



## **Manual de procesos de seguimiento**

El siguiente manual es un mecanismo mediante el cual buscamos garantizar y fomentar la transparencia, justicia y cumplimiento dentro de los procesos internos de la organización de Sense.

### **Procedimiento para la presentación de inconformidades o incumplimientos a los procesos internos:**

Se manejará un formato en Google Form en el cual se podrá consignar toda la información relevante y necesaria para dar a conocer su solicitud ante el área encargada.

Este formato contará con unos campos indicativos en los cuales se especificarán el tipo de solicitud y se podrá adjuntar todo el material pertinente para argumentar dicha solicitud.

A continuación adjuntamos el link en el cual encontrarán dicho formulario <https://forms.gle/vVBp4NgVCBJ2ytzP8>

Tener en cuenta que la solicitud se maneja de manera confidencial con el fin de dar solución a las diferentes problemáticas internas, abordándolas desde un punto de vista humano y objetivo para así lograr un bienestar interno con todos los miembros del equipo.

Se recomienda hacer uso del sistema de manera adecuada y responsable, teniendo en cuenta que toda solicitud, notificación, queja o reclamo dará inicio a un proceso de seguimiento para las partes implicadas.

Una vez se haya revisado la solicitud, se abordará según el tipo de falta y su grado de complejidad.

### **Listado de faltas Clasificación en faltas leves, medias o graves**

#### **Faltas Leves**

- 1. Inasistencia a reuniones presenciales pactadas con anterioridad**
- 2. Inasistencia a reuniones virtuales con los miembros del equipo**
- 3. Asistencia a las instalaciones sin previo aviso**
- 4. No dar respuesta oportuna en el canal de Discord o canales de comunicación internos.**
- 5. Dar uso inadecuado a las instalaciones de Sense. (Comer en sitios no autorizados, escuchar música a todos volumen,**
- 6. No seguir los lineamientos para: informar ausencias, quejas, reclamos y/o algún requerimiento**
- 7. Muestras de cariño en las oficinas en público**
- 8. Acumulación o reiteración de faltas 3/3**



### **Faltas Medias o Moderadas**

9. Inasistencia a reuniones con clientes
10. Todo acto de irrespeto a los miembros de Sense
11. Todo acto el cual no esté encaminado a la protección de los activos de las instalaciones. (pantallas, televisores, sillas, escritorios, etc.)
12. Fomentar enfrentamientos o situaciones violentas entre compañeros.
13. Fomentar y apoyar la reincidencia de alguna de las faltas
  
14. Solicitudes las cuales generen un incumplimiento a lo acordado en el contrato con el prestador de servicios
15. Daños a bienes ajenos
16. Acumulación o reiteración de faltas 3/3

### **Faltas Graves**

17. Todo acto de irrespeto a los clientes
18. Presentarse a las instalaciones bajo los efectos del alcohol o de alguna sustancia psicoactiva
19. Divulgar la información confidencial a la que tenga acceso.
20. Divulgar información privada y personal de los miembros del equipo de Sense
21. Realizar actos de discriminación, los cuales den lugar a discordias internas
22. Actuaciones de mala fé hacia miembros de equipo y/o empresa
23. Robos
24. Falsificación de documentos

**Proceso para faltas no tipificadas:** Cuando la falta cometida no esté consignada dentro de las mencionadas anteriormente, se realizará:

- Un **Comité de Evaluación de Faltas**, el cual estará compuesto por 3 miembros del equipo de Sense los cuales son:
  - Líder de recursos humanos
  - Una persona del área legal
  - Una persona aleatoria, la cual no está involucrada en dicha situación.

Esto con el fin de tener una decisión imparcial y objetiva ante el proceso que se llevará a cabo. Una vez tipificada la falta se le realizará el procedimiento según corresponda.

**Proceso para faltas leves:** Cuando se presente una falta leve el implicado será citado a una sesión de **FeedBack con el Supervisor de contrato**, en la cual se abordará la situación llegando a un común acuerdo, dando claridad del proceso, seguimiento del mismo y finalmente el **registro correspondiente**.

**Proceso para faltas moderadas:** Cuando se presente una falta moderada, el implicado será citado a una sesión de **FeedBack con el Supervisor de contrato**, en la cual se abordará la situación llegando a un común acuerdo, dando claridad del proceso,



seguimiento del mismo, el **registro correspondiente** y finalmente se deberá realizar una **Acción la cual busca resarcir** la falta cometida. (Estas acciones buscan volver al estado de normalidad dichas situaciones, las cuales fueron alteradas)

**Proceso para faltas graves:** Cuando se presente una falta grave se abordara de la siguiente manera:

- En primera instancia se citará a TODA la junta ejecutiva para informar dicha situación.
- Se retirará de dicha reunión toda persona la cual pueda tener conflictos de intereses que puedan influir en el proceso.
- Se hará una sesión de levantamiento de información en la cual se escucharán las diferentes versiones de los implicados.
- Se levantará información adicional al proceso por parte de testigos, con el fin de tener más información con la cual se pueda tomar una decisión objetiva.
- Se citará una reunión final con la junta ejecutiva en la cual se socializará toda la información recolectada para tener una noción integral de todo el caso y finalmente realizar una votación para decidir la sanción a colocar.
- Una vez evaluado el caso y se haya tomado una decisión conjunta, se le notificará a la persona correspondiente y se hará el registro detallado de todo el caso.

Estos procedimientos son los que deberán ser utilizados hacia todo el equipo de Sense, con el fin de evitar cualquier proceso inadecuado que afecte el bienestar corporativo, evitando inconvenientes futuros y/o malentendidos.