PROTOCOLO DE ATENCIÓN, PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN FRENTE A LAS VIOLENCIAS BASADAS EN GÉNERO Y LA DISCRIMINACIÓN

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, la gestión institucional debe orientarse al fortalecimiento de ambientes organizacionales basados en el respeto, la dignidad humana, la inclusión, la convivencia y la garantía de derechos, promoviendo prácticas institucionales que prevengan cualquier forma de violencia, discriminación, exclusión o trato desigual al interior de las entidades públicas.

En este contexto, RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P., como Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios, ha venido fortaleciendo sus instrumentos, lineamientos y mecanismos institucionales orientados al mejoramiento continuo, la gestión del talento humano, la convivencia laboral y la consolidación de una cultura organizacional basada en el respeto, el trato digno y la corresponsabilidad institucional.

Por ello, el presente Protocolo de Atención, Prevención y Protección frente a las Violencias Basadas en Género y la Discriminación se constituye como un instrumento institucional orientado a fortalecer la actuación de la Entidad frente a estas situaciones, promoviendo una atención adecuada, confidencial, oportuna y libre de revictimización, así como la implementación de acciones preventivas y pedagógicas que contribuyan al fortalecimiento del entorno laboral e institucional.

OBJETIVO

Establecer los lineamientos institucionales para la prevención, atención, orientación, protección, remisión y seguimiento de situaciones relacionadas con violencias basadas en género y actos de discriminación, que puedan presentarse en el entorno laboral, contractual, operativo, administrativo o en la prestación del servicio de la Entidad.

El presente protocolo busca garantizar la protección de los derechos fundamentales, la dignidad humana, la integridad personal y el trato respetuoso, promoviendo un entorno organizacional seguro, incluyente y libre de cualquier forma de violencia o discriminación, en articulación con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, el Comité de Convivencia Laboral y las demás instancias institucionales.

ALCANCE

El presente protocolo aplica a todas las partes interesadas y grupos de valor que tengan relación directa o indirecta con la Entidad, incluyendo:

- Servidores públicos, trabajadores oficiales o personal vinculado laboralmente.
- Contratistas, subcontratistas y personal de apoyo a la gestión.
- Pasantes, practicantes, aprendices y personal en formación.
- Personal operativo, administrativo y de atención al usuario.
- Usuarios, visitantes, proveedores y demás terceros que interactúen con la Entidad.

Aplica a situaciones ocurridas en:

- Instalaciones de la Entidad.
- Espacios operativos o en campo.
- Actividades institucionales dentro o fuera de la Entidad.
- Medios digitales, tecnológicos o de comunicación institucional.
- Interacciones en la prestación del servicio público domiciliario.

MARCO DE REFERENCIA

El presente protocolo se fundamenta en las disposiciones constitucionales, legales, reglamentarias y lineamientos institucionales vigentes en materia de derechos humanos, igualdad, dignidad humana, convivencia laboral, no discriminación, enfoque diferencial, prevención de violencias basadas en género, protección de datos personales y gestión institucional, entre las cuales se destacan las siguientes:

3.1 Constitución Política de Colombia
Artículo 1: Colombia se funda en el respeto de la dignidad humana.
Artículo 2: Fines esenciales del Estado, entre ellos garantizar la efectividad de los derechos.
Artículo 13: Derecho a la igualdad y prohibición de discriminación.
Artículo 15: Derecho a la intimidad personal y familiar.
Artículo 16: Libre desarrollo de la personalidad.
Artículo 25: Derecho al trabajo en condiciones dignas y justas.
Artículo 43: Igualdad de derechos y oportunidades entre mujeres y hombres.
Artículo 53: Principios mínimos fundamentales en materia laboral.
3.2 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.

3.3 Ley 1257 de 2008

Por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres, estableciendo medidas de protección y atención integral.

3.4 Ley 1482 de 2011

Por medio de la cual se modificó el Código Penal para sancionar actos de discriminación y conductas que atenten contra los derechos de las personas por motivos de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología, sexo u orientación sexual, entre otros.

3.5 Ley 1581 de 2012

Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, aplicable al manejo de la información derivada de la activación y gestión del presente protocolo.

3.6 Resolución 652 de 2012

Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas.

3.7 Resolución 1356 de 2012

Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 652 de 2012, en lo relacionado con la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral.

3.8 Decreto 1072 de 2015

Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, que establece disposiciones relacionadas con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – SG-SST, incluyendo la gestión de riesgos psicosociales y la promoción de ambientes laborales seguros y saludables.

3.9 Ley 1712 de 2014

Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, aplicable en lo relacionado con el acceso, reserva y tratamiento adecuado de la información institucional, sin perjuicio de la protección de datos sensibles o reservados.

3.10 Decreto 1499 de 2017

Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015 en lo relacionado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el cual orienta el fortalecimiento institucional, la integridad, la gestión del talento humano, la convivencia y el mejoramiento continuo en las entidades públicas.

3.11 Lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG

Especialmente en lo relacionado con las dimensiones de:

- Talento Humano
- Direccionamiento Estratégico y Planeación
- Gestión con Valores para Resultados
- Evaluación de Resultados
- Control Interno
- Gestión del Conocimiento e Innovación

como soporte para la promoción de ambientes laborales basados en el respeto, la inclusión y la prevención de conductas que afecten la dignidad humana.

3.13 Normativa interna aplicable

Hacen parte del marco de referencia del presente protocolo, en lo que resulte aplicable:

- Reglamento Interno de Trabajo (si aplica)
- Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial
- Manual de Funciones y Competencias Laborales
- Código o lineamientos de Integridad institucional
- Procedimientos de Talento Humano
- Procedimiento del Comité de Convivencia Laboral
- Procedimientos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Demás documentos internos relacionados con convivencia, bienestar, atención de quejas o prevención de riesgos

PRINCIPIOS ORIENTADORES

La interpretación, aplicación y desarrollo del presente protocolo se regirá por los siguientes principios orientadores, los cuales deberán observarse en todas las actuaciones institucionales relacionadas con la prevención, atención, protección, orientación, seguimiento y eventual remisión de situaciones asociadas a violencias basadas en género y actos de discriminación:

5.1 Dignidad humana

Toda persona será tratada con respeto, consideración y reconocimiento pleno de su valor intrínseco, integridad y condición de sujeto de derechos, sin admitir actuaciones que impliquen humillación, degradación, exclusión o afectación de su dignidad.

5.2 Igualdad y no discriminación

La Entidad promoverá un trato equitativo, respetuoso e incluyente, libre de cualquier forma de discriminación, exclusión, segregación o trato desigual injustificado, garantizando el respeto por la diversidad y la diferencia.

5.3 Confidencialidad

Toda información relacionada con situaciones abordadas mediante el presente protocolo deberá ser tratada con reserva, discreción y protección institucional, limitando su conocimiento únicamente a las personas o instancias que deban intervenir en razón de sus funciones.

5.4 Debida diligencia

La Entidad deberá actuar de manera oportuna, responsable, adecuada y eficaz frente a las situaciones que se pongan en conocimiento, adelantando las acciones que correspondan conforme a su competencia y adoptando medidas razonables de protección y atención.

5.5 No revictimización

En la aplicación del presente protocolo se evitarán actuaciones, preguntas, prácticas o decisiones que puedan reproducir, intensificar o prolongar el daño sufrido por la persona afectada, así como cualquier forma de exposición innecesaria, estigmatización o culpabilización.

5.6 Buena fe

Se presumirá que las personas que acuden a los canales institucionales actúan con veracidad y legitimidad, sin perjuicio de las valoraciones o verificaciones que deban adelantarse en el marco de las competencias institucionales y del debido proceso.

5.7 Imparcialidad

Las actuaciones derivadas de la aplicación del protocolo deberán desarrollarse con objetividad, neutralidad, respeto y ausencia de sesgos, prejuicios o valoraciones discriminatorias, garantizando un tratamiento institucional equilibrado y respetuoso.

5.8 Celeridad

Las situaciones puestas en conocimiento de la Entidad deberán ser atendidas de manera oportuna, evitando dilaciones injustificadas que puedan afectar la protección de derechos, la adopción de medidas preventivas o el acceso a las rutas correspondientes.

5.9 Prevención

La Entidad promoverá acciones permanentes de sensibilización, orientación, formación, cultura institucional y fortalecimiento del entorno laboral, orientadas a prevenir la ocurrencia de violencias basadas en género, discriminación y demás conductas que afecten la convivencia y el respeto.

5.10 Protección integral

La aplicación del protocolo deberá propender por la salvaguarda de la integridad física, emocional, psicológica, laboral y relacional de las personas involucradas, garantizando medidas institucionales de atención, acompañamiento, orientación y protección cuando a ello haya lugar.

5.11 Enfoque diferencial

La Entidad reconocerá las condiciones particulares, contextos, vulnerabilidades y características específicas de las personas involucradas, con el fin de brindar una atención ajustada, respetuosa y pertinente a sus necesidades.

5.12 Respeto y trato digno

Toda actuación institucional derivada de este protocolo deberá desarrollarse bajo parámetros de respeto mutuo, lenguaje adecuado, escucha activa y trato digno hacia todas las personas involucradas.

IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA

La implementación del presente protocolo estará a cargo de RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P., a través de las dependencias, procesos e instancias institucionales competentes, especialmente aquellas relacionadas con la gestión del talento humano, la convivencia laboral, la seguridad y salud en el trabajo, el control interno y la dirección institucional, conforme a sus competencias y responsabilidades.

La Entidad garantizará la adopción progresiva de acciones orientadas a la prevención, detección, atención, orientación, protección, seguimiento y mejora continua frente a situaciones relacionadas con violencias basadas en género y actos de discriminación, promoviendo una cultura institucional basada en el respeto, la inclusión, el trato digno y la corresponsabilidad.

La implementación del presente protocolo comprenderá, como mínimo, las siguientes acciones:

1. **Socialización institucional**

La Entidad divulgará el contenido del presente protocolo a través de los medios institucionales disponibles, con el fin de garantizar su conocimiento, comprensión y apropiación por parte de servidores públicos, trabajadores, contratistas, aprendices, practicantes y demás personas vinculadas o relacionadas con la Entidad.

2. **Inclusión en procesos de inducción y reinducción**

La Entidad incorporará los lineamientos del presente protocolo dentro de las actividades de inducción y reinducción institucional, con el propósito de fortalecer la cultura organizacional basada en el respeto, la igualdad, la convivencia y la no discriminación.

3. **Fortalecimiento de capacidades institucionales**

Se promoverán actividades de sensibilización, capacitación, orientación y formación relacionadas con la prevención de violencias basadas en género, no discriminación, trato digno y rutas institucionales de atención

4. **Articulación institucional**

La aplicación del protocolo deberá articularse con los procesos, comités, procedimientos, mecanismos y lineamientos institucionales.

5. **Disponibilidad de canales de recepción**

La Entidad deberá garantizar la existencia y divulgación de canales institucionales para la recepción, orientación y tratamiento inicial de situaciones relacionadas con el presente protocolo, procurando condiciones de accesibilidad, confidencialidad y oportunidad.

6. Adopción de medidas de atención y protección

Cuando se identifiquen situaciones que activen el presente protocolo, la Entidad adoptará las acciones razonables y proporcionales que resulten procedentes, conforme a su competencia, garantizando el respeto de los derechos de las personas involucradas y evitando cualquier forma de revictimización.

7. Seguimiento y mejora

La Entidad realizará seguimiento periódico a la implementación del presente protocolo, con el fin de identificar oportunidades de mejora, fortalecer la prevención institucional y ajustar las acciones que resulten necesarias para su adecuada aplicación.

ACTIVIDADES DE LA POLITICA

Proceso Responsable	Categoría / Línea de Acción	Actividad	Fecha / Periodicidad
Gestión de Planeación y Dirección / Gestión de Talento Humano	Formalización e implementación institucional	Documentar, adoptar e implementar el Protocolo de Atención, Prevención y Protección frente a las Violencias Basadas en Género y la Discriminación.	31 de marzo de 2026
Gestión de Talento Humano	Fortalecimiento institucional y prevención	Incluir el protocolo dentro de los procesos de inducción y reinducción institucional.	Vigencia 2026
Gestión de Talento Humano / Sistema Integrado de Gestión	Fortalecimiento institucional y prevención	Desarrollar actividades de sensibilización, capacitación y orientación sobre violencias basadas en género, discriminación, enfoque diferencial, trato digno y no revictimización.	Vigencia 2026
Gestión de Talento Humano / SG-SST	Prevención y gestión del riesgo	Identificar factores o situaciones institucionales que puedan favorecer conductas de discriminación, hostigamiento o violencia basada en género, y establecer acciones preventivas.	30 de junio de 2026
Gestión de Talento Humano / Comité de Convivencia Laboral	Atención y activación de ruta institucional	Definir y divulgar los canales institucionales de recepción para la atención de situaciones relacionadas con el presente protocolo.	30 de abril de 2026
Gestión de Talento Humano / Comité de Convivencia Laboral	Atención y activación de ruta institucional	Implementar el procedimiento interno para la recepción, análisis, orientación, atención y seguimiento de los casos que activen el protocolo.	Vigencia 2026
Gestión de Talento Humano / Gerencia General / Comité de Convivencia Laboral	Atención y protección institucional	Establecer criterios institucionales para la adopción de medidas de protección, reserva y manejo adecuado de la información.	30 de junio de 2026
Gestión de Talento Humano / Gestión Documental	Gestión documental y trazabilidad	Diseñar o adoptar los formatos, registros y mecanismos de trazabilidad requeridos para la aplicación y seguimiento del protocolo.	31 de mayo de 2026
Gestión Documental / Gestión de Talento Humano	Gestión documental y trazabilidad	Garantizar la custodia, confidencialidad, conservación y acceso restringido de la información derivada de la aplicación del protocolo.	Vigencia 2026
Gestión de Planeación y Dirección / Gestión de Talento Humano	Articulación institucional	Articular la implementación del protocolo con el Plan Estratégico de Talento Humano, el SG-SST, el Comité de Convivencia Laboral, el Sistema Integrado de Gestión y demás instrumentos institucionales aplicables.	Vigencia 2026

