***Insertar el nombre de la empresa***

**Procedimiento de gestión de recursos humanos**

|  |
| --- |
| ***Instrucciones generales***   1. *Inserte el logotipo de la empresa en la cabecera.* 2. *Inserte el nombre de la empresa donde se indica ("[inserte el nombre de la empresa]").* 3. *Tenga en cuenta las orientaciones / siga las instrucciones que figuran en los cuadros de instrucciones.* 4. *Revisar el Procedimiento de Gestión de Recursos Humanos y adaptarlo en consecuencia, si es necesario.* 5. *Borre todas las casillas de instrucciones una vez completado el documento, incluida esta casilla.* |

|  |  |
| --- | --- |
| **Documento nº:** | XX |
| **Tipo de documento:** | Procedimiento |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nº de versión** | **Fecha de publicación** | **REVISADO por (Miembros del equipo)** | **Revisado por**  **(Gestor pertinente)** | **Aprobado** | **Firma** |
|  |  |  |  |  | Firma |
|  |  |  |  |  | Firma |
|  |  |  |  |  | Firma |
|  |  |  |  |  | Firma |
|  |  |  |  |  | Firma |

NOTA:

Este documento está controlado mientras permanece en el sistema. Las copias impresas creadas a partir de este documento se consideran no controladas a menos que se identifiquen específicamente como controladas desde el día de la impresión.

**Enmiendas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nº de versión** | **Fecha de publicación** | **descripción** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Índice**

[1 Objeto y ámbito de aplicación 5](#_Toc189817814)

[2 Objetivos 5](#_Toc189817815)

[3 Requisitos legales e internacionales 6](#_Toc189817816)

[3.1 Legislación nacional 6](#_Toc189817817)

[3.2 Normas y directrices internacionales 6](#_Toc189817818)

[4 Otras referencias pertinentes 7](#_Toc189817819)

[5 Definiciones 7](#_Toc189817820)

[6 Abreviaturas y acrónimos 9](#_Toc189817821)

[7 Procedimientos de gestión de RRHH 9](#_Toc189817822)

[7.1 Estructura organizativa (organigrama) y planificación de la plantilla 9](#_Toc189817823)

[7.2 Contratación y selección 10](#_Toc189817824)

[7.3 Horario laboral 12](#_Toc189817825)

[7.4 Absentismo y vacaciones 14](#_Toc189817836)

[7.5 Remuneración y prestaciones 16](#_Toc189817839)

[7.6 Formación y desarrollo 18](#_Toc189817840)

[7.7 Compromiso de los empleados y gestión del rendimiento 20](#_Toc189817841)

[7.8 Proceso de reducción 22](#_Toc189817842)

[7.9 Código de conducta y medidas disciplinarias 23](#_Toc189817843)

[7.10 Igualdad de oportunidades y no discriminación 25](#_Toc189817844)

[7.11 Política y procedimiento en materia de acoso sexual 26](#_Toc189817845)

[7.12 Mecanismo interno de reclamación 28](#_Toc189817846)

[7.13 Cese de la relación laboral 30](#_Toc189817847)

[7.14 Gestión de archivos 31](#_Toc189817848)

[7.15 Protección de datos 33](#_Toc189817849)

[7.16 Control, auditorías y revisión del cumplimiento de la normativa laboral 34](#_Toc189817850)

[Anexo A: Formulario de solicitud de vacaciones 36](#_Toc189817851)

[Anexo B: Formulario de reclamación 37](#_Toc189817852)

Lista de figuras

[Figura 7.1: Organigrama de RH 10](#_Toc190326959)

|  |
| --- |
| *Casilla de instrucciones - Suprímala cuando haya terminado*  Instrucciones generales de personalización y conformidad |
| Este documento proporciona una plantilla a partir de la cual su empresa puede desarrollar un Procedimiento de Gestión de Recursos Humanos (PGRH) para proporcionar orientación sobre cómo se contrata y gestiona a los empleados a lo largo de su empleo.  Las empresas pueden utilizar la plantilla PGRH para establecer y mantener un sistema integral de gestión de recursos humanos que se ajuste a la Norma de Desempeño (NP) 2: Trabajo y condiciones laborales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Corporación Financiera Internacional (CFI). La HRMP2 se ajusta estrechamente a las normas de la OIT para garantizar el trato ético de los trabajadores y la gestión eficaz de las cuestiones laborales en todas las empresas mundiales. Tanto la OIT como la NP2 de la CFI promueven prácticas laborales justas y condiciones de trabajo seguras, y la NP2 se alinea estrechamente con las normas de la OIT para garantizar un trato ético de los trabajadores y una gestión sólida de las cuestiones laborales en todas las empresas mundiales. La adhesión al NP2 beneficia a las empresas al mejorar su reputación, atraer inversores y talento, y reducir el riesgo de conflictos laborales y problemas legales. Demuestra un compromiso con las prácticas éticas, lo que puede repercutir positivamente en la moral y la productividad de los empleados. Además, para las empresas que buscan financiación internacional, el cumplimiento de la norma NP2 es a menudo un requisito previo, por lo que resulta esencial para acceder a la financiación internacional y expandirse en los mercados mundiales.  La plantilla proporciona un marco estructurado para la aplicación de políticas y prácticas clave de RR.HH., garantizando que todos los aspectos de la gestión laboral, desde la contratación hasta el despido, se lleven a cabo de forma ética y de conformidad con las normas laborales internacionales. Las empresas deben empezar por personalizar la plantilla para reflejar los requisitos específicos de la empresa y los requisitos legales nacionales pertinentes, lo que incluye la adaptación de las políticas para abordar la legislación y las prácticas laborales específicas de cada país -cuando sea necesario-, al tiempo que se mantiene la coherencia a nivel de grupo cuando proceda.  El desarrollo del PGRH para su empresa implica adaptar esta plantilla para que encaje tanto en el contexto de todo el grupo como en el específico de cada país. Las empresas deben determinar qué políticas pueden estandarizarse en toda la empresa (incluidas las filiales/sucursales) y cuáles deben adaptarse para cumplir la legislación laboral nacional. Por ejemplo, las políticas de permisos y los horarios de trabajo pueden necesitar ajustes para adaptarse a la normativa local, mientras que los principios básicos, como el trato justo y las normas de seguridad, pueden seguir siendo coherentes en todos los lugares. Esto requiere una revisión cuidadosa de la legislación nacional para integrarla adecuadamente en el PGRH de cada país.  El seguimiento y la evaluación continuos son importantes para garantizar que el PGRH sigue siendo eficaz y cumple la normativa en constante evolución. Las empresas deben revisar periódicamente sus prácticas de RR.HH., solicitar la opinión de los empleados y actualizar las políticas según sea necesario para abordar cualquier cambio en la legislación laboral nacional o en los requisitos de la empresa. También se aconseja a las empresas que eliminen cualquier sección de la plantilla que no sea aplicable a su contexto específico, garantizando así que el PGRH siga siendo relevante y ágil. Este enfoque no sólo apoya el cumplimiento de las normas de la OIT y del NP2, sino que también garantiza que el PGRH responda a las cuestiones laborales tanto globales como locales, mejorando el rendimiento general de toda la empresa.  Puede optar por incluir los datos de contacto del personal clave de RR.HH., los responsables de cumplimiento y otros contactos pertinentes para consultas o apoyo.  A continuación encontrará una lista de recursos útiles que puede tener en cuenta a la hora de elaborar su plan de gestión integrada de plagas:   * [Normas de desempeño de la CFI sobre sostenibilidad ambiental y social (2012)](https://www.ifc.org/content/dam/ifc/doc/2010/2012-ifc-performance-standards-en.pdf) * Todos los convenios de la OIT firmados y ratificados por el país, todos los convenios de la OIT que cubren las normas fundamentales del trabajo y todos los convenios de la OIT que cubren las condiciones básicas de empleo; y el Convenio C182 de la OIT sobre las peores formas de trabajo infantil. |

