

## **GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

### **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE RIÑA Y CONFLICTOS AL INTERIOR DE IDARTES**

**SST-PROT-03**

**V.1**

**10/10/2026**

## TABLA DE CONTENIDO

|                                                                               |   |
|-------------------------------------------------------------------------------|---|
| <b>1. INTRODUCCIÓN</b>                                                        | 2 |
| <b>2. OBJETIVO</b>                                                            | 2 |
| <b>3. ALCANCE</b>                                                             | 2 |
| <b>4. RESPONSABLES Y RESPONSABILIDADES</b>                                    | 3 |
| <b>5. DEFINICIONES</b>                                                        | 4 |
| <b>6. PRINCIPIOS ORIENTADORES PARA LA ATENCIÓN DE CONFLICTOS Y AGRESIONES</b> | 5 |
| 6.1 Acciones recomendadas                                                     | 5 |
| 6.2 Fortalecimiento de habilidades socioemocionales                           | 6 |
| 6.3 Fortalecimiento del liderazgo preventivo                                  | 6 |
| 6.4 Fortalecimiento de la comunicación organizacional                         | 6 |
| 6.5 Indicadores para evaluar la eficacia de las estrategias preventivas       | 6 |
| <b>7. RUTA DE ATENCIÓN E INTERVENCIÓN ANTE SITUACIONES DE RIÑA</b>            | 7 |
| 7.1 Identificación y reporte de la situación                                  | 7 |
| 7.2 Verificación de las condiciones de seguridad                              | 7 |
| 7.3 Activación de la atención inmediata                                       | 7 |
| 7.4 Control y finalización de la situación                                    | 7 |
| 7.5 Verificación del estado de salud                                          | 7 |
| 7.6 Activación de las rutas institucionales                                   | 8 |
| 7.7 Registro y documentación del evento                                       | 8 |
| 7.8 Valoración de factores de riesgo                                          | 8 |
| 7.9 Seguimiento a las personas involucradas                                   | 8 |
| 7.10 Implementación de acciones preventivas y de mejora                       | 8 |
| 7.11 Cierre y seguimiento de la ruta                                          | 9 |
| 7.12 Principio fundamental de actuación                                       | 9 |

## **1. INTRODUCCIÓN**

El Instituto Distrital de las Artes – IDARTES reconoce que la convivencia laboral, el respeto por la dignidad humana y la promoción de ambientes de trabajo seguros, saludables e incluyentes constituyen elementos fundamentales para el cumplimiento de su misión institucional y para el bienestar integral de sus colaboradores, las relaciones interpersonales basadas en la comunicación asertiva, el respeto mutuo, la cooperación y la solución pacífica de los conflictos favorecen el desarrollo de entornos laborales donde prevalecen la confianza, el trabajo colaborativo. Las dinámicas y la interacción permanente entre las personas, la diversidad de opiniones, los cambios organizacionales y las exigencias derivadas del ejercicio laboral pueden generar desacuerdos o situaciones de tensión que, cuando no son gestionadas de manera oportuna, tienen el potencial de evolucionar hacia comportamientos agresivos o conflictos de mayor complejidad, agresión física, agresión psicológica, amenaza, conflicto, hostilidad, intimidación en este contexto, resulta indispensable que la entidad cuente con lineamientos claros que permitan prevenir estas situaciones, fortalecer la convivencia y orientar una actuación institucional organizada, coordinada y respetuosa frente a los incidentes que puedan presentarse.

El presente Protocolo de Actuación para el Manejo de Riñas y Situaciones de Agresión constituye una herramienta institucional orientada a establecer los criterios, procedimientos, responsabilidades y mecanismos de intervención para la prevención, identificación, atención, seguimiento y mejora continua frente a situaciones que puedan afectar la integridad física, psicológica o emocional de los colaboradores durante el desarrollo de las actividades institucionales, la actuación institucional no se limita a la atención de los incidentes una vez ocurridos, sino que incorpora acciones permanentes dirigidas a disminuir la probabilidad de que estas situaciones se presenten, buscando promover una respuesta articulada entre los diferentes actores institucionales, definiendo procedimientos claros y criterios de actuación que faciliten la toma de decisiones frente a los distintos niveles de riesgo.

