

Código: MPRRHH Manual de Políticas de Recursos Humanos	Título: <i>Proceso Disciplinario</i> Fecha de Emisión: 18/01/2023 Fecha de Última Modificación: GE Responsable de la última modificación: GE
---	--

1. **Objetivo:**

Es política de Grupo Alta manejar las deficiencias de rendimiento laboral de nuestro equipo en una forma consistente, a tiempo y de manera equitativa libre de decisiones emocionales o diferencias individuales.

Esta política provee una guía de la forma en que se deben resolver situaciones que afecten el rendimiento en el trabajo, servicio al cliente, productividad y ambiente de trabajo.

2. **Generalidades:**

- Todo el personal debe ser informado del proceso disciplinario y conocer las faltas leves y faltas graves.
- Cuando un jefe detecta el incumplimiento de un proceso o instrucción laboral el cual puede tomar la decisión de tomar dos opciones:
 1. Guía Correctiva: coaching o sesión de dialogo con el objetivo de superar un problema y dar la oportunidad al colaborador para que identifique las causas y las soluciones para mejorar el rendimiento de acuerdo con nuestros estándares de excelencia.
 2. Proceso Disciplinario: verbal, escrita, suspensión de 1 a 8 días, despido (cada caso es evaluado de forma individual y la decisión de la medida disciplinaria a tomar).

No existe ningún requerimiento para que el líder de departamento no pueda utilizar el proceso disciplinario sin que haya pasado la guía correctiva, todo dependerá del caso y gravedad de este, siempre existirían casos serios inclusive por primera vez y la guía correctiva no es apropiada lo que nos permitirá iniciar proceso disciplinario de inmediato.

No hay distinción de puestos al momento de un proceso disciplinario aplica para todos los trabajadores.

3. Responsabilidades:

- De Recursos Humanos comunicar la política y dar seguimiento al proceso disciplinario progresivo y realizar las llamadas de atención solicitadas por los líderes.
- De todo el personal informarse y conocer las normas descritas en el presente manual.
- De los jefes inmediatos comunicar claramente las instrucciones de trabajo y detectar el incumplimiento a los procesos o instrucciones laborales

4. Proceso:

- Los líderes de departamento son los responsables de dar a **conocer** procesos, instrucciones laborales y lineamientos claros asegurándose que el colaborador haya comprendido, de preferencia dejar constancia por escrito, utilizando el principio básico de defensa o escucha del colaborador.
- Antes de iniciar el proceso disciplinario el líder debe indagar y tener información del caso, hablar con el colaborador para obtener toda la información correspondientes antes de tomar la decisión de la medida disciplinaria a tomar.
- Al contar con la información completa y se haga constar que el trabajador infrinja una proceso o instrucción laboral, el jefe inmediato superior es quien debe: conversar de forma honesta, clara y directa con el colaborador indagando sobre el incumplimiento y sugiriéndole acciones para mejorar con la situación e informándole con las consecuencias de reincidir, en ese caso es necesario dejar constancia escrita.
- Si a pesar de la conversación previa se reincide en la falta, el jefe inmediato debe: amonestar verbalmente y dejar constancia por escrita.
- Los casos de mayor impacto (casos de ética, clientes, proveedores, robos, acoso, deberá informar inmediatamente a recursos humanos para el seguimiento correcto con asesoría legal laboral).
- Los despidos por bajo rendimiento, no se realizan directo sin tener un récord disciplinario en el expediente del trabajador.
- Faltas que se consideren graves y causa justa de despido (artículo 77 Código de trabajo de Guatemala).
 - Robo
 - Presentarse bajo los efectos de drogas.

- Estado de embriaguez.
- Atentar contra la vida de un compañero o cliente.
- Acoso sexual.
- Fraude.
- Daños en contra de las marcas de Grupo Alta.
- Problemas directo con clientes.

Recomendaciones

- No es recomendable realizar una llamada de atención al calor del momento, legalmente tenemos 20 días después de la acción para poder proceder, recuerde mantener la calma.
- En algunos escenarios el líder deberá contar con la presencia de un tercero como testigo neutral que puede ser recursos humanos o dirección.
- Todos los procesos disciplinarios deben llevar revisión de Recursos Humanos, todo suma para mejorar el rendimiento o prescindir del contrato de trabajo de alguna persona.