# Objeto y ámbito de aplicación

|  |
| --- |
| *Casilla de instrucciones - Suprímala cuando haya terminado*   * *Introduzca el nombre de la empresa donde se indique a lo largo del documento.* * *Describir la finalidad del PGRH, que consiste en establecer un enfoque estructurado y normalizado para gestionar las distintas funciones de RRHH dentro de una organización.* * *Definir el ámbito de aplicación del PGRH y a quién se aplica.* * *La sección siguiente es genérica. Revísela y modifíquela según las necesidades de su empresa.* |

Este Procedimiento de Gestión de Recursos Humanos (PGRH, por sus siglas en inglés) proporciona un marco exhaustivo para la implantación de un PGRH que se ajuste a la Norma de Desempeño (NP) 2 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y de la Corporación Financiera Internacional (CFI): Condiciones laborales y de trabajo, así como a la legislación nacional y provincial. Sirve de guía práctica para desarrollar, mantener y optimizar las prácticas de RR.HH., garantizando que todos los aspectos de la gestión de recursos humanos se lleven a cabo con equidad, transparencia y observando las mejores prácticas mundiales.

Este PGRH constituye un valioso recurso para los empleados de (Insertar nombre de la empresa). En él se detallan las directrices y los procedimientos que rigen diversos aspectos del empleo en todos los tipos de empleo de la empresa.

# Objetivos

|  |
| --- |
| *Casilla de instrucciones - Suprímala cuando haya terminado*   * *Definir el ámbito de aplicación del PGRH y lo que pretende conseguir.* * *Definir el PGRH como una guía completa para gestionar los recursos humanos de acuerdo con las normas internacionales. Debe esbozar políticas, procedimientos y prácticas encaminadas a garantizar un trato justo a los empleados, salvaguardar sus derechos y promover su bienestar.* * *La sección siguiente es genérica. Revísela y modifíquela según las necesidades de su empresa.* |

Los objetivos del PGRH son:

* Normalizar la gestión de RRHH de acuerdo con las normas OIT y CFI NP2;
* Proporcionar directrices para gestionar las relaciones con los empleados, la contratación, la retribución, la formación y el desarrollo;
* Promover la transparencia y la coherencia en la aplicación de la política de RRHH en todos los niveles de la empresa.
* Fomentar un entorno de trabajo seguro, integrador y solidario.

# Requisitos legales e internacionales

## Legislación nacional

|  |
| --- |
| *Casilla de instrucciones - Suprímala cuando haya terminado*   * *Revisar la legislación nacional y local relativa al PGRH e incorporar lo que sea necesario en esta sección.* * *Enumere a continuación todas las leyes y normativas pertinentes.* |

El PGRH se ha elaborado de conformidad con las siguientes leyes y normativas nacionales, como:

* Leyes relativas a las condiciones laborales y de trabajo Por ejemplo, la Ley de Condiciones Básicas de Empleo;
* [insértese toda la legislación pertinente].

## Normas y directrices internacionales

|  |
| --- |
| *Casilla de instrucciones - Suprímala cuando haya terminado*   * *Enumere todas las normas y directrices internacionales pertinentes y suprima las que no sean aplicables.* * *La sección siguiente es genérica. Revísela y modifíquela según las necesidades de su empresa.* |

El PGRH se ha elaborado de conformidad con las siguientes normas y directrices internacionales:

* CFI NP Ambiental Y Social (2012). A continuación se enumeran las NP más destacadas relacionadas con la evaluación y el seguimiento de los impactos sobre la salud:
  + Norma de Desempeño 2 - Trabajo y condiciones laborales: La Norma de Desempeño 2 exige a las empresas que respeten los derechos de los trabajadores a la libertad de asociación, eviten el trabajo forzoso y el trabajo infantil, y aborden las reclamaciones de forma eficaz, proporcionando al mismo tiempo unas condiciones de trabajo y una remuneración adecuadas. La norma NP2 se centra en las condiciones laborales y de trabajo, y proporciona directrices para garantizar que las empresas gestionan su mano de obra de forma justa y ética. Sus objetivos incluyen promover la no discriminación y la igualdad de oportunidades, mantener entornos de trabajo seguros y saludables, proteger los derechos de los trabajadores y garantizar unas condiciones de empleo claras y justas. El NP2 se ajusta estrechamente a las normas de la OIT para garantizar el trato ético de los trabajadores y la gestión eficaz de las cuestiones laborales en las empresas de todo el mundo.
* Organización Internacional del Trabajo: Las normas de la OIT tienen por objeto garantizar un trato justo, condiciones de trabajo seguras y oportunidades equitativas para los trabajadores de todo el mundo, fomentando al mismo tiempo economías estables, inclusivas y productivas. Están recogidas en 189 convenios y tratados, de los cuales ocho están clasificados como fundamentales según la Declaración de 1998 relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo; en conjunto, protegen la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio, la abolición del trabajo infantil y la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación. La OIT es uno de los principales contribuyentes al derecho laboral internacional.

# Otras referencias pertinentes

|  |
| --- |
| *Casilla de instrucciones - Suprímala cuando haya terminado*   * *Enumere todos los documentos pertinentes a los que se hace referencia en este documento y/o que sirvieron de apoyo para su redacción.* * *Modifique/elimine/añada a la lista según sea necesario.* |

Este Procedimiento de Gestión de RRHH debe leerse junto con los siguientes documentos:

* [Código de conducta];
* [Mecanismo interno de reclamación;
* [introduzca el nombre de la empresa] Política de contratación;
* [insertar nombre de la empresa] Política de trabajo infantil;
* Política de libertad de asociación de [introduzca el nombre de la empresa]; y
* [insertar nombre de la empresa] Política de RRHH.
* etc

# Definiciones

|  |
| --- |
| *Casilla de instrucciones - Suprímala cuando haya terminado*   * *La siguiente tabla incluye una lista de definiciones de los términos utilizados en el documento. Modifíquela/suprímala/añádala si es necesario.* |

| **Término** | **Definición** |
| --- | --- |
| Trabajo infantil | El trabajo que priva a los niños de su infancia, su potencial y su dignidad, y que es perjudicial para su desarrollo físico y mental. |
| Permiso por compasión | Tipo de permiso laboral que se concede a los trabajadores para hacer frente a emergencias personales o familiares, como la enfermedad grave o el fallecimiento de un familiar o amigo cercano. |
| Compromiso de los empleados | Se refiere al compromiso emocional de los empleados con su organización, sus objetivos y valores, lo que conduce a una mayor motivación, productividad y retención. Para aplicar eficazmente el compromiso de los empleados, las empresas deben fomentar una cultura positiva e integradora en el lugar de trabajo creando canales de comunicación abiertos, reconociendo los logros de los empleados y ofreciendo oportunidades de crecimiento. Para mantener altos niveles de compromiso son esenciales actividades periódicas como encuestas de opinión, ejercicios de trabajo en equipo en y foros de liderazgo. |
| Igualdad de oportunidades | Principio según el cual toda persona tiene las mismas oportunidades de acceder a un empleo en función de sus méritos, sin discriminación basada en características personales como el sexo, la raza, la edad, la religión, la discapacidad o cualquier otro atributo protegido. |
| Libertad de asociación | El derecho de los trabajadores y empleados a constituir las organizaciones que estimen convenientes y a afiliarse a ellas forma parte integrante de una sociedad libre y abierta. |
| Trabajos forzados | Todo trabajo o servicio exigido a una persona bajo la amenaza de una pena y para el cual la persona no se ha ofrecido voluntariamente. |
| Igualdad de género | Se refiere a la igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de mujeres y hombres. La igualdad de género pretende eliminar los estereotipos, prejuicios y normas sociales que limitan las oportunidades y libertades en función del género, fomentando la equidad y la igualdad de acceso a recursos como la educación, el empleo, la atención sanitaria y la participación política. |
| Igualdad de género | La equidad de género se refiere al trato justo de las personas de todos los géneros, reconociendo que los distintos géneros pueden tener necesidades, retos y oportunidades diferentes. Se centra en garantizar que todos tengan acceso a los recursos, las oportunidades y el apoyo que necesitan para alcanzar la igualdad. A diferencia de la igualdad de género, que aspira a que todos reciban el mismo trato, la equidad de género implica la adopción de medidas específicas para corregir los desequilibrios o las desventajas que puedan sufrir los distintos géneros, en particular los históricamente marginados, como las mujeres y las personas no binarias. |
| Planes de mejora del rendimiento | Documento formal en el que se exponen las deficiencias de rendimiento de un empleado, junto con un calendario y un plan orientado a objetivos para ayudarle a mejorar. |
| Gestión del rendimiento y compromiso | Implica crear un entorno de trabajo en el que los empleados estén capacitados para sobresalir y contribuir al éxito de la empresa. Esto incluye respetar la libertad de asociación, permitir a los empleados afiliarse o formar sindicatos y participar en negociaciones colectivas. Además, la aplicación de mecanismos de participación, como encuestas a los empleados, canales de retroalimentación y políticas de puertas abiertas, garantiza que se escuchen las voces de los empleados y se atiendan sus preocupaciones. Estas prácticas fomentan una cultura de transparencia y respeto mutuo que impulsa tanto el rendimiento individual como el de la empresa. |
| Empleados a corto plazo / contratados | Persona contratada por un periodo de tiempo determinado. Un contrato de trabajo de duración determinada tiene una fecha de finalización acordada, que puede ser una fecha concreta del calendario o el acontecimiento de un evento específico. Normalmente, un contrato de trabajo de duración determinada es para un proyecto de duración determinada o para una función requerida durante un periodo corto (por ejemplo, un año o menos). |

# Abreviaturas y acrónimos

|  |
| --- |
| *Casilla de instrucciones - Suprímala cuando haya terminado*   * *La siguiente tabla incluye una lista de abreviaturas y acrónimos a los que se hace referencia en el documento. Modifíquela/suprímala/añádala si es necesario.* |

| **Abreviaturas y acrónimos** | **Definición** |
| --- | --- |
| GBVH | Violencia de género o acoso |
| RRHH | Recursos Humanos |
| PGRH | Plan de gestión de recursos humanos |
| CFI | Corporación Financiera Internacional |
| OIT | Organización Internacional del Trabajo |
| PIP | Planes de mejora del rendimiento |
| NP | Norma de Desempeño |
| PNT | Procedimiento operativo estándar |

# Procedimientos de gestión de RRHH

## Estructura organizativa (organigrama) y planificación de la plantilla

|  |
| --- |
| *Casilla de instrucciones - Suprímala cuando haya terminado*   * *Detallar la estructura organizativa, incluidas las funciones y responsabilidades dentro del departamento de RRHH y otros departamentos clave, para proporcionar claridad sobre las líneas jerárquicas.* * *La sección siguiente es genérica con un ejemplo de organigrama/estructura de empresa. Revíselo y modifíquelo según sea necesario para su empresa.* |

Consulte el organigrama de la empresa ( **Figura -61** ), que ofrece una visión estructurada de la jerarquía, las funciones y las líneas jerárquicas de nuestra empresa. Comprender el organigrama es esencial para todos los empleados, ya que ilustra cómo se interconectan los distintos departamentos y funciones, apoyando nuestros esfuerzos de colaboración hacia objetivos compartidos.

El organigrama sirve de hoja de ruta para identificar a los contactos clave dentro de la empresa, facilita canales de comunicación eficaces y permite al personal navegar con facilidad por las vías de toma de decisiones. La familiaridad con la estructura también mejora la colaboración entre departamentos, aclarando la contribución de cada equipo a nuestra misión general.

Las actualizaciones del organigrama se revisarán y comunicarán periódicamente, para garantizar que refleje la evolución de nuestra organización y favorezca una armonización interna sin fisuras.

**Figura .71 : Organigrama de RRHH**

## Contratación y selección

|  |
| --- |
| *Casilla de instrucciones - Suprímala cuando haya terminado*   * *Describir claramente los procedimientos que debe seguir la dirección para iniciar el proceso de contratación. Esto debe incluir detalles sobre lo siguiente: contratación, nombramientos de empleados, iniciación, periodo de prueba, nombramiento, iniciación, periodo de prueba, promociones internas, examen médico psicométrico, empleados a corto plazo / contratados - renovaciones de contratos de empleados.* * *Incluya un enlace a la Política de contratación [si procede].* * *Incluya un enlace a la Política de trabajo infantil [si procede].* * *Incluya un enlace a la Política de libertad de asociación [si procede].* * *La sección siguiente es genérica. Revísela y modifíquela según las necesidades de su empresa* |

**7.2.1 Descripción del puesto**

En [introduzca el nombre de la empresa], cada función va acompañada de una descripción detallada del puesto, en la que se describen las responsabilidades, las cualificaciones necesarias, las competencias y la estructura jerárquica de cada puesto. La descripción del puesto sirve de guía para que los empleados comprendan sus obligaciones y expectativas, así como de base para las evaluaciones del rendimiento y el desarrollo profesional. Todas las descripciones de puestos deben revisarse y actualizarse periódicamente para reflejar cualquier cambio en las responsabilidades o las necesidades de la empresa.

**7.2.2 Proceso de contratación**

[introduzca el nombre de la empresa] sigue un proceso de contratación estructurado y transparente para atraer y seleccionar a los mejores talentos. Este proceso consta de varias fases, como la publicación de la vacante, la preselección de candidatos, la realización de entrevistas y la comprobación de los antecedentes necesarios. Nuestros procedimientos de contratación están diseñados para garantizar la equidad, la diversidad y la igualdad de oportunidades para todos los candidatos. Todos los pasos están en consonancia con la legislación laboral pertinente y las políticas de la empresa para garantizar la selección de candidatos que reúnan las cualificaciones requeridas y encajen con la cultura de la empresa.

**7.2.3 Nombramiento**

Una vez seleccionados, los candidatos recibirán una oferta oficial de empleo de [insertar el nombre de la empresa]. El nombramiento se confirmará una vez que el candidato acepte la oferta y complete toda la documentación necesaria. Las condiciones de empleo, incluidos el salario, las prestaciones y otros acuerdos contractuales, se describirán claramente en el contrato de trabajo que se entregará al empleado. El empleado será asignado a su puesto y departamento designados en función de las condiciones de su nombramiento.**7.2.4 Inducción**

[introduzca el nombre de la empresa] ofrece un completo programa de iniciación a todos los nuevos empleados para garantizar una transición fluida a sus funciones. El programa de iniciación incluye una introducción a las políticas, procedimientos y valores de la empresa, así como una visión general de la estructura del equipo y del departamento. Los nuevos empleados también recibirán formación sobre las normas de salud y seguridad, la cultura del lugar de trabajo y sus responsabilidades laborales específicas. El proceso de iniciación está diseñado para ayudar a los empleados a comprender su función y alinearse con los objetivos de [introduzca el nombre de la empresa] desde el primer día.

**7.2.5 Libertad condicional**

Los nuevos empleados de [introduzca el nombre de la empresa] se someterán a un periodo de prueba, que suele durar [introduzca la duración, por ejemplo, 3 meses]. Durante este periodo, se evaluará el rendimiento, la conducta y la idoneidad del empleado para el puesto. El periodo de prueba permite tanto al empleado como a la empresa evaluar la adecuación al puesto y a la cultura organizativa. Al final del periodo de prueba, se llevará a cabo una revisión formal para determinar si se confirma al empleado en su puesto, se amplía el periodo de prueba o se rescinde su contrato.

**7.2.6 Promociones internas**

[insertar nombre de la empresa] fomenta el crecimiento y desarrollo de sus empleados y ofrece oportunidades de promoción interna siempre que sea posible. Los candidatos internos serán tenidos en cuenta para los puestos disponibles, y los ascensos se basarán en el rendimiento, las cualificaciones y el potencial para seguir creciendo dentro de la empresa. Se anima a los empleados interesados en solicitar una promoción a que hablen de sus aspiraciones con su superior inmediato, que les orientará sobre los pasos necesarios para prepararse para las oportunidades de promoción.

**7.2.7 Examen médico y psicométrico**

Como parte del proceso de contratación, [insertar nombre de la empresa] puede exigir a los nuevos empleados que se sometan a exámenes médicos y psicométricos para garantizar su capacidad para desempeñar las funciones asociadas a su puesto. Estos exámenes se llevarán a cabo de conformidad con las leyes y reglamentos pertinentes. Los resultados de los exámenes médicos y psicométricos serán confidenciales y se utilizarán únicamente para evaluar la aptitud del empleado para el empleo. Cualquier preocupación que surja de estos exámenes se discutirá con el empleado de forma confidencial.

**7.2.8 Empleados a corto plazo / contratados - Renovaciones de contratos de trabajo**

[introduzca el nombre de la empresa] puede contratar empleados a corto plazo o por contrato para llevar a cabo proyectos específicos o cubrir necesidades temporales. Los contratos de trabajo para empleados a corto plazo o contratados describirán la duración del empleo, los términos y condiciones del contrato y cualquier expectativa específica para el puesto. Si el contrato está a punto de expirar y es necesaria su continuación, [introduzca el nombre de la empresa] evaluará el rendimiento del empleado y las necesidades de la empresa antes de ofrecer una renovación o prórroga del contrato. Las renovaciones se harán de mutuo acuerdo y en cumplimiento de la legislación laboral pertinente.

## Horario laboral

|  |
| --- |
| *Casilla de instrucciones - Suprímala cuando haya terminado*   * *Describa los procedimientos relacionados con las horas de trabajo aplicables a su empresa. Tenga en cuenta que las horas de trabajo están sujetas a las leyes y normativas locales.* * *Incluya los requisitos de la empresa sobre los siguientes aspectos: horario laboral, horas extraordinarias, flexibilidad y asistencia y descansos.* * *Defina los horarios de trabajo estándar para todos los empleados. Especifique si los horarios se basan en el número de horas semanales o diarias, o definiendo las horas de inicio y fin de cada jornada laboral.* * *Defina las circunstancias en las que se pueden requerir horas extraordinarias, el procedimiento para obtener la aprobación previa de un supervisor y cómo se compensarán las horas extraordinarias. La compensación de las horas extraordinarias debe ajustarse a la legislación laboral aplicable y a las políticas de la empresa y, en su caso, estar vinculada a los convenios colectivos (si procede).* * *También se incluyen las pausas y los acuerdos de trabajo flexibles, que deben coordinarse con los supervisores para minimizar la interrupción de las operaciones y garantizar que los empleados entienden que deben respetar los tiempos de pausa y los horarios de trabajo designados.* * *Describa el procedimiento que deben seguir los empleados si no pueden asistir al trabajo, incluido el método y el plazo específico para notificarlo a su supervisor inmediato, como por ejemplo antes de que empiece el turno o en un plazo definido de horas después de la hora de inicio programada. Especifique la documentación requerida para las ausencias, como certificados médicos o explicaciones por escrito, garantizando el cumplimiento de la legislación laboral local y las políticas de la empresa.* * *Incluya un enlace a la Política sobre trabajo forzoso [si procede].* * *Incluya un enlace a la Política de horarios de trabajo [si procede].* * *Incluya un enlace a los convenios colectivos, si existen, y si éstos hacen referencia a las horas extraordinarias.* * *La sección siguiente ofrece orientación sobre cómo redactar cada cláusula o política. Elabórelas según las necesidades de su empresa.*   *La sección siguiente es genérica. Revísela y modifíquela según las necesidades de su empresa.* |

**7.3.1 Horario normal de trabajo**

El horario de trabajo estándar para todos los empleados se establece en [insertar número] horas a la semana, normalmente de [insertar hora de inicio] a [insertar hora de finalización] en [insertar días de la semana]. La empresa puede ajustar las horas de trabajo según sea necesario para cumplir los requisitos operativos, siempre que dichos ajustes cumplan la legislación laboral local y se avise a los empleados con una antelación razonable. Los empleados deben cumplir su horario de trabajo programado a menos que su supervisor haya aprobado previamente las modificaciones.

**7.3.2 Horas extraordinarias**

Las horas extraordinarias pueden ser necesarias en función de las necesidades operativas y se compensarán de acuerdo con la legislación laboral local y las políticas de la empresa. Los empleados deben obtener la aprobación previa de su supervisor antes de trabajar horas extraordinarias. La compensación de las horas extraordinarias se calculará a [insertar tarifa de horas extraordinarias] por las horas trabajadas más allá de la jornada laboral estándar. En su caso, las horas extraordinarias también estarán sujetas a los convenios colectivos pertinentes, y todas las horas extraordinarias deben ser registradas con precisión por el empleado y el supervisor.

**7.3.3 Flexibilidad y pausas**

La empresa reconoce la importancia de la conciliación de la vida laboral y familiar y ofrece a los empleados la oportunidad de solicitar modalidades de trabajo flexibles. Estas solicitudes se tendrán en cuenta en función de las necesidades operativas y de la aprobación de la dirección. Los empleados tienen derecho a [insertar la duración de la pausa] durante su jornada laboral. Las pausas deben tomarse a las horas designadas, según determine su supervisor, para minimizar la interrupción de las operaciones comerciales. Los empleados deben respetar el horario de las pausas y asegurarse de que vuelven al trabajo a tiempo.

**7.3.4 Asistencia**

Se espera de los empleados que mantengan una asistencia y puntualidad regulares para garantizar el buen funcionamiento de la empresa. Si un empleado no puede asistir al trabajo por enfermedad, emergencia o cualquier otra razón válida, debe notificarlo a su supervisor lo antes posible, y a más tardar [insertar número] horas después de la hora de inicio programada. En caso de ausencia prolongada, se podrá exigir a los empleados que presenten la documentación pertinente, como un certificado médico. El absentismo injustificado o excesivo puede dar lugar a medidas disciplinarias, tal y como se establece en la Política de Asistencia de la empresa.

## Absentismo y vacaciones

|  |
| --- |
| *Casilla de instrucciones - Suprímala cuando haya terminado*   * *Describa los procedimientos relacionados con la solicitud de ausencia y los distintos tipos de permiso que ofrece su empresa (por ejemplo, vacaciones anuales, baja por enfermedad, permiso por razones familiares, permiso de maternidad, permiso de paternidad y permiso sin sueldo). Tenga en cuenta que las licencias suelen estar descritas en las leyes y reglamentos locales. Explique claramente los procedimientos de solicitud de permisos, incluidos los plazos de presentación y los procesos de aprobación.* * *Incluya un enlace a las distintas políticas y plantillas de permisos [si procede].* * *Véase en el anexo A el modelo de formulario de solicitud de excedencia.* * *En el caso de las vacaciones anuales, indique claramente el número de días de vacaciones anuales retribuidas a los que tienen derecho los empleados cada año, de acuerdo con la legislación laboral local. Indique cómo deben presentar los empleados las solicitudes de vacaciones, incluidos los plazos de presentación y si la aprobación depende de requisitos operativos. Especifique si las vacaciones anuales no disfrutadas pueden acumularse y durante cuánto tiempo.* * *Para las bajas por enfermedad, especifique el número de días de baja por enfermedad remunerados al año, según la normativa local. Incluya instrucciones claras sobre cómo deben notificar los empleados a su supervisor cuando están enfermos y qué documentación se requiere si se ausentan durante más de días consecutivos (por ejemplo, un certificado médico). Asegúrese de que se describe el procedimiento para presentar solicitudes de baja por enfermedad (por ejemplo, utilizando el formulario de baja del Anexo A al reincorporarse al trabajo).* * *En el caso de los permisos por motivos familiares, describa el derecho a un permiso por motivos familiares retribuido en caso de fallecimiento o enfermedad grave de un familiar directo (por ejemplo, cónyuge, hijo, padre o hermano). Especifique la duración del permiso por motivos familiares y si se puede solicitar un permiso adicional no retribuido. Incluir instrucciones sobre cómo presentar las solicitudes de permiso compasivo (por ejemplo, utilizando el formulario de permiso del Anexo A) y si la aprobación estará sujeta a las necesidades operativas. Aclarar que puede exigirse una prueba del suceso (por ejemplo, un certificado de defunción o un certificado médico).* * *Para la baja por maternidad, indique el número de semanas de baja por maternidad remunerada de acuerdo con la legislación local. Esto debe aplicarse igualmente a las madres adoptivas o comisionistas. Las empleadas deben notificarlo a su supervisor y a RRHH lo antes posible y aportar la documentación necesaria (por ejemplo, un certificado médico con las fechas previstas de parto). Especifique si el permiso de maternidad puede comenzar hasta un determinado número de semanas antes de la fecha prevista del parto, y si se permiten prórrogas en caso de complicaciones médicas. Aclarar el proceso para solicitar la baja antes de la fecha de parto y el proceso de aprobación, que debe tener en cuenta las necesidades operativas a menos que las razones sanitarias dicten lo contrario.* * *Para el permiso de paternidad, defina el número de días de permiso de paternidad retribuido a que tienen derecho los empleados varones en caso de nacimiento o adopción de un hijo. Proporcione instrucciones claras sobre cómo deben presentar los empleados sus solicitudes, incluida la documentación necesaria (por ejemplo, certificado de nacimiento o adopción). Especifique los plazos dentro de los cuales debe tomarse el permiso de paternidad (por ejemplo, en el plazo de [insertar plazo] a partir del nacimiento o la adopción).* * *En el caso de las licencias no retribuidas, especifique las condiciones en las que los trabajadores pueden solicitar una licencia no retribuida, ya sea por motivos personales o tras haber agotado sus derechos de licencia retribuida.* * *Indique el proceso para solicitar permisos no retribuidos, incluida la presentación del formulario correspondiente (por ejemplo, el formulario de permisos del Anexo A), y el proceso de aprobación. Destacar que la aprobación se hará caso por caso, en función de las necesidades operativas. Asimismo, aclare que las prestaciones de los empleados pueden suspenderse o modificarse durante los permisos no retribuidos, de acuerdo con la normativa local y la política de la empresa.* * *Para el absentismo excesivo, proporcione directrices sobre lo que constituye absentismo excesivo, tanto justificado como injustificado, y su impacto en el rendimiento del equipo y de la empresa. Especifique que se puede exigir a los empleados con absentismo excesivo que aporten documentación justificativa (por ejemplo, certificados médicos). Deje claro que el absentismo crónico puede dar lugar a medidas disciplinarias, incluido el despido. Incluya una disposición según la cual se considerará que los empleados que no se presenten a trabajar durante [insertar número] días consecutivos sin notificación previa han renunciado voluntariamente, a menos que existan circunstancias excepcionales que justifiquen la ausencia.* * *La sección siguiente es genérica. Revísela y modifíquela según las necesidades de su empresa.* |

**7.4.1 Vacaciones anuales**

Los empleados tienen derecho a [insertar número] días de vacaciones anuales retribuidas por ejercicio, de conformidad con la legislación laboral local. Las solicitudes de vacaciones deben presentarse por escrito utilizando el formulario de vacaciones adjunto en **el Anexo A**, con al menos [insertar número] días de antelación. La solicitud está sujeta a la aprobación de la dirección en función de las necesidades operativas. Las vacaciones anuales no disfrutadas pueden trasladarse al año siguiente, hasta un máximo de [insertar número] días, según lo permita la normativa local. Se anima a los empleados a que tomen sus vacaciones anuales dentro del año natural en curso para promover el equilibrio entre la vida laboral y personal.

**7.4.2 Baja por enfermedad**

Los empleados tienen derecho a [insertar número] días al año de baja por enfermedad retribuida, según lo dispuesto por la legislación local. En caso de enfermedad, los empleados deben avisar a su supervisor lo antes posible. Si el empleado se ausenta durante más de [insertar número] días consecutivos, deberá presentar un certificado médico de un proveedor de atención sanitaria autorizado. Las solicitudes de baja por enfermedad deben presentarse por escrito a la vuelta al trabajo, utilizando el formulario de baja adjunto en **el Anexo A**. La empresa se reserva el derecho de solicitar documentación adicional para cualquier ausencia por enfermedad, si lo considera necesario.

**7.4.3 Licencia por motivos humanitarios**

En caso de fallecimiento o enfermedad grave de un familiar directo (cónyuge, hijo, padre o hermano), el trabajador tiene derecho a [indicar el número] días de permiso retribuido por motivos familiares. Los empleados deben presentar a su supervisor la solicitud de permiso por motivos familiares por escrito, utilizando el formulario de permiso que figura en **el Anexo A**. Si la solicitud de permiso compasivo no es una emergencia, estará sujeta a la aprobación de la dirección en función de las necesidades operativas. Cuando proceda, deberá aportarse una prueba del motivo del permiso compasivo, como un certificado de defunción o un certificado médico. Pueden solicitarse permisos adicionales no retribuidos, que se estudiarán caso por caso.

**7.4.4 Baja por maternidad**

Las empleadas tienen derecho a [insertar número] semanas de baja por maternidad retribuidas, de acuerdo con la legislación laboral local. Este derecho también se aplica a las madres que adoptan o comisionan. Las empleadas deben informar a su supervisor y a RRHH de su embarazo/adopción/comisión con una antelación razonable. Esto se hace mediante conversación y a través de una solicitud por escrito utilizando el formulario de baja del **Anexo A**. Esta solicitud debe incluir las fechas previstas de baja por maternidad y un certificado médico que indique la fecha prevista del parto. El permiso de maternidad puede comenzar hasta [introduzca el número] semanas antes de la fecha prevista del parto. En caso de complicaciones médicas, el permiso de maternidad podrá ampliarse, con sujeción a la normativa local. Cuando se solicite la baja por maternidad antes del nacimiento, adopción o recepción del niño, estará sujeta a la aprobación de la dirección, teniendo en cuenta las necesidades operativas, a menos que un profesional médico recomiende la baja. debe incluir las fechas previstas de baja por maternidad, junto con un certificado médico que indique la fecha prevista del parto. La baja por maternidad puede comenzar hasta [insertar número] semanas antes de la fecha prevista del parto y puede ampliarse en caso de complicaciones médicas, con sujeción a la normativa local.

**7.4.5 Permiso de paternidad**

Los empleados varones tienen derecho a [insertar número] días de permiso de paternidad retribuido por nacimiento o adopción de un hijo, de acuerdo con la legislación local. Los empleados deben presentar una solicitud por escrito utilizando el formulario de permiso que figura en **el anexo A**, incluyendo la documentación acreditativa, como el certificado de nacimiento o de adopción. El permiso de paternidad debe tomarse en el plazo de [insertar plazo] a partir del nacimiento o la adopción del niño. Las solicitudes de permiso de paternidad deben presentarse lo antes posible para facilitar la aprobación de la dirección en función de las necesidades operativas.

**7.4.6 Licencia sin sueldo**

Los empleados pueden solicitar permisos no retribuidos por motivos personales o si se han agotado los derechos a permisos retribuidos. Las solicitudes de permisos no retribuidos deben presentarse por escrito utilizando el formulario de permisos adjunto en el Anexo A. Cada solicitud se examinará caso por caso, y su aprobación dependerá de las necesidades de la empresa y de los requisitos operativos. Durante un permiso no retribuido, las prestaciones de los empleados pueden suspenderse o modificarse según la normativa local y las políticas de la empresa.

**7.4.7 Absentismo excesivo**

El absentismo excesivo, ya sea justificado o injustificado, repercute negativamente en el rendimiento del equipo del empleado y en el funcionamiento general de la empresa. Se puede exigir a los empleados con ausencias excesivas que presenten un certificado médico u otra documentación justificativa para explicar el motivo de su absentismo. El absentismo crónico puede dar lugar a medidas disciplinarias progresivas, que pueden incluir el despido. Se considerará que los empleados que no se presenten a trabajar durante [insertar número] días consecutivos sin notificarlo a su supervisor han renunciado voluntariamente a su puesto, salvo que existan circunstancias excepcionales que justifiquen la ausencia.

## Remuneración y prestaciones

|  |
| --- |
| *Casilla de instrucciones - Suprímala cuando haya terminado*   * *Describa los procedimientos relacionados con la remuneración aplicables a su empresa. Todas las políticas de remuneración, préstamos, subsidios, prestaciones y seguridad social están sujetas a las leyes y reglamentos laborales locales. En caso de discrepancia, prevalecerán las disposiciones de la legislación local aplicable.* * *Incluya un enlace a la Política de Remuneración [si procede].* * *Asegúrese de que la remuneración, los préstamos, los subsidios, las prestaciones y las disposiciones de seguridad social se ajustan a las leyes y normativas laborales locales. Garantice siempre la equidad y la transparencia en la distribución de estos beneficios.* * *Definir claramente los criterios para los ajustes salariales, como el rendimiento individual y los cambios en el coste de la vida.* * *Definir claramente qué empleados tienen derecho a determinadas prestaciones y subsidios. Especifique los métodos de pago o reembolso y si dichas prestaciones están sujetas a impuestos.* * *Defina los detalles de la remuneración y los beneficios para los empleados e incluya referencias a los documentos de política de la empresa, que pueden actualizarse con el tiempo. Incluya instrucciones sobre dónde pueden acceder los empleados a más información.* * *La sección siguiente es genérica. Revísela y modifíquela según las necesidades de su empresa.* |

**6.5.1 Remuneración**

La empresa se compromete a ofrecer una remuneración justa y competitiva acorde con la función, la experiencia y las responsabilidades de cada empleado. Los empleados recibirán su salario mensualmente, pagadero a más tardar el [insertar fecha] de cada mes, directamente en la cuenta bancaria que hayan designado. Los salarios se revisan anualmente y pueden ajustarse en función del rendimiento individual, los resultados de la empresa y las condiciones del mercado.

**6.5.2 Préstamos y anticipos**

Los empleados pueden solicitar anticipos salariales o préstamos para emergencias personales, sujetos a la política y aprobación de la empresa. Dichas solicitudes deben presentarse por escrito al departamento de Recursos Humanos. Los anticipos salariales suelen limitarse a [insertar el número] meses de salario base y deben devolverse en un plazo de [insertar el periodo de devolución] mediante deducciones mensuales de la nómina. Cualquier saldo pendiente se deducirá del pago final del empleado en el momento de su cese o dimisión.

La empresa se reserva el derecho de aprobar o denegar las solicitudes de préstamos o anticipos en función de la capacidad de reembolso del empleado y de las políticas financieras de la empresa.

**6.5.3 Subsidios y prestaciones**

La empresa ofrece una serie de prestaciones y beneficios para apoyar el bienestar de los empleados y aumentar su satisfacción laboral. Entre otras, se incluyen las siguientes:

* Subsidio de alojamiento: [Facilite una descripción o un intervalo, si procede].
* Subsidio de transporte: Puede concederse una ayuda de transporte para cubrir los gastos de desplazamiento.
* Dieta de comida: Los empleados pueden recibir una dieta diaria mientras estén de servicio.
* Prestaciones médicas: La empresa ofrece cobertura de seguro médico para los empleados y sus familiares directos según la política de la empresa.
* Prestaciones de jubilación: Los empleados tienen derecho a las prestaciones de jubilación previstas en la normativa local o en la política de la empresa.

Las asignaciones y prestaciones están sujetas a la función, la ubicación y la legislación laboral aplicable. Los detalles completos de los beneficios disponibles se describen en el documento del paquete de beneficios de la empresa, que puede actualizarse periódicamente.

**6.5.4 Seguridad social**

La empresa cumple toda la normativa aplicable en materia de seguridad social, contribuyendo a los programas de seguridad social exigidos por el gobierno en nombre de los empleados. Estas contribuciones pueden cubrir planes de pensiones, prestaciones por desempleo, seguros de enfermedad y otras formas de protección social, en función de la legislación local.

Las cotizaciones de los trabajadores se deducirán automáticamente de su salario mensual, tal y como establece la ley. La empresa también contribuirá con la parte correspondiente al empleador, de acuerdo con la legislación aplicable en materia de seguridad social. Se anima a los empleados a familiarizarse con sus derechos de seguridad social y pueden ponerse en contacto con Recursos Humanos para obtener más información o asistencia en materia de seguridad social.

