

GRUPO SAN ANGEL 	Proceso: Atención, Seguimiento y Resolución de Conflictos Laborales Recursos Humanos 	Fecha de Creación: 01 de Junio de 2022
		Código: Adm-R.H.-011
		Fecha de ultima revisión:

OBJETIVO: Definir los medios, a los responsables y a los intermediarios que deberán involucrarse en la resolución de conflictos laborales.

POLITICAS:

1. Es obligación de todos los involucrados manejarse con un alto grado de ética, respeto y guardar siempre la confidencialidad ante todo evento, con la finalidad de encontrar una solución objetiva para los involucrados.
2. El Gerente de Recursos Humanos tendrá la obligación de darle seguimiento a todos los conflictos laborales que se presenten en la Compañía, siempre y cuando, tenga conocimiento por escrito y a través de un medio formal.
3. El Gerente de Recursos Humanos con apoyo de la administración de la Compañía, están obligados a promover entre todos los empleados un ambiente libre de represalias, así como de otorgar seguridad y confidencialidad a cualquier colaborador que desee expresar cualquier queja y/o malestar laboral con la finalidad de que se le dé seguimiento y solución oportuna.

Es importante recalcar que no se podrán atender ninguna queja y/o molestia laboral que sea anónima.

4. Como acto de solidaridad, cualquier colaborador podrá interponer una queja o manifestar su molestia laboral, cuando observe cualquier caso de hostigamiento, acoso o condiciones inseguras en el trabajo y el colaborador afectado no lo haga.
5. En el caso de que algún colaborador desee presentar una queja, manifestar algún malestar emocional, relacionado con el trabajo, éste deberá realizarlo a través de los siguientes canales de comunicación:
 - a) Número directo de celular y WhatsApp 56-1994-3758.
 - b) Correos electrónicos:
quejasysugerencias@vw-sanangel.com.mx
quejasysugerencias@seat-sanangel.com.mx, y
 - c) Buzón físico de quejas y sugerencias.

La atención de cualquier queja solo será en el siguiente horario de Lunes a Viernes de 9:00 am a 7:00 pm. y Sábado de 9:00 am a 2:00 pm.

6. Es responsabilidad del Gerente de Recursos Humanos:
 - a) Dar seguimiento a todas las quejas y conflictos laborales que le hayan sido comunicados a través de los medios mencionados en la política 5 de este proceso.
 - b) Entrevistar a las partes involucradas por separado y de ser necesario en conjunto con la finalidad de obtener el mayor número de elementos y dar la mejor solución.

Una vez que se llegue a un acuerdo, éste deberá ser documentando a través de la minuta de reunión y deberá estar firmada por todos los asistentes.

Una vez firmado los acuerdos por los involucrados, si estos no se cumplen se levantará una acta administrativa y en caso de reincidencia se aplicarán las sanciones de acuerdo al reglamento interno de trabajo vigente, pudiendo llegar a la recesión del contrato.

Elaboró: Lic. Fabiola Estrada GERENTE DE RECURSOS HUMANOS Ing. Juan Carlos Bravo GERENTE DE PROCESOS	Revisó: C.P. Gabriela Gordillo. GERENTE ADMINISTRATIVO C.P.C. Moisés Espindola Cruz GERENTE GENERAL	Autorizó: Ing. Diego Brockmann Ruiz DIRECTOR GENERAL
---	--	--



