1. OBJETIVO

Definir el mecanismo de negociación en caso de presentarse algún conflicto en contra de **Alianza del Humea S.A.S**, con su respectivo tratamiento y solución, buscando en primera instancia, la conciliación entre las partes.

Identificar los derechos legales, consuetudinarios y de uso con el fin de garantizar una compensación justa (monetaria y de otra clase), en caso de que sea necesario.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a aquellas áreas que se encuentran involucradas en la gestión de resolución de conflictos, tales como: Gerencia, Directores de Área y Abogado contratado por **Alianza del Humea S.A.S**.

El proceso garantizará el anonimato de los denunciantes, Derechos Humanos (DDHH), portavoces de la comunidad y denunciantes de irregularidades, cuando asi se solicite, sin riesgo de represalias o intimidación, y seguirá la política mas reciente de la RSPO sobre el respeto a los Defensores de los Derechos Humanos.

3. DEFINICIONES

- **Acta administrativa:** documento en el cual se registran los hechos frente a la infracción que se cometió y a que norma se refiere.

- **Amojonamiento y deslinde judicial:** tiene lugar siempre que no se hayan fijado los límites que separen un predio de otro u otros, o que, habiéndose fijado, haya motivo fundado para creer que no son exactos, ya porque naturalmente se hayan confundido, o porque se hayan destruido las señales que los marcaban, o porque estas se hayan colocado en lugar distinto del primitivo.

- **Colindante:** Se dice de cada uno de los predios, campos o edificios contiguos entre sí, con linderos comunes al menos en parte.

- **Compensación:** El término se emplea principalmente en el ámbito del Derecho y permite referirse a la transacción que se realiza entre un acreedor o víctima y un deudor o victimario, es decir, es la compensación que un individuo/empresa puede exigir y eventualmente recibir como consecuencia de haber sufrido un daño, o en su defecto por alguna deuda que mantenga con él otra persona o entidad.

- **Derecho Consuetudinario:** Es el derecho basado en la tradición o costumbres, típicamente propio de las sociedades premodernas. Si bien toda concepción del derecho se sustenta, en último término, en las tradiciones, costumbres, valores morales y convencionalismos de la sociedad que la creó.

- **Empresa:** es una unidad económico-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios. Para esto, hace uso de los factores productivos (trabajo, tierra y capital).

- **Ejido:** Los ejidos son tierras comunales, destinadas al goce y disfrute del común de gentes (Cédulas Reales). Toda disposición testamentaria con fines de interés social, no podrá ser variado ni modificado su destino por el legislador (Constitución Nacional, artículo 62).

- **Minuta:** Es un resumen de acuerdos a los que se ha llegado durante una junta o reunión de trabajo.

- **Organización:** son estructuras administrativas creadas para lograr metas u objetivos por medio de los organismos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo. Están compuestas por sistemas de interrelaciones que cumplen funciones especializadas.

- **Representante Legal:** La representación legal es una facultad que una persona (física o moral) otorga a otra para obrar en su nombre. Dicha representación puede ser legal (como el caso de un tutor o un curador) o surgir por voluntad privada de las partes.

- **Suscribir:** firma al final de un escrito; por ejemplo, suscribir un contrato.

- **RSPO:** Mesa Redonda de Aceite de Palma Sostenible (por sus siglas en inglés), que es una asociación sin ánimo de lucro que promueve la producción y uso de aceite de palma sostenible

4. RESPONSABLES

Serán las Direcciones de: Gestión Humana, Planta, UAAPA y Coordinaciones de: Gestión Ambiental y Sostenibilidad, quienes reporten o informen a la Gerencia General la existencia de posibles conflictos, reclamos o quejas en contra de **Alianza del Humea S.A.S** por algún caso, anexando las notificaciones recibidas sobre la novedad correspondiente, procediendo según sea el caso descrito en el presente procedimiento.