La implementación de este protocolo reafirma el compromiso del IDARTES con el fortalecimiento de la cultura preventiva, la promoción de la salud y el bienestar de los colaboradores, la gestión adecuada del riesgo psicosocial y la consolidación de espacios laborales seguros, respetuosos e incluyentes, en consecuencia, este documento se constituye en una guía institucional para orientar la actuación frente a situaciones de conflicto, favoreciendo la convivencia, la prevención de la violencia y la construcción de relaciones laborales fundamentadas en el diálogo, la cooperación y el respeto por la dignidad de todas las personas.

## **2. OBJETIVO**

Establecer los lineamientos y criterios de actuación institucional para la prevención, atención, intervención y seguimiento de riñas, conflictos y situaciones de agresión, a través de la articulación de acciones preventivas, de contención y de acompañamiento, con el fin de garantizar un ambiente laboral seguro, saludable e incluyente para todos los colaboradores del Idartes.

## **3. ALCANCE**

El presente protocolo aplica para todos los servidores públicos, contratistas y colaboradores del Instituto Distrital de las Artes – Idartes, en todas sus sedes, equipamientos culturales y espacios donde se desarrollen actividades institucionales. Inicia con la identificación o reporte de señales de alerta, situaciones de conflicto o agresión, y finaliza con la implementación y seguimiento de las acciones de mejora y cierre del caso

## **4. RESPONSABLES Y RESPONSABILIDADES**

### **Alta Dirección**

- Aprobar el presente protocolo y promover su implementación.
- Garantizar los recursos humanos, técnicos y administrativos necesarios para su aplicación.
- Fomentar una cultura de prevención, respeto y convivencia laboral.
- Apoyar las acciones de mejora derivadas de la implementación del protocolo.

### **Líderes de proceso y supervisores**

- Promover ambientes laborales respetuosos e incluyentes.
- Identificar oportunamente señales de alerta o situaciones que puedan afectar la convivencia.
- Intervenir de manera preventiva cuando se presenten desacuerdos o conflictos.
- Informar y activar las rutas institucionales cuando la situación lo requiera.
- Facilitar la participación de los colaboradores en las actividades de promoción y prevención.
- Realizar seguimiento a los compromisos establecidos para prevenir la reincidencia de los casos.

### **Equipo de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo**

- Promover acciones para la prevención de los riesgos asociados a situaciones de agresión.
- Apoyar la investigación y análisis de los incidentes cuando corresponda.
- Formular acciones de mejora derivadas de los eventos reportados.
- Realizar seguimiento a la implementación de las medidas preventivas.

### **Equipo de Talento Humano**

- Apoyar la articulación de las actuaciones institucionales cuando sea requerido.
- Participar en las estrategias de promoción de la convivencia y fortalecimiento del clima organizacional.
- Coordinar acciones relacionadas con los procesos administrativos que correspondan, conforme a la normatividad vigente.

### **Funcionarios (as) y contratistas**

- Mantener relaciones interpersonales basadas en el respeto, la tolerancia y la comunicación asertiva.
- Actuar de manera responsable frente a situaciones de conflicto.
- Reportar oportunamente las situaciones de agresión o riesgo de las que tengan conocimiento.
- Participar en las actividades de capacitación, sensibilización y promoción desarrolladas por la entidad.
- Cumplir las disposiciones establecidas en el presente protocolo y colaborar durante su aplicación.

### **Comité de Convivencia Laboral**

- Participar en las acciones de prevención de conflictos y situaciones de agresión que puedan afectar la convivencia laboral.
- Recibir y orientar las situaciones relacionadas con conflictos que sean de su competencia.

- Promover mecanismos de diálogo, mediación y resolución pacífica de conflictos, cuando la naturaleza del caso lo permita.
- Orientar a las personas involucradas respecto de las rutas y mecanismos institucionales disponibles para la atención de las situaciones reportadas.
- Garantizar la confidencialidad y reserva de la información conocida durante la atención de los casos, de acuerdo con sus competencias.
- Formular recomendaciones preventivas orientadas al fortalecimiento de la convivencia laboral y a la prevención de situaciones similares.
- Mantener coordinación con las áreas e instancias institucionales competentes, cuando la atención de una situación requiera intervención conjunta.
- Contribuir, desde el ámbito de sus competencias, al seguimiento de las acciones preventivas y de mejora derivadas de las situaciones identificadas.

## 5. DEFINICIONES

- **Agresión:** Cualquier conducta, acción, expresión o comportamiento, intencional o no, que tenga la capacidad de generar daño físico, psicológico, emocional, verbal, social o patrimonial a otra persona, afectando su bienestar, dignidad, integridad o sensación de seguridad.
- **Agresión física:** Corresponde a toda conducta mediante la cual una persona emplea la fuerza física o utiliza objetos con el propósito de causar daño, intimidar, controlar o lesionar.
- **Agresión psicológica:** Comprende cualquier comportamiento, reiterado o aislado, que tenga como propósito o efecto afectar la estabilidad emocional, la autoestima, la percepción de seguridad o el bienestar psicológico de una persona mediante acciones de intimidación, manipulación, aislamiento, control, hostigamiento, descalificación o presión emocional.
- **Amenaza:** Es toda expresión verbal, escrita, gestual o digital mediante la cual una persona manifiesta la intención de causar daño físico, psicológico, económico o social a otra persona, generando temor, intimidación o sensación de inseguridad.
- **Confidencialidad:** Principio fundamental y garantía procedimental que obliga a la entidad, a los integrantes del Comité de Convivencia Laboral y a todas las personas que intervengan en la atención de un caso (partes, testigos o profesionales de apoyo), a mantener en estricta reserva la identidad de los involucrados, los testimonios, las pruebas y los antecedentes recopilados durante la gestión de una queja o conflicto.
- **Conflicto:** Es una situación en la que dos o más personas presentan diferencias de intereses, necesidades, valores, expectativas o percepciones que generan desacuerdos o tensiones durante la interacción.
- **Dignidad humana:** es el valor intrínseco, inalienable e inviolable que posee toda persona por el simple hecho de ser humana, independientemente de su origen, condición social, género, edad, capacidad o cualquier otra característica
- **Hostilidad:** Corresponde a una actitud persistente de rechazo, confrontación o animadversión hacia otra persona, que puede manifestarse mediante expresiones verbales, comportamientos despectivos, lenguaje corporal amenazante o acciones dirigidas a deteriorar la relación interpersonal.
- **Intimidación:** Comprende el conjunto de comportamientos orientados a generar miedo, presión o sometimiento sobre otra persona mediante palabras, gestos, actitudes o acciones que limiten su libertad de actuar o expresarse.
- **Oportunidad:** Criterio de actuación que exige que las intervenciones, trámites, medidas preventivas y acciones de atención se adopten de manera celer, conveniente y en el momento oportuno, evitando dilaciones injustificadas. Garantiza que la prevención, gestión de conflictos y atención de quejas se ejecuten dentro de los plazos establecidos, impidiendo que el paso del tiempo incremente el riesgo psicosocial, agrave el conflicto o vulnere los derechos de las partes involucradas

- **Prevención:** Criterio rector que obliga a la organización a adoptar de manera anticipada, proactiva y sistemática todas las medidas administrativas, formativas y de gestión de riesgos psicosociales necesarias para evitar la ocurrencia de conductas constitutivas de acoso, violencia, discriminación o deterioro del clima laboral. Implica identificar y controlar los factores de riesgo en el entorno de trabajo antes de que se generen daños a la integridad física, mental o emocional de la comunidad institucional.
- **Proporcionalidad:** Criterio de valoración que exige que las medidas preventivas, cautelares, de protección o las sanciones que se adopten mantengan una relación de equilibrio, justicia y adecuación respecto a la gravedad de los hechos, el nivel de riesgo identificado y el impacto en las partes involucradas. Impone que las decisiones institucionales sean necesarias, razonables y ajustadas al caso concreto, evitando respuestas excesivas o insuficientes frente a la falta o situación analizada.
- **Protocolo:** Es un documento o una normativa que establece cómo se debe actuar en ciertos procedimientos, para ello recopila conductas y técnicas adecuadas para su desarrollo.
- **Riesgo:** Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que puede afectar el desarrollo normal de las funciones de la entidad y el logro de sus objetivos.
- **Riña:** Corresponde a una confrontación abierta entre dos o más personas, caracterizada por el intercambio de agresiones físicas, verbales o ambas, que compromete la seguridad de los involucrados y puede poner en riesgo a quienes se encuentren en el entorno.

## 6. PRINCIPIOS ORIENTADORES PARA LA ATENCIÓN DE CONFLICTOS Y AGRESIONES

La prioridad absoluta es la protección de la integridad, vida y salud mental de las personas, implementando medidas de contención inmediatas ante cualquier riesgo, antes de determinar responsabilidades. La intervención debe ser oportuna para evitar la escalada del conflicto, aplicando respuestas proporcionales al nivel de riesgo que pueden ir desde la mediación hasta la activación de instancias externas.

Para generar confianza en las rutas de reporte, el manejo de la información es estrictamente confidencial, toda actuación se rige por la imparcialidad y el debido proceso, evaluando los hechos con neutralidad, objetividad y respeto a los procedimientos establecidos.

La prevención constituye el eje central de la estrategia institucional, mediante la identificación temprana de factores de riesgo psicosocial y el fortalecimiento de habilidades socioemocionales, esto requiere de corresponsabilidad y trabajo articulado entre colaboradores, líderes, Psicología Ocupacional, SST y Talento Humano para consolidar un ambiente de trabajo seguro, respetuoso y saludable.

### 6.1 Acciones recomendadas

- Campañas institucionales sobre convivencia y respeto.
- Difusión periódica de mensajes preventivos.
- Jornadas de sensibilización sobre trato digno.
- Espacios de reflexión sobre valores institucionales.
- Actividades de integración entre equipos de trabajo.

## **6.2 Fortalecimiento de habilidades socioemocionales**

Las habilidades socioemocionales favorecen la regulación de las emociones, la comunicación efectiva y la resolución pacífica de los conflictos. Su fortalecimiento contribuye a disminuir respuestas impulsivas y mejora la capacidad de afrontar situaciones de tensión, teniendo en cuenta las competencias a desarrollar: inteligencia emocional, autoconocimiento, autorregulación, empatía, escucha activa, comunicación asertiva, resolución de conflictos, negociación, trabajo colaborativo, toma de decisiones responsables, estrategias institucionales, talleres vivenciales, programas de formación continua, simulaciones de manejo de conflictos, actividades de fortalecimiento del trabajo en equipo, espacios de aprendizaje entre pares.

## **6.3 Fortalecimiento del liderazgo preventivo**

Los líderes desempeñan un papel determinante en la prevención de los conflictos. Su capacidad para identificar señales de alerta, promover el diálogo y gestionar las diferencias influye directamente en el clima organizacional y en la percepción de seguridad de los equipos, el liderazgo preventivo implica actuar antes de que las situaciones escalen, generando confianza y facilitando la búsqueda de soluciones, se identifican las competencias esperadas en los líderes, comunicación clara y respetuosa, escucha activa, manejo de conversaciones difíciles, gestión de emociones, mediación, toma de decisiones objetivas, capacidad para activar oportunamente las rutas institucionales, acciones recomendadas, formación especializada para líderes, acompañamiento en casos complejos, espacios de intercambio de buenas prácticas.

## **6.4 Fortalecimiento de la comunicación organizacional**

La comunicación clara, oportuna y respetuosa constituye uno de los principales factores protectores frente a los conflictos. La ausencia de información, los rumores o los mensajes contradictorios pueden incrementar la incertidumbre y favorecer el deterioro de las relaciones interpersonales, la entidad tomará acciones institucionales como promover canales formales de comunicación, incentivar la retroalimentación constructiva, fomentar reuniones periódicas de equipo, garantizar información clara sobre cambios organizacionales, fortalecer la cultura de la escucha activa.