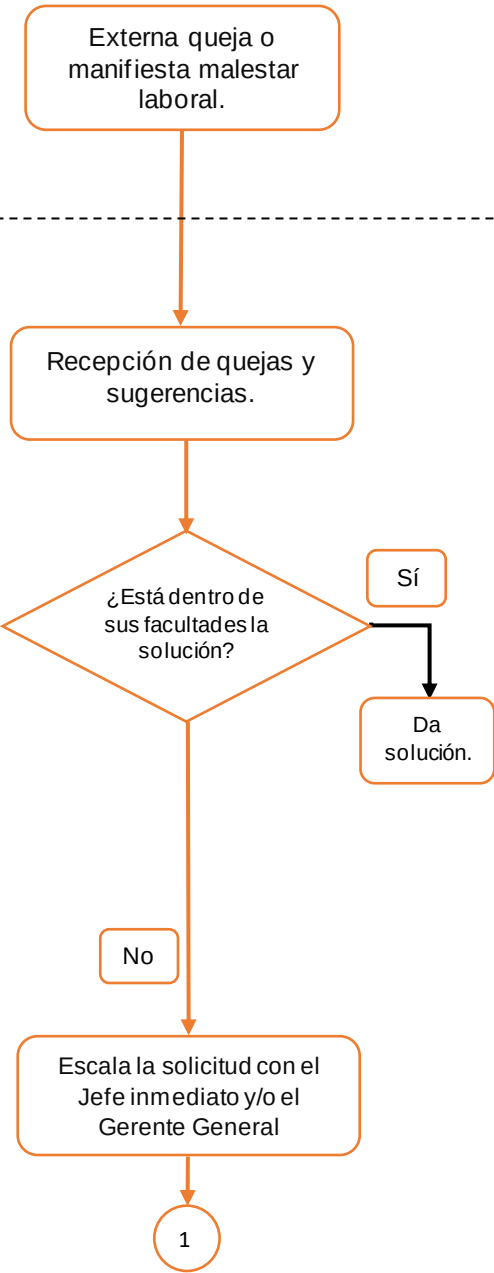
GRUPO SAN ANGEL 	Proceso: Atención, Seguimiento y Resolución de Conflictos Laborales Recursos Humanos	Fecha de Creación: 01 de Junio de 2022
		Código: Adm-R.H.-011
		Fecha de ultima revisión:

- c) Mediar el conflicto entre las partes involucradas y dar la solución al mismo cuando esté en sus atribuciones. En el caso de que no esté en sus atribuciones dar solución, deberá escalar el conflicto al(los) jefe(s) inmediato(s) del(los) colaborador(es) o en su caso a la Gerencia General.
- d) Deberá llevar una bitácora con los seguimientos y soluciones que se le haya dado a cada conflicto laboral del que tuvo conocimiento.

Elaboró: Lic. Fabiola Estrada GERENTE DE RECURSOS HUMANOS Ing. Juan Carlos Bravo GERENTE DE PROCESOS	Revisó: C.P. Gabriela Gordillo. GERENTE ADMINISTRATIVO C.P.C. Moisés Espindola Cruz GERENTE GENERAL	Autorizó: Ing. Diego Brockmann Ruiz DIRECTOR GENERAL
---	--	--



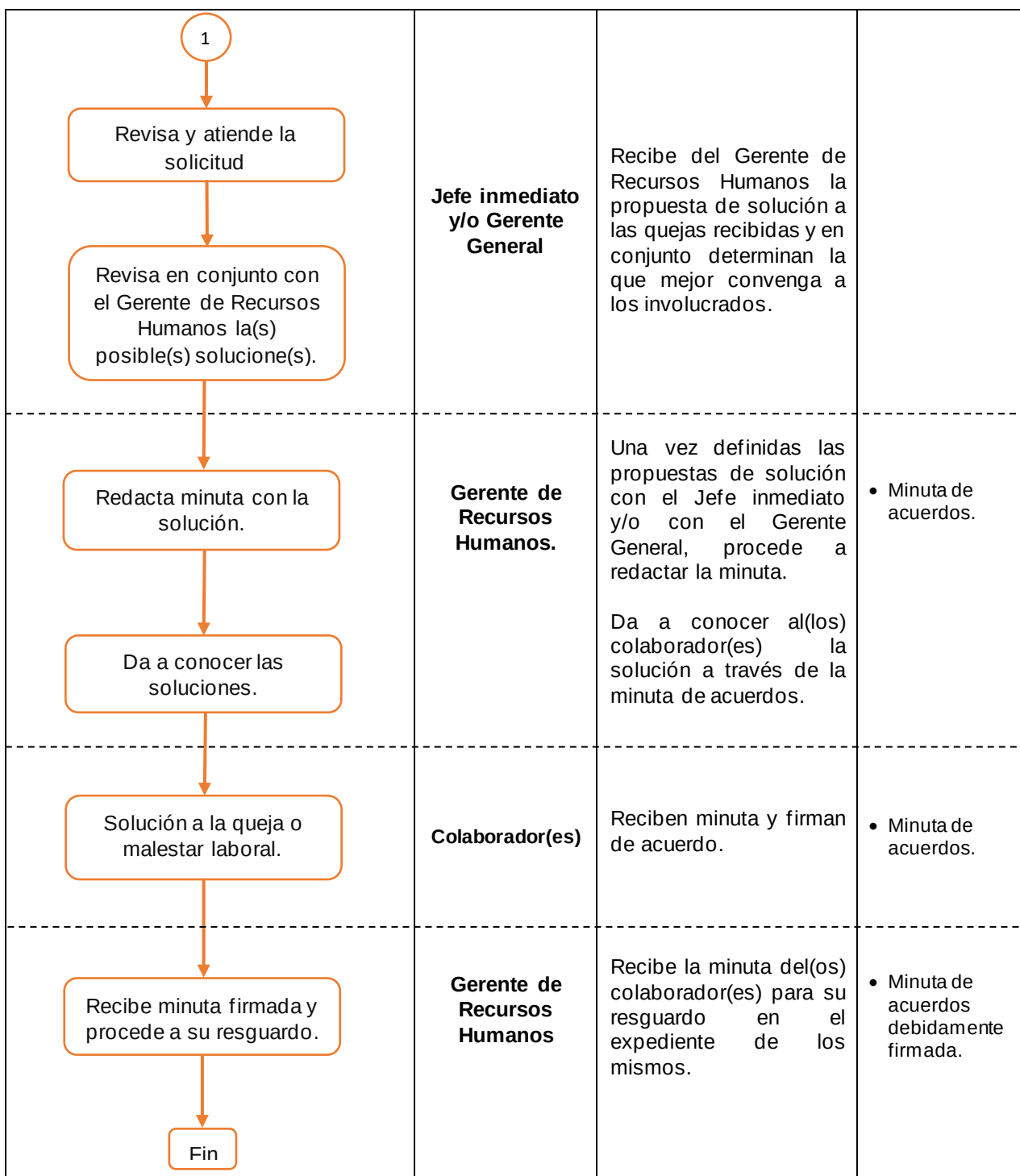
GRUPO SAN ANGEL 	Proceso: Atención, Seguimiento y Resolución de Conflictos Laborales Recursos Humanos	Fecha de Creación: 01 de Junio de 2022
		Código: Adm-R.H.-011
		Fecha de ultima revisión:

DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	DOCUMENTACION O EQUIPO
 <pre> graph TD A[Externa queja o manifiesta malestar laboral.] --> B[Recepción de quejas y sugerencias.] B --> C{¿Está dentro de sus facultades la solución?} C -- Sí --> D[Da solución.] C -- No --> E[Escala la solicitud con el Jefe inmediato y/o el Gerente General] E --> F((1)) </pre>	Colaborador	Externa su queja o malestar laboral a través de cualquier canal que se enuncia en la política número 5 de este proceso.	
	Gerente de Recursos Humanos.	Revisa y analiza las quejas recibidas a través de cualquier canal que se enuncia en la política número 5 de este proceso. Si: En conjunto con el Gerente del departamento plantean una o varias soluciones a la queja o malestar laboral del(los) colaborador(es). Posteriormente redacta la minuta con la(s) solución(es) a la petición del(los) colaborador(es). No: Presenta al Jefe inmediato y/o al Gerente General las propuestas de solución a la petición de del(los) colaborador(es). Para que en conjunto determinen la mejor solución.	• Minuta.

Elaboró: Lic. Fabiola Estrada GERENTE DE RECURSOS HUMANOS Ing. Juan Carlos Bravo GERENTE DE PROCESOS	Revisó: C.P. Gabriela Gordillo. GERENTE ADMINISTRATIVO C.P.C. Moisés Espindola Cruz GERENTE GENERAL	Autorizó: Ing. Diego Brockmann Ruiz DIRECTOR GENERAL
---	--	--



GRUPO SAN ANGEL 	Proceso: Atención, Seguimiento y Resolución de Conflictos Laborales Recursos Humanos	Fecha de Creación: 01 de Junio de 2022
		Código: Adm-R.H.-011
		Fecha de ultima revisión:



Elaboró: Lic. Fabiola Estrada GERENTE DE RECURSOS HUMANOS Ing. Juan Carlos Bravo GERENTE DE PROCESOS	Revisó: C.P. Gabriela Gordillo. GERENTE ADMINISTRATIVO C.P.C. Moisés Espindola Cruz GERENTE GENERAL	Autorizó: Ing. Diego Brockmann Ruiz DIRECTOR GENERAL
---	--	---

