

PROCESO CANAL DE DENUNCIAS Y QUEJAS

L Y D Soluciones Gráficas S.A.S.

GES-PR-001-V1 – marzo 2026



1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la recepción, registro, análisis, investigación, gestión y cierre de quejas y denuncias presentadas por trabajadores y demás partes interesadas, garantizando un mecanismo accesible, confidencial, imparcial y oportuno, libre de represalias, que permita atender adecuadamente las situaciones reportadas, definir las acciones correctivas o de mejora necesarias y asegurar la trazabilidad y seguimiento de cada caso.

2. MARCO NORMATIVO

El presente procedimiento se fundamenta en la legislación colombiana vigente aplicable a la protección de los derechos de los trabajadores, la prevención y atención del acoso laboral y la gestión de quejas y denuncias.

En particular:

- Constitución Política de Colombia.
- Código Sustantivo del Trabajo.
- Ley 1010 de 2006.
- Ley 2209 de 2022.
- Decreto 1072 de 2015.
- Resolución 3461 de 2025.

El procedimiento se articula con el Reglamento Interno de Trabajo, las políticas y procedimientos internos y el SG-SST de L Y D Soluciones Gráficas S.A.S.

3. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los trabajadores y personal externo de L Y D Soluciones Gráficas S.A.S. y comprende la recepción, registro, análisis, investigación, gestión, cierre y seguimiento de quejas y denuncias relacionadas con derechos laborales, trato indebido, seguridad, acoso laboral, incumplimientos y demás situaciones que puedan afectar las condiciones de trabajo

4. LINEAMIENTOS GENERALES

- **Confidencialidad:** La información relacionada con las quejas y denuncias será manejada de manera reservada y únicamente por las personas autorizadas.
- **No represalias:** Se prohíbe cualquier forma de represalia contra quien presente una queja o denuncia de buena fe.
- **Accesibilidad:** El canal estará disponible y será de fácil acceso para trabajadores y personal externo.



- **Imparcialidad:** Las situaciones reportadas serán analizadas de manera objetiva, respetando a las personas involucradas.
- **Trazabilidad:** Toda queja o denuncia recibida deberá ser registrada, gestionada y contar con los soportes correspondientes.
- **Seguimiento:** Los casos deberán contar con seguimiento hasta su cierre y, cuando corresponda, verificación de las acciones implementadas.

5. CANAL

Para dar cumplimiento de manera adecuada a esta política se dispondrán los siguientes canales de comunicación:

- Correo electrónico: bienestar@lydsolucionesgraficas.com
- Buzón: Buzón físico ubicado en un lugar visible de la empresa

Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Evidencia
Disponibilidad del canal	La empresa dispone de un canal accesible y lo mantiene visible en la empresa para que cualquier trabajador pueda usarlo sin dificultad	Gerente	Cartel / comunicación
Comunicación al personal	Se explica a los trabajadores durante inducción y en reuniones cómo funciona el canal, cuándo usarlo, la garantía de anonimato y que no habrá represalias	Gerente / Gestor de Cumplimiento	Formato Inducción
Recepción de la queja	Las quejas o denuncias se reciben de manera personal, por medio del correo indicado o escritas (anónimas) y depositadas en el buzón correspondiente; tanto el correo como el buzón serán administrados únicamente por la Gerencia	Gerente	Correo Electrónico / Buzón de Denuncias

Puedes presentar tu denuncia de manera anónima. Cuando decidas identificarte, la información será manejada de manera confidencial y solo por las personas autorizadas. LYD prohíbe cualquier forma de represalia contra quien reporte una situación de buena fe

**Se recomienda al trabajador registrar su denuncia o queja de manera clara y detallada, incluyendo fechas y lugares*

Registro del caso	Se registra por escrito la queja o denuncia presentada	Gerencia	Formato registro de quejas
Clasificación del caso	Se analiza la información y se clasifica la denuncia según gravedad (leve, media, grave) para definir el nivel de atención	Gerente	Correo / Escritos en Buzon
Revisión preliminar	Se revisa si la información es suficiente y si el caso requiere investigación, evitando descartar denuncias sin análisis	Gerencia	
Recolección de información	Se entrevista a las partes involucradas y testigos, recopilando evidencia sin presionar ni inducir respuestas	Gerencia	
Registro	Se deja registro escrito de todo lo investigado, asegurando trazabilidad y objetividad del proceso	Gerencia	Formato registro de quejas
Respuesta al denunciante	Se informa al denunciante (si aplica) que su caso fue gestionado, sin revelar información confidencial de terceros	Gerencia	Correo electrónico
Cierre del caso	Se documenta el resultado final y las acciones tomadas, dejando trazabilidad completa del proceso	Gerencia	Formato registro de quejas
Seguimiento y Control	Se observa el entorno laboral para confirmar que no haya represalias contra el denunciante y Se verifica que la situación no vuelva a ocurrir implementando las mejoras necesarias	Gerencia	

Este procedimiento debe empezar a implementarse y ejecutarse a partir de su firma de aprobación por la gerencia y debe difundirse a todo el personal.

Revisada y aprobada por



RAFAEL LEONARDO DUARTE ALMONACID
Gerente y Representante Legal
L Y D Soluciones Graficas S.A.S.