## **6.5 Indicadores para evaluar la eficacia de las estrategias preventivas**

Con el fin de verificar el impacto de las acciones implementadas, IDARTES podrá realizar seguimiento mediante indicadores como:

- Número de situaciones de conflicto reportadas.
- Número de riñas o agresiones registradas.
- Participación en actividades de sensibilización y capacitación.
- Cobertura de formación a líderes.
- Intervenciones preventivas realizadas por Psicología Ocupacional.
- Resultados de mediciones de clima organizacional.
- Resultados de evaluaciones de riesgo psicosocial relacionadas con convivencia.

El análisis periódico de estos indicadores permitirá identificar tendencias, evaluar la eficacia de las estrategias implementadas y definir acciones de mejora.

## **7. RUTA DE ATENCIÓN E INTERVENCIÓN ANTE SITUACIONES DE RIÑA**

La presente ruta establece el paso a paso para la atención de situaciones de riña, confrontación física o agresión que se presenten en las instalaciones o durante el desarrollo de actividades relacionadas con la entidad, con el propósito de proteger la integridad física y emocional de las personas involucradas, controlar la situación y activar oportunamente las instancias de atención correspondientes.

### **7.1 Identificación y reporte de la situación**

Cualquier colaborador que observe o tenga conocimiento de una situación de riña deberá informar de manera inmediata al líder de proceso, supervisor, responsable del espacio o al Equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST).

La persona que reporte la situación deberá proporcionar, en la medida de lo posible, información sobre:

- Lugar donde se presenta el evento.
- Número aproximado de personas involucradas.
- Tipo de situación presentada.
- Existencia de lesiones o personas que requieran atención.
- Presencia de objetos que puedan representar un peligro.
- Si la situación continúa activa o ya fue controlada.

### **7.2 Verificación de las condiciones de seguridad**

El líder, supervisor o responsable que recibe el reporte deberá verificar la situación sin exponerse ni exponerse a otras personas a un riesgo adicional.

Cuando exista una situación de violencia activa, riesgo de lesiones graves, presencia de armas u objetos peligrosos, o cualquier otra circunstancia que pueda comprometer la integridad de las personas, no se deberá intervenir físicamente para separar a los involucrados, en estos casos se deberá mantener una distancia segura, solicitar apoyo y activar las instancias correspondientes.

### **7.3 Activación de la atención inmediata**

De acuerdo con la gravedad de la situación, se deberá activar la ayuda requerida, priorizando siempre la protección de la vida y la integridad de las personas.

Cuando exista una emergencia que requiera intervención externa, se deberá solicitar el apoyo de los organismos competentes y/o servicios de emergencia, el Equipo SST podrá orientar la activación de la atención en salud cuando se presenten lesiones físicas o afectaciones emocionales.

### **7.4 Control y finalización de la situación**

Una vez se cuente con el apoyo requerido y la situación haya sido controlada, se deberá procurar que las personas involucradas permanezcan separadas y en condiciones seguras, se evitará realizar confrontaciones, interrogatorios o señalamientos en el lugar de los hechos, la intervención deberá desarrollarse bajo principios de respeto, imparcialidad, confidencialidad y no revictimización.

### **7.5 Verificación del estado de salud**

El Equipo SST, dentro del alcance de sus competencias, verificará si alguna de las personas involucradas presenta signos de lesión física, alteración emocional o cualquier otra condición que

requiera atención, se orientará o gestionará la atención por los servicios de salud y ARL pertinentes y se realizarán las recomendaciones necesarias para garantizar la atención oportuna.

## **7.6 Activación de las rutas institucionales**

De acuerdo con las características del caso, se deberán activar las rutas institucionales que correspondan, la situación podrá requerir la intervención o conocimiento de diferentes instancias, de acuerdo con la naturaleza del evento, tales como:

- Equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Líder de proceso o supervisor.
- Talento Humano.
- Comité de Convivencia Laboral, cuando corresponda.
- Brigada de emergencias, cuando se requiera.
- Seguridad o vigilancia de la entidad, de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- Servicios de salud.
- Autoridades competentes, cuando la situación lo amerite.

## **7.7 Registro y documentación del evento**

Una vez controlada la situación, se deberá realizar el registro correspondiente, dejando constancia de los hechos relevantes, las acciones adelantadas y las instancias que fueron activadas, la información se manejará con carácter confidencial y limitarse a los datos estrictamente necesarios para la gestión del caso.

El registro deberá evitar juicios de valor, señalamientos o conclusiones anticipadas sobre la responsabilidad de las personas involucradas.

## **7.8 Valoración de factores de riesgo**

El Equipo SST realizará, cuando corresponda, la identificación de los factores que pudieron contribuir a la ocurrencia del evento, considerando aspectos relacionados con las condiciones de trabajo, convivencia, organización laboral y factores de riesgo psicosocial.

Esta valoración permitirá determinar la necesidad de implementar medidas preventivas o correctivas para evitar la repetición de situaciones similares.

## **7.9 Seguimiento a las personas involucradas**

Cuando sea pertinente, el Equipo SST realizará seguimiento a las personas involucradas, verificando su evolución y orientando hacia los servicios institucionales o de salud correspondientes. el seguimiento deberá realizarse respetando la confidencialidad, dignidad y privacidad de las personas.

## **7.10 Implementación de acciones preventivas y de mejora**

De acuerdo con los resultados del análisis del evento, se podrán establecer acciones orientadas a prevenir nuevas situaciones de conflicto o violencia, tales como:

- Sensibilización sobre manejo y resolución de conflictos.
- Fortalecimiento de la comunicación asertiva.
- Gestión emocional.
- Prevención de la violencia en el entorno laboral.

- Intervenciones sobre factores de riesgo psicosocial.
- Orientaciones dirigidas a líderes y equipos de trabajo.
- Ajustes a procedimientos o condiciones que hayan favorecido la ocurrencia del evento.

### **7.11 Cierre y seguimiento de la ruta**

Una vez se hayan desarrollado las acciones requeridas y se hayan activado las instancias correspondientes, se realizará el cierre del caso, por medio del formato evidencia de reunión o correo electrónico.

El cierre deberá permitir verificar que:

- La situación fue atendida y controlada.
- Las personas que requirieron atención fueron orientadas o remitidas.
- Se activaron las rutas correspondientes.
- Se realizó el registro del evento.
- Se determinaron las acciones preventivas o de mejora necesarias.
- Se estableció seguimiento cuando las condiciones del caso lo requieran.

### **7.12 Principio fundamental de actuación**

Ante una riña, la prioridad siempre será proteger la vida y la integridad de las personas. Ningún colaborador deberá exponerse intentando separar físicamente a las personas involucradas, la intervención deberá orientarse a alertar, solicitar apoyo, controlar los riesgos, activar las rutas correspondientes, brindar orientación y realizar seguimiento, de acuerdo con las competencias de cada responsable.

### CONTROL DE CAMBIOS

| VERSIÓN | FECHA DE APROBACIÓN | DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1       | 2026-10-10          | Se requiere el protocolo en versión inicial, con el fin de definir lineamientos y rutas de actuación claras que mitiguen la improvisación y fomenten entornos seguros y respetuosos. permitiendo prevenir, atender y gestionar los conflictos o riñas en los centros de trabajo de la entidad. |

### CONTROL DE APROBACIÓN

| ESTADO  | FECHA      | NOMBRE                             | CARGO                                                                    |
|---------|------------|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| ELABORÓ | 2026-09-10 | DIANA ALEXANDRA ALFARO PRIETO      | ENLACE MIPG                                                              |
| REVISÓ  | 2026-10-06 | YAIZA KATHERINE PINTO GUERRERO     | REFERENTE MIPG                                                           |
| APROBÓ  | 2026-10-09 | ANDRES FELIPE ALBARRACIN RODRIGUEZ | LIDER DE PROCESO                                                         |
| AVALÓ   | 2026-10-10 | DANIEL SANCHEZ ROJAS               | JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN |

### COLABORADORES

| NOMBRE                 |
|------------------------|
| JOSE LUIS OSPINA       |
| XIMENA BARBOSA ESCOBAR |