contrato con justa causa. Denuncia penal inmediata ante la Fiscalía. Reporte al Min. Trabajo.

Prohibición expresa de retaliación
Cualquier acto de retaliación contra la víctima, denunciante o testigo de un caso de acoso sexual se considera falta grave y dará lugar a sanción disciplinaria independiente, que puede llegar hasta la terminación del contrato con justa causa. Adicionalmente, de conformidad con el Decreto 405 de 2025, el despido de la víctima denunciante dentro de los seis (6) meses siguientes a la denuncia se presume como retaliación y genera una multa entre 1 y 5.000 salarios mínimos legales diarios vigentes.

9. Atención Psicosocial Interna y redes de apoyo

23MYM S.A.S. garantizará a la víctima, desde el momento de la denuncia, acceso a los siguientes apoyos:

- Acompañamiento del área de Gestión Humana con enfoque psicosocial y libre de juicios.
- Orientación sobre sus derechos y las rutas de atención disponibles.
- Remisión al médico tratante o a la EPS para valoración del daño psicológico.
- Acceso al programa de asistencia al empleado (si la empresa lo tiene contratado).
- Seguimiento durante el proceso y los tres meses posteriores al cierre del caso.

10. Rutas de Atención Externa

Adicionalmente, la empresa informará a la víctima sobre las siguientes entidades externas de apoyo:

Entidad	Tipo de apoyo	Contacto
Ministerio del Trabajo	Inspección, vigilancia y control. Recepción de denuncias laborales.	www.mintrabajo.gov.co / Línea 3 41 09 88
Fiscalía General de la Nación	Denuncia penal por delitos sexuales.	122 (línea gratuita)
Línea Púrpura (Bogotá)	Orientación y apoyo a mujeres víctimas de violencia.	018000 112 137 (gratuita y confidencial)
Comisaría de Familia	Medidas de protección, orientación jurídica y psicosocial.	La del municipio de residencia de la víctima.
Defensoría del Pueblo	Asesoría en derechos humanos y orientación jurídica.	900 100 300 (gratuita)
ARL	Atención de riesgos psicosociales laborales.	Línea de la ARL contratada por la empresa.

11. Registro y Confidencialidad de la Información

Toda la información relacionada con las quejas, investigaciones y sanciones en materia de acoso sexual deberá:

- Registrarse en el Sistema de Gestión de Casos habilitado para tal fin, con acceso restringido al Gestor de Casos y la Gerencia.
- Ser almacenada de forma segura en formato físico y digital, con respaldo y restricción de acceso.
- Ser tratada conforme a la Ley 1581 de 2012 (Ley de Protección de Datos Personales).
- Conservarse por un período mínimo de cinco (5) años, en cumplimiento de los plazos legales de archivo.

11. Publicación Semestral (Obligación Legal — Ley 2365 de 2024)

Conforme a lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 2365 de 2024, 23 M&M publicará semestralmente, de forma anonimizada, el número de quejas tramitadas y las sanciones impuestas, a través de sus canales físicos (carteleras, tablones) y electrónicos (correo interno, intranet). Esta información será remitida al SIVIGE dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al cierre de cada semestre (junio y diciembre).

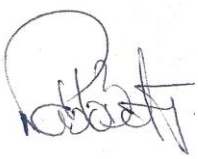
12. Indicadores de Seguimiento

La empresa hará seguimiento a los siguientes indicadores en materia de acoso sexual:

Indicador	Fórmula / Medición	Periodicidad
Número de quejas recibidas	Conteo de radicados	Semestral
Tiempo promedio de resolución	Días hábiles promedio desde radicado hasta decisión	Semestral
Cobertura de capacitaciones	(# capacitados / # total colaboradores) x 100	Anual
% casos con medidas de protección	(Casos con medidas / total casos) x 100	Semestral
Número de sanciones aplicadas	Conteo de sanciones formalizadas	Semestral
Casos de retaliación reportados	Conteo de denuncias de retaliación	Semestral
% colaboradores con conocimiento de la política	Resultado de evaluaciones post-capacitación	Anual

1. Control de Cambios

FECHA (DD/MM/AAAA)	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
11/11/2026	1	Diseño y elaboración del documento

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Pablo Esteban Buitrago Avendaño	*Yorlady Pilar Parra Rosas*	*Pablo Andres Lozano Villegas*
FIRMA: 	FIRMA: 	FIRMA: 
CARGO: *PROFESIONAL SG-SST*	CARGO: *JEFE NACIONAL DE TALENTO HUMANO*	CARGO: *DIRECTOR GENERAL*