Gestión de Sistemas y Comunicaciones / Gestión de Talento Humano	Divulgación y apropiación institucional	Difundir piezas informativas, rutas de atención y mensajes institucionales relacionados con el respeto, la inclusión, la igualdad y la prevención de violencias basadas en género y discriminación.	De forma periódica
Gestión de Planeación y Dirección / Gestión de Talento Humano	Fortalecimiento institucional	Promover acciones de articulación, acompañamiento o fortalecimiento con entidades u organismos que contribuyan a la prevención y atención de situaciones relacionadas con el presente protocolo.	De forma periódica

COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN

Con el propósito de asegurar la difusión, comprensión y aplicación efectiva del presente Protocolo de Atención, Prevención y Protección frente a las Violencias Basadas en Género y la Discriminación, la Empresa de Servicios Públicos RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P. dispondrá de diferentes mecanismos de comunicación dirigidos a todos los servidores públicos, trabajadores oficiales, contratistas y demás personas vinculadas a la Entidad.

Para ello, la Entidad podrá hacer uso de los siguientes medios y espacios institucionales:

- Página web institucional
- Correos electrónicos institucionales
- Carteleras informativas
- Jornadas de formación y sensibilización
- Procesos de inducción y reinducción
- Comités institucionales
- Reuniones o sesiones directivas, cuando aplique
- Espacios de socialización interna
- Herramientas digitales institucionales

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

El seguimiento a la implementación del presente protocolo estará a cargo del proceso de Gestión de Talento Humano, o quien haga sus veces, en articulación con las áreas o instancias institucionales que correspondan, quienes deberán monitorear su aplicación y promover las acciones de mejora necesarias.

Por su parte, el proceso de Planeación y Dirección, en el marco de sus funciones de seguimiento institucional y mejora, podrá realizar el acompañamiento y monitoreo que corresponda, cuando aplique.

Así mismo, la Oficina de Control Interno, en ejercicio de sus funciones y como tercera línea de defensa, realizará la evaluación independiente correspondiente, con el fin de verificar el cumplimiento del protocolo y formular recomendaciones orientadas a su fortalecimiento.

Los resultados del seguimiento y la evaluación servirán como insumo para la toma de decisiones, la mejora continua y la actualización del protocolo, cuando ello resulte necesario.

La Entidad podrá apoyarse en herramientas como:

- Revisión de la aplicación de las rutas de atención
- Seguimiento a acciones de prevención y sensibilización

- Auditorías internas
- Informes de gestión
- Planes de mejoramiento
- Análisis de riesgos asociados

ANEXOS

1. Directiva Presidencial 01 de 2023. Incluye el “Protocolo para la prevención, atención y medidas de protección de todas las formas de violencia contra las mujeres y basadas en género y/o discriminación…”, como referente técnico para el sector público.

2. Circular Conjunta 001 de 2023. Relacionada con lineamientos para la prevención de violencias contra las mujeres, discriminación racial y fortalecimiento de entornos laborales incluyentes en entidades públicas.

3. Circular Conjunta 005 de 2025. Relacionada con el fortalecimiento institucional de protocolos y rutas de atención frente a situaciones de acoso sexual laboral, violencias basadas en género y discriminación.



Yeisón Rokney Torres Suarez
Gerente General
Red Vital Paipa S.A. E.S.P.

PAIPA S.A. E.S.P. Red Vital

ELABORÓ	NATURALEZA DEL CAMBIO	VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN
Andrew Masami Asakura Garcia	Protocolo inicial	01	01/09/2025
Oscar Iván Valderrama Morales	Actualización en la estructura y actividades definidas para el protocolo; de acuerdo a guía emitida por la Función Pública	02	01/03/2026

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Oscar Iván Valderrama Morales	Nombre: Andrew Masami Asakura	Nombre: Yeison Rokney Torres Suarez
Cargo: Profesional de Apoyo Proceso de Planeación	Cargo: Profesional SIG	Cargo: Gerente General
Firma:	Firma:	Firma: