

CANAL LOCAL DE TELEVISIÓN DE MEDELLÍN TELEMEDELLÍN

Elaborado por:
María Alejandra Betancur Sánchez
Ingeniera en Higiene y Seguridad Ocupacional
Profesional en Seguridad y Salud en el Trabajo.

Medellín
Julio 2026.

CÓDIGO: IN-GH-SST-14
VERSIÓN: 01
FECHA: 14/07/2026

1. INTRODUCCIÓN.

Con el fin de promover un entorno laboral seguro y respetuoso, donde todas las personas, independientemente de su género u orientación sexual, puedan desarrollarse sin temor a la violencia, se enfatiza la importancia de eliminar todo tipo de discriminación en el mundo laboral.

Para tal fin, el Ministerio del Trabajo, a través de la Circular 026 emitida el 8 de marzo de 2023, invita a todas las empresas, sin importar su actividad económica, a acogerse a dicha circular, como lineamiento orientador para la prevención y atención del acoso sexual laboral y las violencias basadas en género en el ámbito laboral; por tal razón, impulsa la creación de un protocolo de prevención del acoso sexual laboral que establezca las rutas que se deben seguir para atender situaciones que puedan entenderse como acoso sexual en el ámbito laboral.

En atención a lo anterior, TELEMEDELLÍN elabora el presente Protocolo de Prevención y Atención del Acoso Laboral, Acoso Sexual Laboral y Violencias basadas en Género en el Ámbito Laboral, el cual será aplicable a trabajadores, contratistas, practicantes, proveedores y demás personas que tengan relación laboral, contractual o de prestación de servicios con la entidad. Asimismo, el protocolo se desarrollará bajo la aplicación de los enfoques de género, derechos humanos, diferencial e interseccional, con el propósito de garantizar la protección, prevención, atención y no discriminación de todas las personas en el entorno laboral, especialmente de las mujeres y de las personas pertenecientes a los sectores sociales LGBTIQ+.

2. OBJETIVO GENERAL.

Establecer los lineamientos y procedimientos de prevención, atención, orientación, protección y seguimiento de casos relacionados con acoso sexual laboral y violencias basadas en género en el ámbito laboral de TELEMEDELLÍN, con el fin de garantizar entornos de trabajo seguros, dignos, inclusivos y libres de discriminación

2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Implementar y socializar el Protocolo de Prevención y Atención del Acoso Sexual Laboral y las Violencias basadas en Género en TELEMEDELLÍN.
- Sensibilizar a los colaboradores de la Entidad independientemente de la modalidad de contratación frente a las conductas constitutivas de acoso sexual laboral, discriminación y violencias basadas en género.
- Promover entornos laborales seguros, inclusivos, equitativos y libres de cualquier forma de violencia o discriminación.
- Establecer rutas de atención, orientación y seguimiento para los casos relacionados con acoso sexual laboral y violencias basadas en género.

- Fomentar una cultura institucional basada en el respeto, la dignidad humana, la igualdad y la no discriminación

3. ALCANCE.

El presente protocolo aplica a todas las personas que hagan parte del contexto laboral de TELEMEDELLÍN, independientemente de la naturaleza de su vinculación, incluyendo trabajadores, contratistas, practicantes, pasantes, proveedores y demás personas que participen o interactúen en el entorno laboral de la entidad.

Su aplicación se realizará sin discriminación alguna por razones de género, edad, religión, orientación sexual, identidad o expresión de género, cargo, antigüedad, condición social, tipo de vinculación o cualquier otra condición protegida por la normatividad vigente.

Para efectos de la aplicación de la Ley 2365 de 2024, se entiende que hacen parte del contexto laboral las interacciones que tengan trabajadores, empleadores, contratistas de prestación de servicios, pasantes, practicantes y demás personas vinculadas o relacionadas con la entidad en el desarrollo de actividades laborales

4. OBLIGACIONES DEL EMPLEADOR

Los empleadores de carácter público y privado deben cumplir con la normatividad, guías y lineamientos relacionados con la prevención e intervención del acoso laboral.

Por lo anterior, Teled Medellín a través del Comité de Género, el área de Seguridad y Salud en el trabajo, desarrollaran las medidas preventivas y correctivas de acoso sexual laboral, con el fin de promover un excelente ambiente de convivencia laboral, fomentar relaciones sociales positivas entre las y los trabajadores de empresas e instituciones públicas y privadas y respaldar la dignidad e integridad de las personas en el trabajo.

Los empleadores deberán prevenir, investigar y sancionar el acoso sexual en el contexto laboral, para lo cual deberán cumplir con las siguientes obligaciones:

- **Crear una política interna de prevención** que se vea reflejada en el reglamento interno de trabajo, los contratos laborales, protocolos y rutas de atención contra el acoso sexual en el contexto laboral, la cual debe ser ampliamente difundida.
- **Garantizar los derechos de las víctimas**, y establecer mecanismos para atender, prevenir y brindar garantías de no repetición frente al acoso sexual dentro de su ámbito de competencia.
- **Implementar las garantías de protección inmediata** para evitar un daño irremediable dentro de su ámbito de competencia.
- **Informar a la víctima** su facultad de acudir ante la Fiscalía General de la Nación.

- **Remitir de manera inmediata la queja y denuncia a la autoridad competente**, a petición de la víctima respetando su derecho a la intimidad.
- **Abstenerse de realizar actos de censura que desconozcan la garantía de las víctimas** de visibilizar públicamente los actos de acoso sexual y abstenerse de ejecutar actos de revictimización.
- **Publicar semestralmente el número de quejas tramitadas y sanciones impuestas**, en los canales físicos y/o electrónicos que tenga disponibles. Estas quejas y sanciones deberán ser remitidas al Sistema Integrado de Información de Violencias de Género (Sivige) dentro de los últimos diez (10) días del respectivo semestre. Dicha publicación deberá ser anonimizada, para salvaguardar la intimidad, confidencialidad y debido proceso de las partes, respetando la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales

5. MARCO LEGAL.

NORMATIVIDAD	DESCRIPCIÓN
CONVENIOS INTERNACIONALES	
Convenio 111 de la OIT	Define la discriminación como "cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en determinados motivos que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación"
Convenio 190 de la OIT	que fue ratificado por Colombia mediante la Ley 2528 de 2025. Esta norma es el primer tratado internacional que reconoce el derecho a un trabajo libre de violencia y acoso, incluyendo razones de género.
LEYES	
Ley 1010 de 2006 Congreso de la Republica	Por la cual se adopta las medidas para prevenir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones laborales
Ley 1257 de 2008 Congreso de la republica	Por la cual se adoptan las normas de sensibilización, prevención y sanción para enfrentar todas las formas de violencia y discriminación contra las mujeres.
Ley 1719 de 2014	Por la cual se adoptan medidas para garantizar el acceso a la justicia de las víctimas de violencia sexual.
Ley 1761 de 2015	Por la cual se crea el tipo penal de feminicidio como delito autónomo.
Ley 1752 de 2015	La cual tiene por objeto sancionar penalmente actos de discriminación por razones de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo, orientación sexual, discapacidad y demás razones de discriminación.
Ley 2365 de 2024	Por medio de la cual se adoptan medidas para la prevención, protección y atención del acoso sexual en el ámbito laboral.
RESOLUCIONES	

CÓDIGO: IN-GH-SST-14

VERSIÓN: 01

FECHA: 14/07/2026

Resolución 2646 de 2008 Ministerio de Trabajo	Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Artículo 14. Medidas preventivas y correctivas del acoso laboral.
Resolución 652 de 2012 Ministerio de Trabajo	Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en las entidades públicas y privadas y se dictan otras disposiciones.
Resolución 1356 de 2012 Ministerio de Trabajo	Por la cual se modifica parcialmente la resolución 652 de 2012
Resolución 2764 de 2022 Ministerio de Trabajo	Por la cual se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora.
Resolución 2110 del 30 de junio de 2023	Protocolo para prevenir, atender y adoptar medidas de protección frente a todas las formas de violencia contra las mujeres y basadas en género y discriminación por razón de raza, etnia, sexo u orientación sexual, identidad de género o cualquier tipo de discriminación en el ámbito laboral y contractual".
Resolución 0312 de 2019	Estándares mínimos del SG-SST relacionados con riesgos psicosociales, prevención y gestión de peligros.
CIRCULARES	
Circular 026 del 08 de marzo 2023	Aborda la prevención y atención del acoso laboral y sexual, la violencias basadas en género contra las mujeres y las personas de los sectores sociales LGBTIQ+ en el ámbito laboral.
JURISPRUDENCIA	
Sentencias T-140 de 2021 Corte Constitucional y SP 124 de 2023 de la Sala Penal de la Corte Suprema de Justicia.	Fallo que protege los derechos de las mujeres a un entorno laboral libre de violencia y discriminación, estableciendo un enfoque de género obligatorio en la atención de denuncias por acoso sexual laboral

6. PRINCIPIOS RECTORES

La aplicación e implementación del presente protocolo se desarrollará bajo los siguientes principios:

- **Confidencialidad:** Garantizar la reserva de la información y la protección de la identidad de las personas involucradas.
- **No revictimización:** Evitar actuaciones que generen afectaciones adicionales a la presunta víctima durante la atención del caso.
- **Debido proceso:** Garantizar actuaciones imparciales, objetivas y ajustadas a la normatividad vigente.

- **Perspectiva de género:** Reconocer las desigualdades estructurales y las relaciones de poder que pueden dar lugar a violencias basadas en género.
- **Respeto por los derechos humanos:** Garantizar la dignidad, igualdad y no discriminación de todas las personas.
- **Acceso a la justicia interna y externa:** Facilitar el acceso a los mecanismos institucionales y legales de atención y protección.
- **Atención integral:** Brindar acompañamiento y orientación adecuada frente a las situaciones reportadas.
- **Corresponsabilidad:** Promover la participación activa de todos los actores de la entidad en la prevención de las violencias basadas en género.
- **Neutralidad e imparcialidad:** Garantizar que las actuaciones se desarrollen de manera objetiva y libre de prejuicios.
- **Presunción de inocencia:** Toda persona será considerada inocente mientras no exista decisión que determine lo contrario conforme al debido proceso.

7. MARCO CONCEPTUAL.

- **Acoso Sexual:** De conformidad con la Ley 2365 de 2024, se entenderá por acoso sexual todo acto de persecución, hostigamiento o asedio, de carácter o connotación sexual, lasciva o libidinosa, que se manifieste mediante relaciones de poder de orden vertical u horizontal, mediadas por la edad, sexo, género, orientación e identidad sexual, posición laboral, social o económica, y que ocurra una o varias veces en contra de otra persona en el contexto laboral.

Para efectos de la aplicación de la Ley 2365 de 2024, se presumirá que la conducta fue cometida en el contexto laboral cuando ocurra en alguno de los siguientes escenarios:

- a) En el lugar de trabajo o donde se desarrolle la relación contractual en cualquiera de sus modalidades, incluyendo espacios públicos, privados, físicos y digitales destinados al desarrollo de las obligaciones asignadas, así como el trabajo en casa, trabajo remoto y teletrabajo.
- b) En los lugares donde se cancela la remuneración derivada del trabajo o labor encomendada, así como en los espacios destinados al descanso, alimentación, instalaciones sanitarias, de aseo o vestuarios dentro del contexto laboral.
- c) Durante desplazamientos, viajes, eventos, actividades sociales o de formación relacionados con el trabajo o con la labor encomendada.
- d) En el marco de las comunicaciones relacionadas con el trabajo o la labor encomendada, incluidas aquellas realizadas mediante herramientas digitales o tecnologías de la información y las comunicaciones.
- e) En los trayectos entre el domicilio y el lugar donde se desarrolla el trabajo o la labor encomendada, cuando el acoso sexual sea cometido por una persona que haga parte del contexto laboral.
- f) En el alojamiento proporcionado por el empleador, cuando el acoso sexual sea cometido por una persona que haga parte del contexto laboral.

- **Discriminación Laboral:** Todo trato diferenciado por razones de raza, género, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral (Ley 1622 de 2013).
- **Violencia contra la mujer y violencias basadas en género:** De conformidad con la Ley 1257 de 2008, se entiende por violencia contra la mujer cualquier acción u omisión que le cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual, psicológico, económico o patrimonial por su condición de mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto en el ámbito público como en el privado.
- **Acoso sexual físico:** Conductas de naturaleza sexual no consentidas que impliquen contacto físico o invasión del espacio personal, tales como manoseos o tocamientos, acercamientos innecesarios, pellizcos, palmadas, apretones, roces deliberados, contacto físico no deseado, agresiones sexuales, miradas lascivas u obscenas, guiños, persecución o impedir el paso intencionalmente.
- **Acoso sexual verbal:** Silbidos o expresiones verbales de connotación sexual (aullidos, ladridos, sonido de besos), comentarios de connotación sexual, chistes sexualmente explícitos, comentarios o insinuaciones sexuales, preguntas por fantasías sexuales o eróticas, insultos basados en el sexo de la persona, su identidad u orientación sexual, o en estereotipos sexuales relacionados con la raza o etnia, calificaciones sobre la sexualidad de la persona.
- **Acoso sexual no verbal:** Exhibición de fotos, imágenes, videos o audios de connotación sexual y/o pornográfica, exhibicionismo (exposición de genitales) o masturbación en público, fotos al cuerpo sin consentimiento. Silbidos, gestos de connotación sexual, presentación de objetos pornográficos.
- **Acoso por razón del género:** Se considera acoso por razón del género cualquier comportamiento realizado en función del género, identidad u orientación sexual de una persona y con el propósito de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.
- **Acoso sexual virtual:** Cualquier acción o conducta realizada a través de medios digitales con connotación sexual, también incluye hostigamiento virtual, chantaje sexual, y difusión de imágenes, material audiovisual o audios con contenidos sexual.
- **Violencia Emocional:** Consiste, por ejemplo, en minar la autoestima de una persona a través de críticas constantes, en infravalorar sus capacidades, insultarla o someterla a otros tipos de abuso verbal; en dañar la relación de una pareja con sus hijas o hijos; o en no permitir a la pareja vea a su familia ni a sus amistades.
- **Otros tipos de acoso sexual laboral:** Obligar a las mujeres u hombres a trabajar fuera de los horarios normales con alguna finalidad sexual, inventiva o represiva de comportamientos.

