


Página 1 de 5	ACTO	
F SG 402-002		
Rev		
GERENCIA GENERAL		

- 1. AREA** : GERENCIA GENERAL
- 2. ACTO No.** : 005
- 3. LUGAR** : Sala de Juntas, Gerencia General amb S.A. ESP


PREAMBULO

Por medio del cual se reglamenta el Procedimiento para establecer las actuaciones que de manera general deben realizarse al momento de recibir una queja o acusación por parte de un usuario, suscriptor o tercero contra un trabajador del **amb** y/o persona natural o jurídica que posea algún vínculo contractual vigente con el **amb**.

El Gerente General del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP, en uso de sus facultades Legales y especialmente las otorgadas por los estatutos internos de la Empresa y siguiendo las siguientes consideraciones:

4. CONSIDERANDO:

- Que el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP, debe disponer de procedimientos que aseguren un oportuna y eficaz análisis de las quejas interpuestas contra los trabajadores del **amb** y/o persona natural o jurídica que posea algún vínculo contractual vigente con el **amb**, teniendo como fundamento los lineamientos de un comportamiento ético basado en los valores Corporativos, así como el cumplimiento del Reglamento Interno de Trabajo en las labores desarrolladas y normativa que regula los servidores del **amb**.
- Que la Gerencia General conjuntamente con las áreas involucradas

Página 2 de 5	ACTO	
F SG 402-002		
Rev.		
GERENCIA GENERAL		

consideraron pertinente definir un procedimiento donde se especifican los pasos a seguir cuando se presenten quejas o acusaciones contra un trabajador del **amb** y/o persona natural o jurídica que posea algún vínculo contractual vigente con el **amb**.

- Que de acuerdo a las anteriores consideraciones mediante el presente Acto de Gerencia se reglamentará el procedimiento para resolver una queja contra un trabajador y/o contratista del **amb**.

5. DECISIONES:


PRIMERO – DEFINICION: para efectos de interpretar y aplicar el presente Acto de Gerencia, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

- **QUEJA:** Es el medio por el cual el usuario, suscriptor o tercero pone de manifiesto su inconformidad por la actuación de determinado(s) o trabajador (s) y/o contratista con vínculo contractual con el **amb**.
- **TRABAJADOR:** Persona que desempeña actividad laboral al **amb** mediante un contrato individual de trabajo.
- **CONTRATISTA:** Persona natural o jurídica a quien el **amb** le ha adjudicado mediante un Contrato o una Orden, una actividad sin que medie vínculo laboral.
- **DILIGENCIA PRELIMINAR:** Es la que realiza dentro de los ocho días hábiles el jefe inmediato del trabajador contra el cual se presenta la queja.

SEGUNDO – ALCANCE : El presente Acto de Gerencia se aplica a todas las quejas o acusaciones que se presenten contra trabajadores del **amb** y/o persona natural o jurídica que posea algún vínculo contractual vigente con el **amb**.

No obstante la Oficina de Control de Gestión conservará la competencia de asumir en cualquier momento si lo considere pertinente, el conocimiento de los hechos Y DILIGENCIA que se adelanta por los Jefes inmediatos del área en la cual labora el trabajador del **amb** y/o en la que el contratista presta el servicio, como consecuencia de una queja o acusación contra estos últimos.

De igual forma ASÍ lo considera pertinente o por instrucción de la Gerencia General

Página 3 de 5	ACTO	
F SG 402-002		
Rev.		
GERENCIA GENERAL		

la Oficina de Control de Gestión podrá abrir una diligencia que haya sido cerrada o terminada por el Jefe inmediato del trabajador y/o del contratista como consecuencia de una queja o acusación contra estos últimos.

TERCERO- RESPONSABILIDADES

- Es responsabilidad del Jefe inmediato del trabajador realizar la respectiva diligencia preliminar del motivo de queja, para lo cual dispondrá de ocho (8) días hábiles a partir del momento del recibo de la misma y poner en conocimiento el resultado ,bien sea al quejoso o a la Coordinación de PQR según el caso..
- Es responsabilidad de la Oficina de Control de Gestión, realizar la Diligencia Administrativa de la acusación presentada, en los casos que se amerite, una vez adelantada la diligencia preliminar por el jefe inmediato.
- Es responsabilidad de la Coordinación de PQR cuando la queja se presenta a través de esta área remitirla al Jefe inmediato del trabajador y/o contratista del **amb**, para surtir el procedimiento respectivo, y responderle al quejoso el resultado de la diligencia.

CUARTO- DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO


1. Se recibe la queja o acusación por medio oral o escrita, y el área que recepciona la queja verifica si es trabajador del **amb** y/o persona natural o jurídica que tiene algún vínculo contractual vigente con el **amb**.
2. El Jefe del área que recepciona la queja, la remite al Jefe del área donde labora el trabajador objeto de la queja o al contratista adscrito a la Empresa si se trata de algún trabajador de este.
En caso de que la queja sea recibida por el Gerente General, éste tendrá la discrecionalidad de enviarla a quien considere pertinente: Jefe inmediato, Jefe de Control de Gestión y/o Jefe División Gestión Humana, con el fin de realizar la respectiva diligencia administrativa.
3. El Jefe inmediato del trabajador estudia la queja presentada y procede a analizar la situación.
4. Si el involucrado es trabajador de la Empresa o contratista se llama a rendir su versión.
5. Si el Jefe inmediato del trabajador con las pruebas y diligencia realizada, resuelve la queja a favor del trabajador y/o persona natural o jurídica que

GERENCIA GENERAL

posea algún vínculo contractual vigente con el **amb**, contestara la queja a la persona que la interpuso, o a la Coordinación de PQR (si la queja fue interpuesta allí) donde esta área informará el resultado de la diligencia e igualmente del mismo se remite copia a la Oficina de Control de Gestión.

6. Si la queja fue remitida por la Coordinación de PQR, esta responde al quejoso, sobre el resultado de la diligencia, según la información suministrada por el jefe inmediato del trabajador.
7. Si por el contrario al resolverse la queja se encuentra al trabajador responsable de los hechos que la motivaron y el Jefe Inmediato considera que se amerita Comité de Reclamos, se envía la diligencia a la División Gestión Humana para realizar los trámites pertinentes y a la Oficina de Control de Gestión para conocimiento de la situación.
8. Si el jefe inmediato del trabajador, considera que se debe profundizar el alcance de la queja, toda vez que involucra varios áreas de la Empresa o situaciones que no puede esclarecer, envía la Queja y la diligencia preliminar a la Oficina de Control de Gestión con el fin de realizar una diligencia administrativa.
9. La Oficina de Control de Gestión realiza la Diligencia Administrativa, según los pasos descritos en la **Guía para la práctica de Diligencias administrativas GCG 802-002**, quien se apoya en la queja interpuesta y en el informe realizado por el Jefe inmediato del trabajador.
10. La Oficina de Control de Gestión una vez surtida la diligencia Administrativa remite el informe a la Gerencia General para dar conocimiento de la situación que se presentó e igualmente comunicación al Jefe inmediato que remite la queja, con el fin de dar a conocer el resultado que se surtió de la diligencia.
11. El Jefe Inmediato dará respuesta al quejoso teniendo como base la diligencia realizada por la Oficina de Control de Gestión, o a la Coordinación de PQR, si fue allí donde se recibió para que sea éste el que de la contestación respectiva al quejoso.
12. El Gerente General remite el informe a la División de Gestión Humana, para dar a conocer la situación presentada, archivarlo en la hoja de vida del trabajador y si es el caso citar a Comité de Reclamos.

QUINTO - . CONTROL DEL PROCEDIMIENTO La División de Gestión Humana y la Oficina de Control de Gestión, supervisarán que el procedimiento anteriormente expuesto se

Página 5 de 5	ACTO	
F SG 402-002		
Rev.		
GERENCIA GENERAL		

cumpla por parte de cada uno de los trabajadores de la Empresa.

SEXO - VIGENCIA: El presente Acto de Gerencia deja sin efectos todas aquellas disposiciones que le sean contrarias, o que traten sobre el mismo asunto y rige a partir de la fecha.

Dado en Bucaramanga, a los 20 días del mes de Abril de 2012


FRANZ MUTIS CABALLERO
Gerente General amb S.A. E.S.P.