5. RECURSOS

5.1. Logísticos:

- Sistemas de telecomunicaciones.
- Página web de la Organización.

5.2. Humanos:

- Personal administrativo.
- Personal de soporte y apoyo.

5.3. Equipos y Materiales:

- Computador.
- Teléfonos.
- Papelería.

6. GENERALIDADES

6.1. POLÍTICAS PARA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Alianza del Humea S.A.S busca, en la medida de lo posible, una solución pacífica, y de mutuo acuerdo para sus conflictos, con el fin de mantener adecuadas relaciones entre las partes interesadas.

Evita en todo momento el hostigamiento físico o verbal, así como la utilización de grupos al margen de la ley o de la fuerza, para solucionar los conflictos recurriendo únicamente a soluciones en la vía judicial correspondiente que otorgue y proceda, en los casos que no se resuelvan de mutuo acuerdo.

La política de **Alianza del Humea S.A.S** es darles el tratamiento a los conflictos buscando, en la medida que sea posible, una solución pacífica, extrajudicial en lo posible y de mutuo acuerdo dentro de los márgenes de las leyes colombianas, con el fin de mantener adecuadas relaciones entre las partes interesadas.

El proceso incluye la opción de acceso a asesoramiento jurídico y técnico independiente, la posibilidad de que los reclamantes escojan individuos o grupos que les den apoyo y/o actúen como observadores, así como la opción de una tercera parte como mediadora, el cual es comprendido por las partes afectadas, incluidas las analfabetas.

Alianza del Humea S.A.S acepta la opción de recurrir a asesoría técnica y jurídica independiente, conforme a la capacidad de los denunciantes de elegir individuos o grupos para que los apoyen y/o actúen como observadores. Así como también, se admite la opción de recurrir a un mediador externo.

De acuerdo con los riesgos más probables, **Alianza del Humea S.A.S** ha elegido como posibles conflictos los siguientes:

- **Conflictos de Tierras.**
- **Conflictos Ambientales.**
- **Conflictos Sociales.**
- **Conflictos Laborales.**

6.2. CONFLICTOS DE TIERRAS

Los conflictos que se pudieran suscitar por tierras son los siguientes:

a) Límites de predio no reconocidos por los colindantes
b) Reclamos de invasión y despojo de tierras en contra de **Alianza del Humea S.A.S.**
c) Invasión y despojo de tierras en **Alianza del Humea S.A.S** por algún colindante o persona ajena.

6.3. CONFLICTOS AMBIENTALES

Los conflictos ambientales se pueden presentar por:

a) Contaminación del suelo con residuos de uso de manejo especial o residuos peligrosos.
b) Contaminación de cuerpos de agua.
c) Contaminación por emisiones atmosféricas.
d) Tala indebida de árboles o quemas forestales.

6.3.1. Impacto al Medio Ambiente

Alianza del Humea S.A.S está comprometida con el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables para la planta extractora y sus proveedores; así mismo, cumple con los principios y criterios ambientales y sociales estipulados en la norma RSPO.

6.4. CONFLICTOS LABORALES

Los conflictos que se susciten en materia laboral, entre los colaboradores que presten sus servicios en la empresa, se solucionaran de acuerdo a lo escrito en el Reglamento Interno de Trabajo.

Todo personal directo y externo contratado por **Alianza del Humea S.A.S**, que ingrese a las instalaciones, a prestar sus servicios deberá mantener un comportamiento apropiado, tal y como se sugiere en:

- Manual del Código de Ética y Buen Gobierno, Código: MN-3.8-101.
- Política de Responsabilidad Social Empresarial, Código: POL-3.11-101.
- Regirse conforme a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo de **Alianza del Humea S.A.S.**
- Código Sustantivo del Trabajo.
- Normas de Seguridad Social, labórales y Seguridad Salud en Trabajo.

6.5. CONFLICTOS SOCIALES

Alianza del Humea S.A.S pueda enfrentar conflictos de diversa índole. Entre los más probables se encuentran:

a) Conflictos con grupos étnicos.
b) Conflictos por derechos consuetudinarios.
c) Delincuencia común o grupos al margen de la ley.
d) Conflictos Laborales.

6.6. POLÍTICAS DE RESPETO A LOS DERECHOS CONSUETUDINARIOS

Alianza del Humea S.A.S, respeta los derechos consuetudinarios de los grupos étnicos o de cualquier grupo vulnerable que así los tenga. Es política para la compra de predios y para el ejercicio de sus funciones, respetar dichos derechos y evitar el desplazamiento de estas comunidades.

De igual manera, si hubiere una negociación por pérdida de derechos legales, de uso o consuetudinarios, se documentará, se dará participación a las partes interesadas de presentarse, se calculará y distribuirá una compensación justa (monetaria o de otra clase).

6.7. COMPENSACIÓN JUSTA

Se denomina indemnización o compensación económica o en especies la que recibe como consecuencia de haber recibido un perjuicio de índole laboral, moral, económica, ambiental etc. Cuando se habla de indemnización o compensación generalmente es emanada desde la emisión de un dictamen de la justicia, quien

ordena a una persona, empresa o institución, con el fin de subsanar una determinada situación de injusticia que éstas hayan sufrido.

N°	Descripción de la Actividad	Responsable	Documento o Registro
1	Recepción de la PQRS	Personal de Gestión Humana	FR-3.11-102 MZ-3.11-102
2	Reportará al Gerente cuando se presente a solicitud de una compensación o indemnización.	Dirección de Recursos Humanos	Correo Electrónico
3	Debe proporcionarle solicitud de compensación o indemnización al apoderado de la compañía.	Gerente General	Oficio: Físico / Correo Electrónico
4	Delegar la atención de solicitud al abogado contratado por la organización.	Gerente General	Autorización
5	Confirmar al Gerente la decisión de aprobar o negar la compensación.	Abogado Externo	Correo Electrónico
6	De aceptar la decisión de compensar se notificará al afectado con el ánimo de realizar una conciliación.	Gerente General	Citación Personal
7	De llegar a una conciliación se notificará al perito especializado para la aprobación de lo acordado y se notificará de la decisión a la Gerencia.	Abogado Externo	Correo Electrónico
8	En caso de no llegar a un acuerdo se trasladará la decisión de compensar o no y su cantidad al mecanismo judicial de la competencia.	Abogado Externo	Documento Oficial

7. DESARROLLO

7.1. Conflicto por tierra.

7.1.1. Límites de predio no reconocidos por los colindantes

N°	Descripción de la Actividad	Responsable	Documento o Registro
1	Visitar al colindante que no reconoce los límites de las colindancias para que de forma conciliatoria verifiquen los linderos mediante revisión física de colindancias con planos topográficos de ambos colindantes y escrituras de propiedad.	Gerente General Abogado Externo y Personal de Apoyo	Planos topográficos y Escrituras de Propiedad
2	Una vez hecha la revisión y verificación se puede dar que: **a)** Que las medidas de **Alianza del Humea S.A.S** estén erróneas, y por tal motivo tenga que modificar la ubicación de su lindero conforme a medidas reales. **b)** Que las medidas del vecino colindante estén erróneas, y por tal motivo tenga que modificar la ubicación de su lindero conforme a medidas reales. **c)** Que las medidas de ambos estén correctas y acuerden reconocer en ese acto el reconocimiento de su medidas y colindancias.	Gerente General Abogado Externo y Personal de Apoyo	Planos topográficos y Escrituras de Propiedad
3	Una vez verificado los planos, se deberá generar un acta donde se establecen los limites reales de los terrenos de las partes interesadas.	Gerencia General Producción Abogado Externo	Acta de Reconocimiento de Limites
4	En caso de haberse presentado una inconformidad por cualquiera de las dos partes, se podrá demandar en la vía ordinaria civil y el caso se pasará a un Juez para dar solución a la controversia establecida por el demandante.	Representante legal de las partes Interesadas	Demanda

7.1.2. Reclamos de invasión y despojo de tierras

N°	Descripción de la Actividad	Responsable	Documento o Registro
1	Recibir y acudir al citatorio ante la autoridad competente, para conocer cuál es la pretensión del reclamante.	Gerente General Abogado Externo y Personal de Apoyo	Planos topográficos y Escrituras de Propiedad
2	Una vez que la parte denunciante manifieste y fundamente su denuncia o querella, el Abogado contratado por **Alianza del Humea S.A.S** presentará los argumentos para demostrar que no hubo despojó ni se invadió predio de persona ajena por parte de la Empresa.	Gerente General Abogado Externo y Personal de Apoyo	Planos topográficos y Escrituras de Propiedad
3	Hacer seguimiento al procedimiento Judicial correspondiente, el cual podrá ser en materia penal o civil, aportando las pruebas necesarias que amparen que no existe relación alguna entre el predio propiedad del denunciante y el predio de **Alianza del Humea S.A.S**	Gerencia General Producción Abogado Externo	Aportación de Pruebas
4	Actuar de acuerdo al dictamen de la ley.	Representante legal de las partes Interesadas	N.A

a) **Nota:** En el caso de que se haya adquirido un predio con alguna afectación hacia el predio de un colindante y, demostrado en el juicio correspondiente, **Alianza del Humea S.A.S** deberá negociar con la persona afectada. En caso de arreglo pagará al afectado el valor del terreno, precio que deberán consentir ambas partes.

7.1.3. Invasión y despojos de tierras por algún colindante o persona ajena

N°	Descripción de la Actividad	Responsable	Documento o Registro
1	Informar a la Gerencia General la existencia de personas ajenas a **Alianza del Humea S.A.S** que estén invadiendo el terreno de la Organización.	Directores de Gestión Humana y Producción	Planos topográficos y Escrituras de Propiedad
2	Verificará la situación y través del diálogo buscar la solución del problema de invasión haciendo entender a las personas que se encuentren adentro del predio, que dicha propiedad es privada, que no está en desuso y que se adquirió para fines agroindustriales	Directores de Gestión Humana y Producción	Planos topográficos y Escrituras de Propiedad
3	Mandar a citar ante la autoridad correspondiente a las personas que se encuentren invadiendo el predio propiedad de **Alianza del Humea S.A.S**, con el fin de dialogar y que de manera conciliatoria decidan abandonar la propiedad de la empresa antes mencionada.	Gerencia General Producción Abogado Externo	Aportación de Pruebas
4	En el caso de hacer caso omiso al citatorio presentado por autoridad competente y los invasores no estén en actitud de dialogar, se interpondrá formal denuncia para que con el auxilio de la fuerza pública y conforme a derecho sean desalojados.	Representante legal de las partes Interesadas	Radicado de la denuncia

7.2.2. Conflictos Ambientales

N°	Descripción de la Actividad	Responsable	Documento o Registro
1	Verificará la existencia de alguno de los daños ambientales señalados anteriormente, tal y como se establece en la matriz de Aspectos e Impactos Ambientales.	Gestión Ambiental	Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales

N°	Descripción de la Actividad	Responsable	Documento o Registro
2	Procederá a darle el debido seguimiento evaluando el impacto negativo ocasionado al medio ambiente.	Gestión Ambiental	Indicadores Ambientales
3	Realizado lo anterior, realizará un **Plan de Acción,** el cual definirá la forma de remediar el impacto o daño ocasionado al medio ambiente. En caso de ser requerido por Autoridad Ambiental, o cualquier otra entidad competente, por los daños ocasionados al medio ambiente, se procederá a lo siguiente:	Gestión Ambiental	Reporte de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora
4	Deberá reportar al Gerente General cuando alguna autoridad ambiental, le requiera por considerar ésta, que **Alianza del Humea S.A.S** está incurriendo en alguna actividad que afecte negativamente al medio ambiente.	Gestión Ambiental	Notificación por escrito
5	Analizará el requerimiento emitido por la autoridad competente. Solicitará al Gerente la información necesaria y relevante que pueda servir para dictaminar si efectivamente se está incumpliendo con alguna norma ambiental.	Gestión Ambiental	Personalmente
6	Revisarán las normas que regulen las prácticas realizadas en los predios de la **Alianza del Humea S.A.S** y en específico por las que la autoridad los haya requerido por un posible incumplimiento de la normativa ambiental. Una vez aclarado el asunto, el Responsable Ambiental dictaminará y contestará a la autoridad competente:	Gestión Ambiental	Matriz de identificación y evaluación de requisitos legales

N°	Descripción de la Actividad	Responsable	Documento o Registro
7	• Que las prácticas realizadas dentro de los predios de **Alianza del Humea S.A.S** son apegadas a las leyes y normas ambientales establecidas en la legislación vigente. • Que se impactó de forma negativa el ambiente, procediendo a minimizar el daño causado. **Nota:** En caso de que exista daño al medio ambiente y no se pueda realizar la reparación del daño, se hará la compensación ambiental que proceda según las leyes y normas ambientales.	Gestión Ambiental	Cumplimiento de la norma ambiental
8	Velará que los procedimientos de buenas prácticas agroindustriales, establecidos en **Alianza del Humea S.A.S** se cumplan, para evitar en lo futuro posibles daños al medio ambiente.	Gestión Ambiental	Reporte de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora Matriz de Riesgos

7.3.1. Conflictos Sociales

N°	Descripción de la Actividad	Responsable	Documento o Registro
1	Enviar al Ministerio del Interior carta con los requisitos propios de dicha entidad para solicitar la existencia o no de grupos étnicos cercanos a las plantaciones.	Coordinador de RSPO	Comunicado Escrito
2	En caso que la respuesta sea negativa. Se finaliza el proceso. Si la respuesta es positiva y se presentan inconvenientes con dichos grupos étnicos se debe proceder de la siguiente manera:	Coordinador de RSPO	Comunicado Escrito Correo electrónico

N°	Descripción de la Actividad	Responsable	Documento o Registro
3	Reporta a la Gerencia que existe un problema de tipo social, con alguno de los colindantes del predio, propiedad de **Alianza del Humea S.A.S** con algún grupo étnico, por alguna de las siguientes razones: 1. Reclamos por deterioro de vías de acceso. 2. No reconocimiento de linderos entre el ejido y propiedades de **Alianza del Humea S.A.S** 3. Por daños a las parcelas ejidales. 4. Violación de derechos consuetudinarios (*en caso de existir*). 5. Discriminación (*Religiosa, Sexual, Étnica*).	Dirección de Recursos Humanos Coordinador de RSPO	Comunicado Escrito Correo electrónico
4	Visita a la persona o personas que tengan alguna petición, queja, reclamo o solicitud (PQRS) en contra **Alianza del Humea S.A.S** o en contra de alguno de los trabajadores de la misma, con el fin de dialogar la problemática y buscar una solución entre los reclamantes y la empresa.	Dirección de Recursos Humanos Coordinador de RSPO	Vía correo electrónico Visita a las personas que tengan alguna petición, queja o reclamo (PQR) en contra de la empresa
5	Una vez enterado del problema lo comentar con el Gerente para buscarle pronta solución, siempre que se pueda resolver de manera conciliatoria.	Gerente general y áreas implicadas	Personalmente
6	Le propondrá al encargado del Área Social o quien se designe una solución al problema, la cual deberá discutir con las partes que se crean afectadas.	Área implicada	Correo Electrónico
7	Les propondrá a los afectados una solución a la problemática que manifiestan, la cual deberá cumplir con sus expectativas y con las posibilidades de la empresa.	Área implicada	Propuesta para solucionar el conflicto.

N°	Descripción de la Actividad	Responsable	Documento o Registro
8	Una vez que se acuerde la solución del problema, ambas partes **Alianza del Humea S.A.S** y afectados firmarán una minuta en la cual plasmarán la problemática que se suscitó y la solución que se le dio, dejando constancia de que el problema fue resuelto de buena manera y que dejó de existir el conflicto por el cual se reunieron la partes.	Área implicada	Acta de cuerdo Minuta
9	Resguardará en el archivo de su departamento el documento que contenga la minuta que se firmó y en la cual quedó constancia de la solución del conflicto. En el caso de que no se haya podido acordar una solución de forma conciliatoria con los reclamantes, el Abogado de **Alianza del Humea S.A.S** deberá presentarles a las partes en conflicto, una solución que esté fundamentada conforme a derecho y que no viole los derechos de las partes en conflicto.	Abogado	Propuesta para la solución

7.4.1. Conflictos con delincuencia común o al margen de la ley

N°	Descripción de la Actividad	Responsable	Documento o Registro
1	Reportará a la Gerencia cuando en algún predio, propiedad de **Alianza del Humea S.A.S** se haya presentado alguno de los siguientes delitos al interior de la organización y durante el cumplimiento de sus funciones laborales: **1.** Robo de maquinaria agrícola **2.** Robo de herramientas de trabajo **3.** Robo de insumos almacenados o en uso agroquímicos.	Directores administrativos	Vía correo electrónico Verbal

N°	Descripción de la Actividad	Responsable	Documento o Registro
	4. Robo de vehículos de autotransporte **5.** Robo a mano armada a trabajadores. **6.** Daños a instalaciones propiedad de **Alianza del Humea S.A.S.** **7.** Otros daños		
2	De primera mano sugiere a la víctima del delito a interponer la respectiva denuncia penal en contra de quien o quienes resulten responsables de los delitos cometidos en agravio de **Alianza del Humea S.A.S** o de los trabajadores que presten sus servicios dentro de la empresa. Deberá notificarle al ABOGADO EXTERNO	Dirección de Gestión Humana	Denuncia ante la entidad competente
3	En su calidad de Apoderado Legal de **Alianza del Humea S.A.S** deberá ratificar la denuncia interpuesta por el trabajador y/o empresa que haya sido víctima del delito, presentándose ante la entidad competente que haya recibido dicha denuncia. Una vez ratificada la denuncia y obtenida la constancia de hechos procederá conforme a lo establecido en la legislación colombiana.	Abogado designado	Ratificación de Denuncia Constancia de hechos
	En los casos específicos de robo de **maquinaria y Vehículos** se deberá tramitar ante la empresa aseguradora y con la **Constancia de Hechos,** en caso de estar asegurados los vehículos y maquinaria.	Director financiero	• Póliza de seguro • Constancia de Hechos • Baja de placas • Constancia de no infracción

