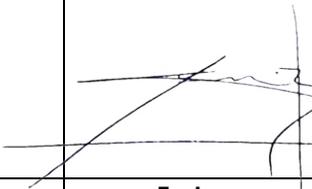
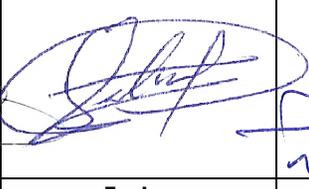
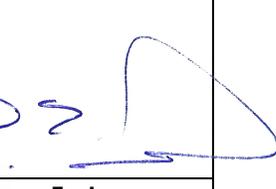




	
PROCESO	Dirección estratégica
DOCUMENTO	Política y Procedimiento de quejas y apelaciones
CÓDIGO DEL DOCUMENTO	SES-HSE-POL-05

Versión	Fecha de Actualización	Elaborado - Actualizado por:	Revisado por:	Aprobado por:
00	2024-07-31	Líder de Gestión de Calidad	Gerente Técnico y QAQC	Gerente General
				
		Fecha: 2024-07-31	Fecha: 2024-07-31	Fecha: 2024-07-31

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Modificaciones
00	2024-07-31	Creación del documento

	PROCESO DIRECCIÓN ESTRATEGICA		
	Política y Procedimiento de quejas y apelaciones SES-HSE-POL-05		Actualización: 2024-07-31
	Versión: 00	Página 2 de 4	

1. Objetivo

El objetivo de esta política es proporcionar un proceso claro, justo y accesible para que los empleados puedan presentar quejas y apelaciones relacionadas con su trabajo, trato, ambiente laboral o decisiones que consideren injustas. Este procedimiento garantiza que las quejas sean gestionadas de manera confidencial y oportuna, fomentando un ambiente laboral positivo y equitativo.

2. Alcance

Esta política aplica a todos los empleados de **SOUTH ENERGY SERVICES** tanto permanentes como temporales, en todos los niveles y ubicaciones. El procedimiento cubre quejas relacionadas con el trato por parte de supervisores, colegas, condiciones de trabajo, decisiones disciplinarias y cualquier situación que afecte el bienestar o derechos laborales del empleado.

3. Definiciones

- **Queja:** Una expresión formal de insatisfacción o malestar de un empleado en relación con las condiciones de trabajo, el trato recibido o decisiones tomadas por la gerencia o sus supervisores.
- **Apelación:** Un proceso formal mediante el cual un empleado solicita que se revise o se reconsidere una decisión que afecta su estatus laboral.

4. Principios Básicos

- **Confidencialidad:** Toda la información proporcionada durante el proceso de quejas y apelaciones será tratada de manera confidencial y solo compartida con las partes necesarias.
- **No Represalias:** La empresa asegura que los empleados que presenten quejas o apelaciones de buena fe no sufrirán represalias o consecuencias negativas por hacerlo.
- **Imparcialidad:** Las quejas y apelaciones serán gestionadas de manera objetiva e imparcial, garantizando que todas las partes involucradas tengan la oportunidad de presentar sus puntos de vista.
- **Rapidez:** El proceso de quejas y apelaciones debe resolverse de manera oportuna, evitando demoras innecesarias.

5. Política de Gestión de Quejas y Apelaciones

5.1. Presentación de una Queja

- **Solicitud inicial:** El empleado que desee presentar una queja debe notificarlo primero a su supervisor inmediato o al departamento de Recursos Humanos por escrito, explicando la naturaleza de la queja y proporcionando cualquier evidencia relevante.
- **Resolución informal:** El supervisor y el empleado deben intentar resolver la queja de manera informal dentro de los 5 días hábiles posteriores a la recepción de esta. Si no se puede resolver de manera informal, se procederá a una revisión formal.

	PROCESO DIRECCIÓN ESTRATEGICA		
	Política y Procedimiento de quejas y apelaciones SES-HSE-POL-05		Actualización: 2024-07-31
	Versión: 00	Página 3 de 4	

5.2. Queja Formal

- **Presentación formal:** Si la queja no se resuelve de manera informal, el empleado deberá presentar la queja formalmente por escrito al departamento de Recursos Humanos, detallando los hechos, las acciones solicitadas y cualquier evidencia adicional.
- **Investigación:** El departamento de Recursos Humanos llevará a cabo una investigación, entrevistando a las partes involucradas y recopilando información relevante. Esta investigación debe concluirse en un plazo de 10 días hábiles.
- **Resolución:** Recursos Humanos emitirá una resolución basada en los hallazgos de la investigación. El empleado será notificado por escrito de la decisión, y si la queja es válida, se tomarán medidas correctivas apropiadas.

5.3. Apelación de Decisiones

- **Solicitud de apelación:** Si un empleado no está de acuerdo con la resolución de su queja, puede presentar una apelación por escrito al Gerente General o un Comité de Apelación designado, dentro de los 5 días hábiles posteriores a la notificación de la decisión.
- **Revisión de la apelación:** El Gerente General o el Comité revisará la apelación, considerando toda la información disponible y, si es necesario, entrevistando nuevamente a las partes. La revisión debe completarse en un plazo de 10 días hábiles.
- **Decisión final:** El resultado de la apelación será comunicado por escrito al empleado, y la decisión tomada será definitiva. Esta decisión se tomará considerando los derechos del empleado y las normativas de la empresa.

6. Responsabilidades

- **Empleados:** Presentar quejas y apelaciones de manera honesta y dentro de los plazos establecidos. Cooperar en el proceso de investigación proporcionando la información requerida.
- **Supervisores:** Intentar resolver quejas de manera rápida y justa, e informar al departamento de Recursos Humanos cuando no sea posible una resolución informal.
- **Departamento de Recursos Humanos:** Gestionar el proceso de quejas y apelaciones de manera imparcial, asegurando la confidencialidad y la correcta aplicación de esta política. Garantizar que las decisiones sean ejecutadas conforme a las normativas vigentes.
- **Gerencia General o Comité de Apelaciones:** Revisar las apelaciones de manera objetiva y tomar decisiones definitivas que consideren tanto los derechos del empleado como las necesidades de la empresa.

7. Cumplimiento y Revisión de la Política

La empresa se compromete a asegurar que esta política sea comprendida y cumplida por todos los empleados. Se revisará anualmente para adaptarse a las normativas laborales vigentes y a las necesidades de la organización.

	PROCESO DIRECCIÓN ESTRATEGICA		
	Política y Procedimiento de quejas y apelaciones SES-HSE-POL-05		Actualización: 2024-07-31
			Versión: 00 Página 4 de 4

8. Conclusión

SOUTH ENERGY SERVICES está comprometida con mantener un entorno de trabajo justo y equitativo para todos sus empleados. A través de este procedimiento de quejas y apelaciones, la empresa asegura que se respeten los derechos laborales y que cualquier inconformidad sea gestionada de manera objetiva y oportuna.



GERENTE GENERAL

Nombre: Santiago Caicedo

Identificación: