	GESTIÓN DE CONFLICTOS INTERNOS LABORALES - COLABORADORES BUSINESS MASTER LOZAMORA S.A.C.	CÓDIGO: GHU-EFO-P-01	VERSIÓN 2	PÁGINA 1 de 3
--	---	---------------------------------	----------------------	--------------------------

1. OBJETIVO

Gestionar los conflictos laborales internos de los colaboradores de Business Master Lozamora S.A.C., de forma oportuna y efectiva a través de un adecuado proceso de atención que permita implementar las acciones y mejoras requeridas.

2. ALCANCE

El documento aplica a todos los conflictos laborales internos de colaboradores de Business Master Lozamora S.A.C.

3. CONCEPTOS

3.1 Conflicto Interno Laboral:

Problema o inconveniente que puede ocurrir dentro del ámbito laboral y que no permita desempeñar las actividades y funciones laborales al colaborador.

3.2 Colaboradores:

Son los siguientes grupos de colaboradores: administrativos, fuerza de ventas y practicantes.

4. DOCUMENTOS A CONSULTAR

4.1 Código de Conducta y Ética del Grupo Lozamora.

4.2 Reglamento Interno de Trabajo.

5. PROCEDIMIENTO

5.1 Recibir el problema o inconveniente

El colaborador debe comunicar personalmente el conflicto laboral interno a su Jefe Directo. Durante la conversación, el colaborador debe expresar en forma libre el conflicto y brindar en detalle la información relacionada.

Es responsabilidad del Jefe escuchar de forma imparcial e integral el relato del colaborador y demostrar apertura al diálogo, teniendo buena disposición para solucionar el problema o inconveniente.

Se espera que entre el jefe y el colaborador puedan resolver el problema o inconveniente.

P1. ¿Se resuelve caso?

Negativo: Ir a la actividad 5.2

Afirmativo: Ir a la actividad 5.3

5.2 Comunicar a Instancia Superior

5.2.1 En caso el colaborador no consiga resolver su problema o inconveniente con su Jefe Directo, puede acudir a su Gerencia de Área y comunicarle su conflicto laboral interno.

El Gerente debe obtener información sobre los hechos y circunstancias, y atenderlo de manera imparcial y justa.

Aprobado por: V°B° CEO	Fecha: 19/08/2024
Prohibida su reproducción sin autorización del CEO	

5.2.2 Si el colaborador no se encuentra satisfecho con la solución a su problema o inconveniente, dispuesta por el Gerente de Área, puede recurrir a la Jefatura de Recursos Humanos, a quien le expone su conflicto laboral interno.

Donde recopilan la información necesaria y conversan con todos los involucrados con el fin de examinar en forma exhaustiva y cuidadosa los hechos y circunstancias del caso y revisan las respuestas originales.

5.2.3 Si, luego de un tratamiento a fondo del conflicto laboral interno y las respuestas recibidas el interesado no estuviera conforme, puede acudir en última instancia al *Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo*, el cual revisa el caso y emite una conclusión final.

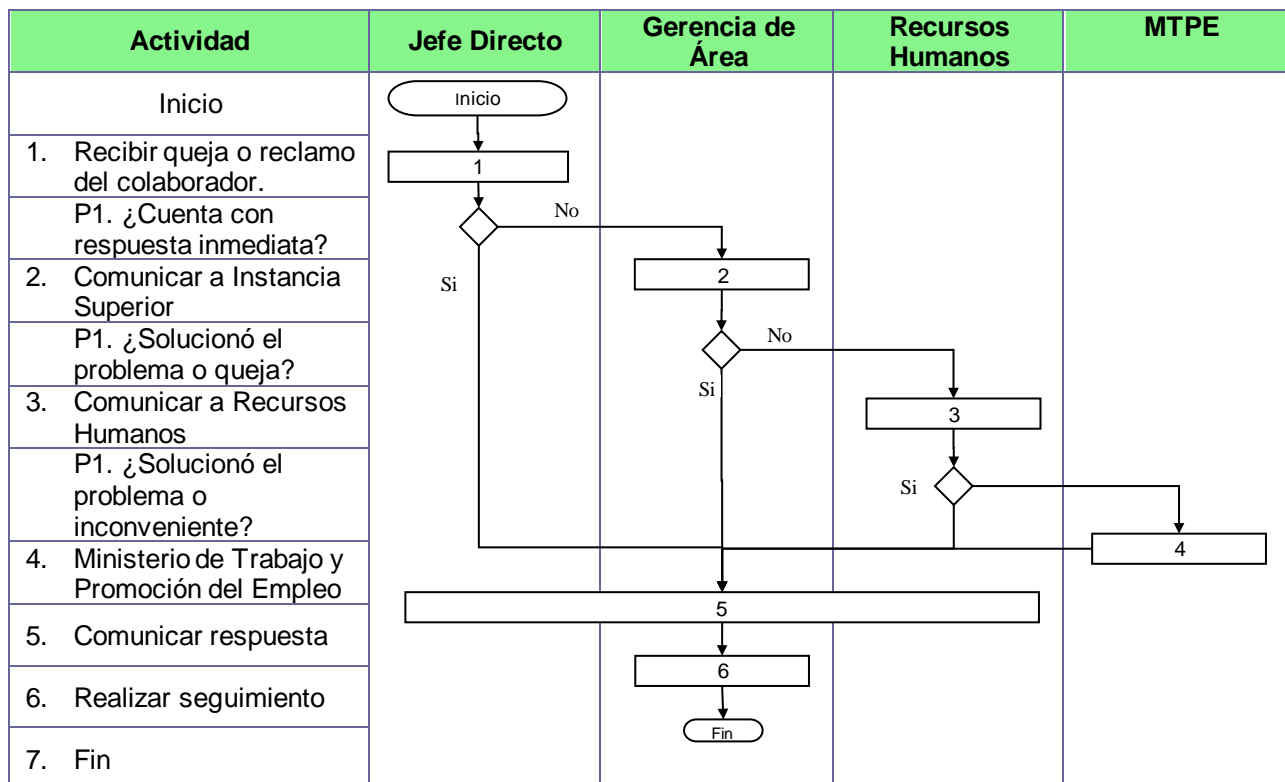
5.3 Comunicar Respuesta


La respuesta deberá ser comunicada a los involucrados vía correo electrónico.

5.4 Realizar Seguimiento

El Jefe Directo realizará el seguimiento a los puntos definidos en la propuesta de mejora.

6. DIAGRAMA DE FLUJO



	GESTIÓN DE CONFLICTOS INTERNOS LABORALES - COLABORADORES BUSINESS MASTER LOZAMORA S.A.C.	CÓDIGO: GHU-EFO-P-01	VERSIÓN 2	PÁGINA 3 de 3
--	---	---------------------------------	----------------------	--------------------------



7. INFORMACIÓN ADICIONAL

Es política de Business Master Lozamora S.A.C. que todos los conflictos internos laborales de los colaboradores sean escuchados, consideradas y en la medida de lo posible atendidas.

No existe represalia alguna contra un colaborador que presente un conflicto interno laboral.

Ningún superior ni autoridad recibe ni procesa las reclamaciones formuladas de manera anónima ni bajo amenazas de ninguna clase.

El hecho de presentarlas en estas formas, la invalida y puede dar lugar a la aplicación de sanciones a los responsables.

Aprobado por:	Fecha:
  Jhoan Lozano Pallardelly Gerente General	 19/08/2024

Aprobado por: V°B° CEO	Fecha: 19/08/2024
Prohibida su reproducción sin autorización del CEO	