8. FORMAS DE MANIFESTACIÓN DEL ACOSO SEXUAL.

ACOSO DESCENDENTE:

Conducta de ambiente laboral hostil realizada por la persona natural que se desempeña como gerente, jefe, vicepresidente, supervisor o cualquier otra posición de dirección y mando dentro de la empresa.

GH-ST-14
VERSION: 01
14/07/2026



ACOSO HORIZONTAL

Aquella conducta realizada por compañeros y compañeras de trabajo

ACOSO ASCENDENTE

Conducta realizada por trabajadores jerárquicamente subordinados al sujeto

9. CONDUCTAS QUE PUEDEN SER CONSIDERADAS COMO ACOSO SEXUAL.

A continuación, se describen algunas conductas que pueden constituir acoso sexual en el ámbito laboral y frente a las cuales podrá activarse el presente protocolo de prevención y atención.

Las siguientes conductas son enunciativas y no taxativas; por tanto, cualquier comportamiento de naturaleza sexual, no consentido, ofensivo, intimidante, humillante o que genere incomodidad, podrá ser analizado y calificado de conformidad con la normatividad vigente y las circunstancias particulares de cada caso.

Entre las conductas que pueden constituir acoso sexual se encuentran:

- Insinuaciones sexuales no deseadas o molestas.
- Propositiones, solicitudes o presión para realizar actividades sexuales.
- Insistencia reiterada para participar en actividades sociales o personales, pese a que la persona haya manifestado su incomodidad o negativa.
- Coqueteos ofensivos, comentarios insinuantes o de contenido sexual.
- Comentarios obscenos o indirectas de carácter sexual.
- Llamadas telefónicas, mensajes, correos electrónicos, cartas o comunicaciones digitales no deseadas con contenido sexual.
- Bromas, comentarios o burlas sobre la apariencia física, orientación sexual, identidad o expresión de género de una persona.
- Exhibición, circulación o utilización de imágenes, fotografías, videos, objetos, mensajes o material sexualmente sugestivo, ofensivo o pornográfico.
- Contacto físico innecesario, no consentido o invasivo.
- Miradas lascivas, gestos obscenos o expresiones corporales relacionadas con la sexualidad.
- Petición o exigencia de favores sexuales.
- Manoseos, pellizcos, jalones, roces o tocamientos de naturaleza sexual.
- Empujar o arrinconar físicamente a una persona con intención sexual.
- Propagar rumores o comentarios sobre la vida sexual de una persona.

- Jalar o retirar prendas de vestir con connotación sexual.
- Realizar escritos, grafitis, dibujos o mensajes sexuales ofensivos relacionados con una persona.
- Forzar o intentar forzar besos o cualquier otro tipo de contacto íntimo.
- Utilizar expresiones despectivas o peyorativas relacionadas con la orientación sexual, identidad o expresión de género, tales como “gay”, “lesbiana”, “travesti”, entre otras, con intención discriminatoria o denigrante.
- Espiar a una persona en espacios privados como baños, vestidores o zonas de cambio de ropa.
- Cualquier otra conducta de naturaleza sexual que vulnere la dignidad humana, genere intimidación, humillación, incomodidad o afecte el bienestar y las condiciones laborales de una persona.

10. IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL ASOCIADO AL ACOSO SEXUAL

El acoso sexual en el entorno laboral constituye un factor de riesgo psicosocial que puede afectar de manera significativa la salud mental, emocional y física de las personas trabajadoras, así como el clima organizacional, la productividad y la reputación institucional. En este sentido, TELEMEDELLÍN reconoce la necesidad de identificar de manera oportuna las condiciones, comportamientos y situaciones que puedan propiciar la ocurrencia de conductas constitutivas de acoso sexual y violencias basadas en género en el ámbito laboral.

Se entiende como riesgo psicosocial asociado al acoso sexual toda situación, conducta o interacción no deseada de carácter sexual que tenga como propósito o efecto atentar contra la dignidad de una persona, generar un ambiente intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo, o condicionar decisiones laborales. Estos riesgos pueden manifestarse mediante conductas verbales, no verbales, físicas o digitales.

10.1 IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO

Para la identificación de este riesgo, TELEMEDELLÍN tendrá en cuenta, entre otros, los siguientes factores:

- **Condiciones organizacionales:** Ambientes laborales con deficiencias en la comunicación, liderazgo inadecuado, abuso de poder, jerarquías rígidas o ausencia de controles institucionales.
- **Factores individuales y relacionales:** Relaciones de subordinación, dependencia económica o situaciones de vulnerabilidad que puedan facilitar conductas de acoso.
- **Cultura organizacional:** Tolerancia frente a conductas inapropiadas, normalización de comentarios o comportamientos de connotación sexual, o ausencia de políticas claras de prevención.

- **Canales de comunicación y denuncia:** Falta de mecanismos confidenciales, accesibles y efectivos para reportar situaciones de acoso.
- **Entornos laborales específicos:** Actividades que impliquen aislamiento, trabajo en campo, horarios nocturnos o interacción frecuente con terceros.

La identificación, evaluación y seguimiento de los riesgos psicosociales asociados al acoso sexual y las violencias basadas en género estará a cargo del Comité de Género, en articulación con el área de Seguridad y Salud en el Trabajo y las demás dependencias competentes.

Asimismo, la entidad establecerá anualmente un plan de trabajo que contemple actividades de prevención, sensibilización, seguimiento y fortalecimiento de los mecanismos de identificación temprana del riesgo.

10.2 MECANISMOS DE PREVENCIÓN

Con el fin de prevenir el acoso sexual y las violencias basadas en género en el ámbito laboral, TELEMEDELLÍN implementará, entre otras, las siguientes acciones:

- Campañas de sensibilización y promoción del respeto y la convivencia laboral.
- Capacitaciones periódicas y obligatorias con enfoque de género, diversidad e inclusión.
- Divulgación permanente del presente protocolo y de las rutas de atención.
- Fortalecimiento de canales confidenciales para la orientación y recepción de denuncias.
- Promoción de ambientes laborales seguros, dignos, equitativos e inclusivos.
- Inclusión de la perspectiva de género en procesos de selección, contratación, inducción, formación y promoción laboral.
- Actividades de prevención del riesgo psicosocial y evaluación del clima organizacional.
- Seguimiento y monitoreo de situaciones o conductas que puedan constituir acoso sexual o violencias basadas en género.

La identificación del riesgo se realizará mediante herramientas como la evaluación de factores de riesgo psicosocial, encuestas de clima laboral, revisión de quejas o denuncias y demás mecanismos definidos por la entidad, con el propósito de facilitar la detección temprana de riesgos y la adopción de medidas preventivas y correctivas oportunas.

11. CONSECUENCIAS DEL ACOSO SEXUAL LABORAL.

VICTIMA	EMPRESA	SOCIEDAD
Sufrimiento psicológico, humillación, disminución de la motivación, pérdida de	Disminución de la productividad debido a la ruptura de relaciones de	Incremento de la violencias basadas en género, violencia

autoestima, temor, ansiedad y depresión, entre otras afectaciones.	confianza, desmotivación y absentismo laboral.	laboral y discriminación en el empleo.
Cambios de comportamiento como aislamiento y deterioro de las relaciones sociales y laborales.	Alta rotación de personal y deterioro del clima organizacional.	Segregación ocupacional y barreras para la igualdad de oportunidades laborales.
Enfermedades físicas y mentales derivadas del estrés, incluyendo afectaciones graves a la salud e incluso riesgo de suicidio.	Incremento de gastos derivados de procedimientos disciplinarios, incapacidades, rotación de personal y afectaciones reputacionales.	Dificultad para el acceso de las mujeres a cargos de alto nivel y mejores condiciones salariales.
Riesgo de pérdida del empleo o afectación de la estabilidad laboral.	Deterioro de las relaciones laborales y de la imagen institucional.	Normalización de conductas discriminatorias y perpetuación de desigualdades sociales.
Aumento de la accidentalidad y afectaciones al bienestar integral.	Aumento del ausentismo laboral y disminución del compromiso organizacional.	Impacto negativo en la salud pública y en el desarrollo de entornos laborales seguros e inclusivos.

12. COMITÉ DE GÉNERO Y RUTA DE PREVENCIÓN DEL PROTOCOLO DE ACOSO SEXUAL

Con el fin de prevenir, identificar y atender oportunamente situaciones relacionadas con acoso sexual laboral y violencias basadas en género, TELEMEDELLÍN contará con un Comité de Género como instancia encargada de promover acciones de prevención, sensibilización, orientación y seguimiento frente a estas situaciones dentro del ámbito laboral.

El Comité de Género será una instancia independiente del Comité de Convivencia Laboral y estará conformado por representantes designados por la entidad de las áreas de Gerencia, Secretaría General, Gestión Humana, Control Interno y demás dependencias que la administración considere pertinentes.

12.1 FUNCIONES DEL COMITÉ DE GÉNERO

El Comité de Género tendrá, entre otras, las siguientes funciones:

- Promover la implementación, socialización y actualización del presente protocolo conforme a la normatividad vigente.
- Liderar acciones de prevención frente al acoso sexual laboral y las violencias basadas en género.
- Coordinar campañas y actividades de sensibilización sobre respeto, inclusión, equidad y no discriminación.

- Desarrollar capacitaciones periódicas con enfoque de género, derechos humanos y prevención de violencias basadas en género.
- Implementar mecanismos de evaluación y seguimiento de las actividades de formación y prevención realizadas.
- Orientar y acompañar la activación de la ruta de atención en los casos reportados.
- Garantizar la confidencialidad, el manejo adecuado de la información y la no revictimización.
- Realizar seguimiento a las acciones preventivas, correctivas y de protección implementadas por la entidad.
- Articular acciones con Gestión Humana, Seguridad y Salud en el Trabajo y demás áreas competentes.

13. RUTA DE PREVENCIÓN

TELEMEDELLÍN implementará acciones permanentes orientadas a prevenir y evitar situaciones constitutivas de acoso sexual laboral y violencias basadas en género dentro del entorno laboral. Para ello, desarrollará las siguientes actividades:

- Contar con una política integral de prevención del acoso sexual laboral, acoso laboral y violencias basadas en género.
- Socializar el presente protocolo y las políticas institucionales mediante los canales oficiales de comunicación interna, tales como correo electrónico, cartelera, intranet y demás medios institucionales.
- Realizar campañas de divulgación y sensibilización sobre el respeto, la dignidad humana, la igualdad y la no discriminación.
- Capacitar periódicamente al Comité de Género en la normatividad vigente y en enfoques de género, derechos humanos y atención integral.
- Desarrollar actividades de sensibilización y concientización dirigidas a todos los trabajadores, contratistas, practicantes y demás personas vinculadas con la entidad, sobre los efectos físicos, emocionales, psicológicos y organizacionales derivados del acoso sexual laboral y las violencias basadas en género.
- Fortalecer mecanismos de comunicación, orientación y prevención que permitan la detección temprana de posibles situaciones de riesgo.
- Promover ambientes laborales seguros, respetuosos, inclusivos y libres de cualquier forma de violencia o discriminación.

14. MECANISMO DE QUEJA.

Cualquier persona que tenga conocimiento o considere ser víctima de una conducta que pueda constituir acoso sexual laboral o violencias basadas en género en el contexto laboral podrá presentar la respectiva queja o denuncia ante el Comité de Género de

TELEMEDELLÍN para la Atención del Acoso Sexual y las Violencias basadas en Género, encargado de la recepción, orientación inicial y activación de la ruta de atención.

El Comité de Género será una instancia independiente del Comité de Convivencia Laboral y tendrá funciones orientadas a la prevención, seguimiento y articulación institucional frente a situaciones relacionadas con violencias basadas en género y acoso sexual laboral. La atención operativa y el acompañamiento inicial de los casos podrá ser liderada por Gestión Humana, en articulación con las áreas competentes.

El Comité de Género estará conformado por representantes de Gerencia, Secretaría General, Control Interno y Gestión Humana, o por las personas que la entidad designe para tal fin mediante acto administrativo interno.

14.1 CANALES PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS.

Las quejas podrán ser presentadas a través de los siguientes medios:

- Correo electrónico institucional: comitedegenero@telemedellin.tv
- Entrega física del Formato de Reporte de Queja de Acoso Sexual o Violencias basadas en Género a cualquiera de los integrantes del Comité de Género
- Manifestación verbal de los hechos ante cualquiera de las personas encargadas de la atención, quienes brindarán un espacio seguro, confidencial y de escucha activa para orientar a la presunta víctima y apoyar el diligenciamiento del formato correspondiente.

La recepción de quejas verbales o presenciales deberá realizarse en un entorno que garantice la privacidad, confidencialidad, dignidad y no revictimización de la persona quejosa.

14.2 ATENCIÓN DE CASOS RELACIONADOS CON CONVENIO DE PRACTICAS.

Cuando la presunta víctima o la persona señalada corresponda a un practicante, pasante o estudiante en formación, TELEMEDELLÍN garantizará la activación de la presente ruta de atención, sin perjuicio de informar a la institución educativa correspondiente y de las demás acciones legales o administrativas a que haya lugar.

Asimismo, la entidad garantizará el acompañamiento, orientación y activación de medidas de atención y protección necesarias de acuerdo con las circunstancias del caso.

15. GARANTÍAS DE PROTECCIÓN Y ESTABILIDAD LABORAL REFORZADA

En el marco de lo dispuesto por la Ley 2365 de 2024, TELEMEDELLÍN reconoce y garantiza la protección de las personas víctimas de acoso sexual laboral, así como de terceros que

conozcan o denuncien este tipo de conductas, con el fin de prevenir retaliaciones, promover la denuncia y garantizar entornos laborales seguros, dignos y libres de violencias basadas en género.

15.1 GARANTÍAS DE PROTECCIÓN.

De conformidad con el artículo 13 de la Ley 2365 de 2024, las víctimas o terceros que conozcan hechos de acoso sexual en el contexto laboral tendrán derecho a las siguientes garantías de protección:

- Recibir un trato libre de estereotipos de género, orientación sexual o identidad de género.
- Acudir a la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) para recibir atención emocional y psicológica.
- Solicitar traslado del área de trabajo cuando las circunstancias lo requieran.
- Solicitar la implementación de trabajo remoto o teletrabajo, cuando existan condiciones de riesgo para la víctima y las funciones lo permitan.
- Evitar la realización de labores que impliquen interacción con la persona investigada.
- Dar por terminado el contrato de trabajo o la vinculación contractual, por decisión expresa de la víctima, sin que haya lugar a sanciones por concepto de preaviso.
- Garantizar la confidencialidad de la información y el derecho de la víctima a la no confrontación con la persona denunciada.

Las medidas contempladas en los numerales 3, 4, 5 y 6 deberán ser evaluadas y adoptadas por TELEMEDELLÍN, a solicitud de la víctima, dentro de un término no superior a cinco (5) días hábiles, teniendo en cuenta las condiciones operativas y administrativas de la entidad.

15.2 ESTABILIDAD LABORAL REFORZADA.

De acuerdo con la Ley 2365 de 2024, la persona que denuncie o sea víctima de acoso sexual laboral gozará de estabilidad laboral reforzada por un término de seis (6) meses contados a partir de la presentación de la queja o denuncia.

Durante este periodo, TELEMEDELLÍN no podrá despedir, desmejorar las condiciones laborales ni adoptar decisiones que afecten negativamente la permanencia, condiciones contractuales o laborales de la persona protegida, salvo que exista una causa objetiva, debidamente comprobada y ajustada a la normatividad vigente.

Esta medida tiene como finalidad prevenir represalias, proteger los derechos fundamentales de las víctimas o denunciantes y fomentar la denuncia de conductas constitutivas de acoso sexual laboral o violencias basadas en género dentro del contexto laboral.

16. RUTA DE ATENCIÓN FRENTE A CASOS DE ACOSO SEXUAL LABORAL.

TELEMEDELLÍN establece la siguiente ruta de atención con el fin de garantizar una respuesta oportuna, confidencial, objetiva y con enfoque de género frente a situaciones de presunto acoso sexual laboral o violencias basadas en género en el ámbito laboral.

La activación de esta ruta podrá realizarse por cualquier persona que considere ser víctima o tenga conocimiento de hechos que puedan constituir acoso sexual laboral.

16.1 RECEPCIÓN Y ATENCIÓN INICIAL

Una vez recibida la queja o denuncia, TELEMEDELLÍN deberá:

- Garantizar un espacio privado, seguro y confidencial para la atención de la presunta víctima
- Escuchar los hechos de manera respetuosa y libre de prejuicios, evitando cualquier forma de revictimización.
- Brindar orientación sobre los derechos, rutas de atención y medidas de protección disponibles.
- Registrar confidencialmente el caso mediante el Formato de Reporte de Queja de Acoso Sexual o Violencias Basadas en Género.
- Emitir acuse de recibo dentro de las primeras veinticuatro (24) horas hábiles siguientes a la recepción de la queja.
- Activar la ruta interna de atención y las medidas de protección que correspondan.
- Remitir a las autoridades competentes o activar rutas externas cuando el caso lo requiera.

La atención inicial podrá ser realizada por personal de Gestión Humana, Seguridad y Salud en el Trabajo, el área psicosocial o por la persona designada por la entidad, garantizando la confidencialidad, el enfoque de género, los derechos humanos y la no revictimización.

16.2 DETERMINACIÓN DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN

TELEMEDELLÍN adoptará medidas de protección, atención y acompañamiento orientadas a salvaguardar la integridad física, emocional, psicológica y laboral de las personas víctimas de acoso sexual laboral y violencias basadas en género, conforme a lo establecido en la Ley 1010 de 2006, la Ley 2365 de 2024 y demás normatividad aplicable.

Las medidas de protección deberán implementarse bajo criterios de confidencialidad, enfoque de género, debida diligencia, no revictimización y protección integral.

Una vez recibida la queja o denuncia, la entidad evaluará la necesidad de implementar medidas de protección inmediatas dentro de las primeras setenta y dos (72) horas, contadas a partir de la presentación de la queja o denuncia, con el fin de evitar riesgos o daños irremediables a la persona afectada.

Entre las medidas que podrán adoptarse se encuentran:

- Separar a la presunta víctima de lugares, situaciones o entornos que representen riesgo.
- Garantizar que la presunta víctima y la persona señalada no compartan el mismo equipo de trabajo, dependencia o espacio físico.
- Reasignación temporal de funciones, tareas o espacios laborales.
- Cambio temporal de dependencia o área de trabajo.
- Implementación de trabajo remoto o teletrabajo cuando existan condiciones de riesgo para la víctima y las funciones lo permitan.
- Restricción de contacto o interacción entre las partes involucradas.
- Activación de acompañamiento psicosocial, médico o emocional.
- Remisión y articulación con la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) para la atención emocional y psicológica correspondiente.

16.3 ACOMPAÑAMIENTO Y ORIENTACIÓN

TELEMEDELLÍN brindará acompañamiento integral a la presunta víctima, el cual podrá incluir:

- Orientación psicosocial.
- Orientación jurídica sobre las rutas institucionales y legales disponibles.
- Activación de la Administradora de Riesgos Laborales (ARL), cuando corresponda.
- Acompañamiento para la presentación de denuncias ante las autoridades competentes.

Las personas presuntas víctimas de acoso sexual laboral podrán acceder al acompañamiento de ARL SURA, previa notificación a TELEMEDELLÍN, a través de los siguientes canales:

- Medellín: (604) 444 4578 opción 1 y 4
- WhatsApp: 315 275 78 88

Asimismo, la entidad informará sobre las rutas externas de atención disponibles, entre ellas:

- Línea de emergencia 123. Indicar que lo comuniquen con la línea de la mujer
- Fiscalía General de la Nación: (604) 444 6677. Desde el celular 155

- Comisarías de Familia.
- Inspecciones del Trabajo del Ministerio del Trabajo.
- Policía Nacional.
- Líneas locales de atención a violencias basadas en género.
- ICEBF: Desde el celular 122

Cuando los hechos representen un riesgo inminente para la integridad física o emocional de la persona afectada, TELEMEDELLÍN priorizará la activación inmediata de medidas de emergencia y protección, tales como:

- Contacto inmediato con líneas de emergencia.
- Activación de la Línea 123, Policía Nacional o autoridades competentes.
- Remisión a servicios médicos o psicológicos de urgencia, cuando sea necesario.

Rutas externas de atención y emergencia

Casa Refugio para proteger la vida

- Teléfonos: 310 237 8923 – 321 850 1905
- Correo: protección.mujeres@medellin.gov.co
- Atención: lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Línea 123 Agencia Mujer

- Atención 24 horas, los 7 días de la semana.

Representación legal gratuita

- Teléfonos: 312 602 1141 – 312 263 3746
- Correo: defensatecnica.mujeres@medellin.gov.co
- Atención: lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Atención psicológica y jurídica

- Teléfonos: (604) 385 5552 – 300 587 5219 – 321 467 7071
- WhatsApp: 300 474 0530
- Correo: atencionviolencias.mujeres@medellin.gov.co

16.4 INVESTIGACIÓN Y SEGUIMIENTO

El Comité de Género realizará la revisión preliminar de los hechos, la recolección de información pertinente y el análisis correspondiente para determinar las acciones preventivas, correctivas o disciplinarias a que haya lugar, conforme a la normatividad vigente y los procedimientos internos de la entidad.

La atención y análisis inicial del caso deberá realizarse en un término razonable y oportuno. Como medida de debida diligencia, TELEMEDELLÍN procurará emitir respuesta o concepto

preliminar dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción formal de la queja, sin perjuicio de los tiempos adicionales que puedan requerirse según la complejidad del caso o las actuaciones de autoridades externas.

Asimismo, cuando la situación lo requiera, el Comité podrá recomendar medidas preventivas inmediatas orientadas a proteger la integridad física, emocional y laboral de la presunta víctima mientras se adelanta el trámite correspondiente.

De conformidad con la legislación vigente, el acoso sexual laboral constituye una conducta no querellable y no conciliable, razón por la cual su atención deberá realizarse bajo criterios de debida diligencia, protección de derechos y acceso efectivo a la justicia.

16.5 MEDIDAS DISCIPLINARIAS Y REMISIÓN INTERNA

Cuando los hechos reportados puedan constituir una falta disciplinaria o incumplimiento de las obligaciones laborales o contractuales, el caso será remitido de manera inmediata al área de Gestión Humana, con el fin de adelantar la correspondiente investigación disciplinaria interna conforme a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, manuales institucionales y demás normatividad aplicable.

La investigación disciplinaria deberá desarrollarse garantizando el debido proceso, el derecho de defensa, contradicción y presunción de inocencia de la persona investigada, así como la protección integral y no revictimización de la presunta víctima.

De comprobarse conductas constitutivas de acoso sexual laboral o violencias basadas en género, la entidad podrá adoptar las medidas disciplinarias, administrativas o contractuales correspondientes, de acuerdo con la gravedad de los hechos y la normatividad vigente.

Las consecuencias derivadas de este tipo de conductas podrán incluir llamados de atención, medidas correctivas, suspensión o terminación del vínculo laboral o contractual con justa causa, sin perjuicio de las acciones penales, disciplinarias o administrativas a que haya lugar ante las autoridades competentes.

17. SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROTOCOLO

TELEMEDELLÍN realizará acciones periódicas de seguimiento y monitoreo al presente protocolo, con el fin de verificar su implementación, efectividad y cumplimiento, así como fortalecer las acciones de prevención, atención y protección frente al acoso sexual laboral y las violencias basadas en género.

El seguimiento estará a cargo del Comité de Género, en articulación con Gestión Humana, Seguridad y Salud en el Trabajo y las demás dependencias competentes de la entidad.

17.1 ACCIONES DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO

El Comité de Género desarrollará, entre otras, las siguientes actividades:

- Verificar el cumplimiento de las medidas de protección, atención y seguimiento adoptadas en los casos reportados.
- Realizar seguimiento a la implementación de las acciones preventivas y correctivas derivadas del presente protocolo.
- Promover la aplicación de encuestas de clima laboral con enfoque de género, inclusión y prevención de violencias basadas en género.
- Identificar oportunidades de mejora relacionadas con la prevención y atención del acoso sexual laboral y las violencias basadas en género.
- Elaborar reportes o informes periódicos dirigidos a la Alta Dirección sobre la implementación y seguimiento del protocolo, garantizando la confidencialidad de la información.
- Evaluar la efectividad de las campañas de sensibilización, capacitaciones y estrategias preventivas implementadas por la entidad.
- Formular recomendaciones de actualización o fortalecimiento del protocolo conforme a cambios normativos, institucionales o necesidades identificadas.

17.2 PERIODICIDAD

El Comité de Género establecerá anualmente un plan de trabajo que incluirá las actividades de seguimiento, monitoreo, prevención y evaluación del protocolo, definiendo responsables, cronogramas y mecanismos de verificación de cumplimiento, de acuerdo con la capacidad operativa y administrativa de la entidad.

18. DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS DE ACOSO SEXUAL LABORAL Y VIOLENCIAS BASADAS EN GÉNERO

TELEMEDELLÍN reconoce y garantiza los derechos de las personas víctimas de acoso laboral, acoso sexual laboral y violencias basadas en género, conforme a la Constitución Política, la Ley 1010 de 2006, la Ley 1257 de 2008, la Ley 2365 de 2024, la Ley 360 de 1997 y demás normatividad aplicable.

Las personas víctimas tendrán derecho a:

- Expresar libremente los hechos sucedidos en un ambiente seguro, digno y confidencial.
- Recibir un trato respetuoso, libre de estereotipos, discriminación, señalamientos o prejuicios relacionados con género, orientación sexual, identidad de género o cualquier otra condición.

