

	<b>GESTIÓN DE CONFLICTOS INTERNOS LABORALES - COLABORADORES EXPERT LOZAMORA S.A.C.</b>	<b>CÓDIGO: GHU-EFO-P-01</b>	<b>VERSIÓN 1</b>	<b>PÁGINA 1 de 3</b>
----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------	----------------------	--------------------------

## 1. OBJETIVO

Gestionar los conflictos laborales internos de los colaboradores de Expert 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 Expert 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.

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

**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.

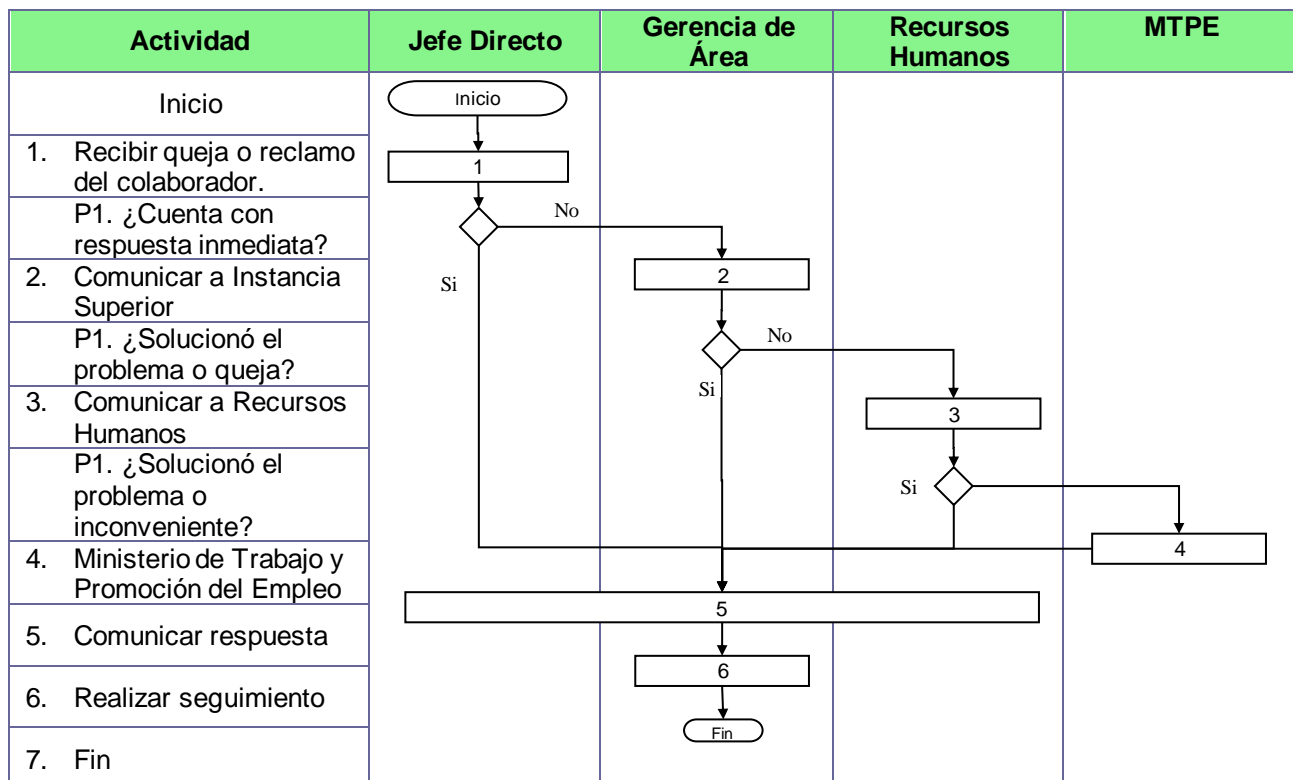
### 5.3 Comunicar Respuesta


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



	<b>GESTIÓN DE CONFLICTOS INTERNOS LABORALES - COLABORADORES EXPERT LOZAMORA S.A.C.</b>	<b>CÓDIGO: GHU-EFO-P-01</b>	<b>VERSIÓN 1</b>	<b>PÁGINA 3 de 3</b>
----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------	----------------------	--------------------------



## 7. INFORMACIÓN ADICIONAL

Es política de Expert 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:
  <b>Jhoan Lozano Pallardelly</b> <b>Gerente General</b>	          19/08/2024

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