5.4.3 Conflictos laborales

N°	Descripción de la Actividad	Responsable	Documento o Registro
1	En caso de requerirse reportará al director respectivo cuando algún trabajador tenga diferencias que puedan ser la causante de algún conflicto, con algún compañero de trabajo, ya sea colega, superior o subordinado.	Cualquier colaborador de Alianza del Humea	Personalmente Correo Electrónico
2	Platicará con el trabajador o trabajadores involucrados en el conflicto, haciéndoles un llamado de atención, de forma verbal, con el fin de que corrijan su actitud de forma positiva dentro de su centro de trabajo. En caso de reincidencia, se podrá generar evidencia del comportamiento del trabajador a través de un aviso y/o o comunicación de un inicio de proceso disciplinario, en donde se notificará de manera formal y escrita al colaborar el motivo del conflicto, imputación de la presunta falta, derechos a defensa. Si alguno de los colaboradores de **Alianza del Humea S.A.S** incurriera en alguna falta grave que vaya en contra del Código de Ética o del Reglamento Interno de Trabajo, se le deberá iniciar un proceso disciplinario conforme a lo establecido en el Código Sustantivo de Trabajo.	Dirección de recursos humanos	Personalmente Llamado de atención, comunicación, Diligencia de descargo, decisión Acta administrativa
3	En el caso de que el trabajador incurra en alguna causal de terminación del contrato se podrá proceder a terminar la relación laboral mediante convenio de finiquito, el cual se podrá tramitar ante: i) El Ministerio del Trabajo, dependencia gubernamental que velará que el monto de liquidación que se le otorgue a cualquier trabajador, sea conforme a derecho. ii) Centros de	Dirección de recursos humanos	Documento de finiquito Solicitud de finiquito Procedimiento administrativo

N°	Descripción de la Actividad	Responsable	Documento o Registro
	Conciliación ii) Contrato de Transacción Laboral En dicho convenio se le expresará al trabajador la cantidad de dinero al que tiene derecho por concepto de finiquito, tratando siempre de que la terminación de la relación laboral sea de forma conciliatoria. En el caso de que el trabajador no esté de acuerdo con la terminación laboral por la causal que se le imputa y llegase a demandar **a Alianza del Humea S.A.S**, el Gerente Administrativo turnará el asunto al Abogado contratado por la organización para que finalice el asunto ante la Junta de Conciliación y Arbitraje.		(Operación y administración del recurso humano)
4	Deberá proporcionarle al abogado externo que llevará el asunto de la demanda laboral, la información necesaria para demostrar que el trabajador incurrió en alguna de las causales de rescisión contractual. Estará al pendiente de las audiencias que desenvuelven el procedimiento laboral a través del abogado externo, buscando siempre la negociación con el trabajador, hasta que finalice el proceso o acuerden un monto de liquidación. **Nota**: Todo conflicto laboral deberá o tratará de resolverse de manera conciliatoria. En los casos en que a la empresa **Alianza del Humea S.A.S** se le presente una demanda laboral por alguno de sus ex trabajadores, el Director de Gestión	Dirección de recursos humanos	Contestación de Demanda Laboral • Pruebas: • Acta administrativa • Lista de asistencia • Confesionales • Testimoniales • Otras que la ley permita.

N°	Descripción de la Actividad	Responsable	Documento o Registro
	Humana y la Gerencia reportará cada caso al ABOGADO contratado por **Alianza del Humea S.A.S** para que éste realice una base de datos de dichos conflictos y les dé seguimiento hasta su etapa resolutiva.		

Nota: Si se presentan conflictos diferentes a los aquí expuestos, se analizarán entre la Gerencia, Abogado Externo, para determinar su tratamiento. Así mismo, las PQRS que se presenten en el día a día se tratarán mediante el Procedimiento Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

8. SEGUMIENTO Y EVALUACIÓN

- El seguimiento de este procedimiento se realizará con la verificación durante la auditoría interna y de seguimiento anual de Alianza del Humea.

9. ANEXOS

- Procedimiento de Comunicaciones, Código PR-3.8-101.
- Formato de Recepción de PQRS, Código: FR-3.8-102.
- Formato de Respuesta de PQRS Código: FR-3.8-103.
- Matriz de Registro y Seguimiento a PQRS, Código: MZ-3.8-102.

10. CONTROL DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha	Cambio o Actualización
01	05/05/2019	Creación del documento.
02	17/07/2026	Se ajusta el alcance, indicando que se garantizará el anonimato a los denunciantes de Derechos Humanos

Elaboró	Revisó	Aprobó
Coordinador de Sostenibilidad	Jefe Desarrollo Humano	Gerente General