- La confidencialidad y reserva de la información suministrada durante todo el proceso.
- No ser revictimizadas ni sometidas a confrontaciones innecesarias con la persona presuntamente agresora.
- Recibir atención integral, orientación y acompañamiento físico, psicológico, emocional, psicosocial y jurídico.
- Ser informadas de manera clara, oportuna y precisa sobre sus derechos, las rutas de atención y las actuaciones adelantadas.
- Acceder a mecanismos internos y externos de protección y justicia.
- Acudir a la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) para recibir atención emocional y psicológica cuando corresponda.
- Solicitar medidas de protección orientadas a salvaguardar su integridad física, emocional y laboral.
- Solicitar traslado de dependencia o cambio temporal de espacio laboral cuando existan condiciones de riesgo.
- Solicitar teletrabajo o trabajo remoto cuando las circunstancias lo permitan y exista riesgo para la víctima.
- Evitar interacción laboral directa con la persona investigada, cuando las circunstancias lo requieran.
- No sufrir represalias, desmejoras laborales, discriminación o afectaciones derivadas de la denuncia o participación en el proceso.
- La estabilidad laboral reforzada en los términos establecidos en la Ley 2365 de 2024.
- La celeridad, debida diligencia e imparcialidad en las actuaciones adelantadas por la entidad.
- Continuar gozando de un ambiente de trabajo sano, seguro, respetuoso e inclusivo.
- Participar en las actividades de bienestar laboral ofrecidas por la entidad sin ser objeto de señalamientos, rechazo o exclusión.
- Establecer relaciones sociales y laborales libres de violencia, intimidación o discriminación.
- Dar por terminado el vínculo laboral o contractual, cuando así lo manifieste expresamente, sin sanciones relacionadas con preaviso, conforme a la normatividad vigente.
- Recibir garantías de protección y medidas de no repetición frente a las conductas denunciadas.

La entidad garantizará la adopción de medidas de protección y atención integral conforme a los principios de confidencialidad, enfoque de género, no revictimización, debida diligencia y respeto por los derechos humanos.

19. DERECHO DE LAS PERSONAS INVESTIGADAS.

Las personas investigadas por presunto acoso sexual laboral o violencias basadas en género tendrán derecho al debido proceso, a la presunción de inocencia, a la imparcialidad,

CÓDIGO: IN-GH-SST-14

VERSIÓN: 01

FECHA: 14/07/2026

a la confidencialidad, a conocer los hechos objeto de la queja o denuncia dentro de los términos establecidos y a ejercer su derecho de defensa y contradicción, conforme al marco constitucional, legal y jurisprudencial colombiano.

Las actuaciones adelantadas por la entidad deberán garantizar un trato respetuoso, objetivo e imparcial hacia todas las partes involucradas, evitando cualquier forma de discriminación, estigmatización o vulneración de derechos.

La investigación interna deberá desarrollarse bajo criterios de debida diligencia, confidencialidad, enfoque de género y respeto por los derechos humanos, garantizando igualmente los derechos de la presunta víctima a la no revictimización y a no ser confrontada con la persona presuntamente agresora, de conformidad con el artículo 8 de la Ley 1257 de 2008.

Cuando los hechos investigados puedan constituir una conducta de acoso sexual laboral o una falta disciplinaria, el caso será remitido al área competente de Gestión Humana, Asuntos Laborales o la dependencia que haga sus veces, con el fin de adelantar el correspondiente proceso disciplinario interno conforme al Reglamento Interno de Trabajo, manuales institucionales y demás normatividad aplicable.

Asimismo, la entidad aplicará las medidas y disposiciones establecidas en los artículos 18 y 19 de la Ley 2365 de 2024, relacionadas con las medidas de protección, garantías y consecuencias derivadas de conductas constitutivas de acoso sexual en el contexto laboral.

La adopción de medidas disciplinarias, administrativas o contractuales deberá realizarse respetando las garantías procesales de las partes y considerando la gravedad de los hechos, pudiendo dar lugar, de conformidad con la normatividad vigente, a sanciones disciplinarias, suspensión o terminación del vínculo laboral o contractual con justa causa.

20. REPORTE INTERNO Y EXTERNO DE QUEJAS DE ACOSO SEXUAL

Telemedellín publicará semestralmente, a través de los canales electrónicos disponibles, el número de quejas tramitadas y las sanciones impuestas. Esta información será remitida igualmente al Sistema Integrado de Información de Violencias de Género (SIVIGE), dentro de los últimos diez (10) días del respectivo semestre, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 2365 de 2024, respetando la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales

La publicación se realizará de manera anónima, con el fin de salvaguardar la intimidad, la confidencialidad y el debido proceso de las partes involucradas.

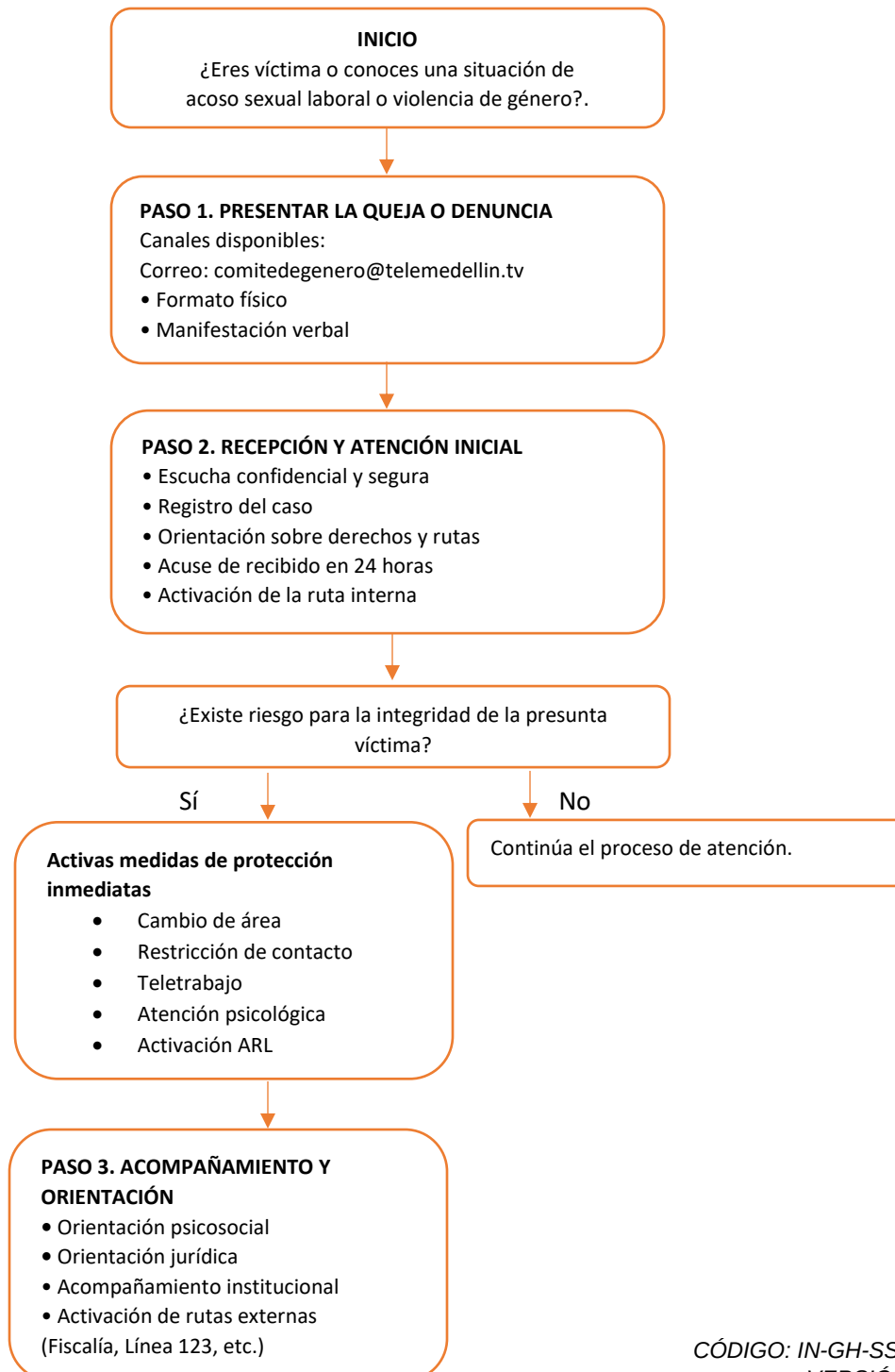
21. RESUMEN DE ATENCIÓN Y PRESENTACIÓN DE QUEJAS POR ACOSO SEXUAL LABORAL Y VIOLENCIAS BASADAS EN GÉNERO.

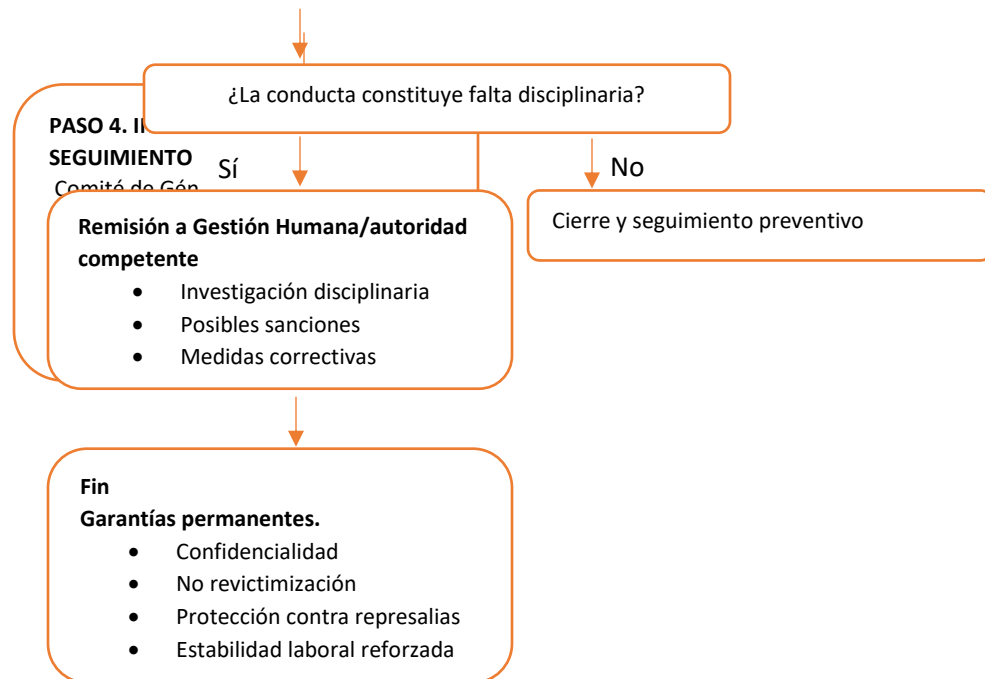
El siguiente resumen presenta de manera general la ruta institucional de atención y presentación de quejas frente a situaciones de acoso sexual laboral y violencias basadas en género en TELEMEDELLÍN, indicando las etapas del proceso y los tiempos estimados de atención.

Pasos	Título	Descripción	Tiempo
1	Identificación de la situación	Si consideras que has sido víctima o conoces una situación de acoso sexual laboral o violencias basadas en género, puedes activar la ruta de atención de TELEMEDELLÍN	Inmediato
2	Presenta la queja o denuncia	En cualquier momento una vez ocurran los hechos o se tenga conocimiento de estos. Puedes presentar la queja o denuncia a través de cualquiera de los siguientes canales: • Correo institucional: comitedegenero@telemedellin.tv • Entrega física del Formato de Reporte de Queja de Acoso Sexual o Violencias Basadas en Género. • Manifestación verbal ante cualquier integrante del Comité de Género.	En cualquier momento una vez ocurran los hechos o se tenga conocimiento de estos.
3	Recepción y atención inicial	Una vez presentada la queja o denuncia, TELEMEDELLÍN realizará las siguientes acciones: • Escuchar y orientar a la presunta víctima en un espacio seguro y confidencial. • Registrar el caso • Emitir acuse de recibido. • Activar la ruta interna de atención. • Evaluar la necesidad de medidas de protección inmediatas.	Dentro de las primeras 24 horas hábiles siguientes a la recepción de la queja.

4	Medidas de protección	Cuando las circunstancias lo requieran, TELEMEDELLÍN podrá implementar medidas de protección orientadas a salvaguardar la integridad física, emocional y laboral de la persona afectada.	Dentro de las primeras 72 horas posteriores a la recepción de la queja, cuando aplique
5	Acompañamiento y orientación	La persona afectada podrá recibir: • Orientación psicosocial. • Orientación jurídica. • Activación de la ARL SURA. • Acompañamiento para la presentación de denuncias ante autoridades competentes.	Durante todo el proceso de atención y seguimiento del caso
6	Investigación y seguimiento	El Comité de Género realizará: • Revisión preliminar de los hechos reportados. • Recolección de información pertinente. • Análisis de posibles acciones preventivas, correctivas o disciplinarias. • Seguimiento del caso garantizando confidencialidad y debido proceso.	Respuesta o concepto preliminar dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción formal de la queja.
7	Medidas disciplinarias o remisión	Si se identifican conductas constitutivas de acoso sexual laboral: El caso será remitido a Gestión Humana o autoridad competente.	Según el avance y resultados de la investigación interna o actuaciones de las autoridades competentes

**22. FLUJOGRAMA DE ATENCIÓN Y PRESENTACIÓN DE QUEJAS POR ACOSO
SEXUAL LABORAL Y VIOLENCIAS BASADAS EN GÉNERO.**





23. CONSTRUCCIÓN DE DOCUMENTO

Asesorado por: Nathalia Rodríguez Cabrera, Secretaria de la Mujer, Subsecretaria de Derechos, Equipo de Seguridad Pública

24. VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN DEL PROTOCOLO

El presente protocolo entra en vigencia a partir de su aprobación y publicación por parte de TELEMEDELLÍN y deberá ser revisado y actualizado periódicamente conforme a cambios normativos, institucionales o necesidades identificadas por la entidad.