## Formación y desarrollo

|  |
| --- |
| *Casilla de instrucciones - Suprímala cuando haya terminado*   * *Describir los procedimientos relacionados con la Formación y el Desarrollo.* * *Incluya un enlace a la Política de Formación y Desarrollo [si procede].* * *Destaque el compromiso de la empresa con el crecimiento profesional de sus empleados. El PGRH debe reflejar un enfoque global que incluya oportunidades de formación tanto formales como informales, adaptadas para mejorar las competencias y promover la progresión profesional. La formación debe estar alineada con los objetivos estratégicos de la empresa. Por ejemplo, los programas de desarrollo del liderazgo deben diseñarse para identificar a los futuros líderes y prepararlos para ocupar puestos de responsabilidad en la empresa.* * *Defina los procesos de solicitud de formación, los criterios de selección (por ejemplo, rendimiento, requisitos del puesto) y los procedimientos de aprobación. Es importante especificar claramente cualquier condición vinculada a la formación, como las obligaciones de reembolso de la formación patrocinada.* * *Diferencie entre formación obligatoria (por ejemplo, cumplimiento, seguridad) y opcional (por ejemplo, desarrollo personal, programas de liderazgo). Sea explícito sobre qué cursos de formación son obligatorios y cuáles están disponibles a discreción del empleado.* * *Incluya disposiciones para evaluar la eficacia de los programas de formación y fomente los comentarios de los empleados para mejorar continuamente la oferta.* * *Definir enfoques para el desarrollo de capacidades, como la tutoría, la rotación laboral y las opciones de aprendizaje en línea. Estas opciones deben adaptarse a las distintas preferencias de aprendizaje y ser accesibles desde distintos lugares o departamentos.* * *La sección siguiente es genérica. Revísela y modifíquela según las necesidades de su empresa.* |

La empresa está comprometida con el crecimiento profesional y el desarrollo de sus empleados. Proporcionamos oportunidades de formación, capacitación y aprendizaje continuo para mejorar las habilidades, mejorar el rendimiento y promover el desarrollo profesional. A continuación se enumeran las principales áreas de formación y desarrollo a disposición de los empleados:

**6.6.1 Formación patrocinada**

La empresa puede patrocinar a empleados para que asistan a programas de formación externos, talleres, seminarios o cursos académicos relevantes para sus funciones y el crecimiento de su carrera. La formación patrocinada está diseñada para ayudar a los empleados a adquirir nuevas habilidades o mejorar las competencias existentes alineadas con los objetivos estratégicos de la empresa.

Los empleados seleccionados para recibir formación patrocinada deben cumplir las siguientes condiciones:

* Requisitos: El patrocinio de la formación suele ofrecerse en función del rendimiento del empleado, los requisitos de su puesto y la relevancia de la formación para sus funciones.
* Proceso de aprobación: Los empleados deben presentar una solicitud formal a su supervisor o jefe de departamento para su revisión. La aprobación final la concede el departamento de Recursos Humanos.
* Acuerdo de reembolso: En los casos en los que los costes son significativos, la empresa puede exigir al empleado que firme un acuerdo de amortización, estipulando que permanezca en la empresa durante un periodo determinado tras la formación o que reembolse a la empresa los gastos de formación si abandona prematuramente.

**6.6.2 Formación y sensibilización en el lugar de trabajo**

La empresa organiza periódicamente sesiones de concienciación en el puesto de trabajo con el fin de garantizar que los empleados se mantengan informados sobre temas importantes relacionados con el trabajo, como la salud y la seguridad, el cumplimiento normativo, las actualizaciones del sector y las nuevas políticas o procesos de la empresa. Estas sesiones suelen estar dirigidas por expertos internos o externos y pueden incluir:

* Talleres de salud y seguridad: Centrados en protocolos de seguridad, manejo de equipos y respuesta ante emergencias.
* Cumplimiento y actualización de la normativa: Proporcionar información sobre leyes, reglamentos y normas industriales locales que afectan a las operaciones.
* Formación de actualización de conocimientos: Destinada a reforzar las competencias clave o a introducir nuevas herramientas y metodologías para mejorar la productividad.

La asistencia a estas sesiones es obligatoria a menos que la dirección especifique lo contrario.

**6.6.2 Otros enfoques de capacitación**

Para mejorar aún más las capacidades de los empleados, la empresa ofrece oportunidades de desarrollo adicionales a través de los siguientes enfoques:

* Tutoría y orientación: los empleados pueden ser emparejados con colegas veteranos o expertos externos para recibir tutoría y orientación, fomentando el crecimiento profesional y proporcionando apoyo en áreas de habilidades o proyectos específicos.
* Rotación laboral y asignaciones interfuncionales: Los empleados pueden tener la oportunidad de trabajar en diferentes departamentos o equipos para adquirir una experiencia más amplia y desarrollar conjuntos de habilidades versátiles.
* Aprendizaje electrónico y cursos en línea: Los empleados pueden acceder a diversos recursos de formación en línea, como plataformas de aprendizaje electrónico, seminarios web y cursos a su propio ritmo. Estos recursos permiten a los empleados mejorar sus conocimientos cuando más les convenga.
* Programas de desarrollo del liderazgo: Para los empleados en puestos directivos o identificados como líderes potenciales, la empresa ofrece programas especializados para desarrollar habilidades de liderazgo, capacidad de toma de decisiones y pensamiento estratégico.

**6.6.3 Evaluación de la formación y feedback**

Todos los programas de formación se evaluarán para garantizar su eficacia. Se anima a los empleados a dar su opinión sobre las sesiones de formación y a comentar con sus supervisores cómo la formación ha beneficiado a su función. Estos comentarios ayudan a la empresa a mejorar continuamente su oferta de formación.

## Compromiso de los empleados y gestión del rendimiento

|  |
| --- |
| *Casilla de instrucciones - Suprímala cuando haya terminado*   * *Describa los distintos métodos de comunicación relacionados con el Employee Engagement.* * *Describir los procedimientos relacionados con la gestión del rendimiento.* * *Describa el compromiso de la empresa con una cultura en la que los empleados se sientan valorados, incluidos y capaces de contribuir a la misión y visión de la empresa a través de diversos canales de compromiso.* * *Enumere los distintos canales de compromiso que están a disposición de los empleados, por ejemplo, actividades de creación de equipos, encuestas, foros de compromiso en toda la empresa, programas de bienestar, programas de reconocimiento, grupos de trabajo/comités, etc.* * *Describa el proceso de gestión del rendimiento de la empresa. El proceso debe incluir un proceso de fijación de objetivos de rendimiento de los empleados y un proceso de revisión del rendimiento, completado al menos anualmente. La evaluación del desempeño debe incluir las siguientes actividades: autoevaluación del empleado, evaluación del directivo, debates entre el directivo y el empleado y opciones de recompensa y reconocimiento y/o planes de mejora.* * *La sección siguiente es genérica. Revísela y modifíquela según las necesidades de su empresa.* |

**6.7.1 Compromiso de los empleados**

La empresa valora y promueve un entorno en el que los empleados participan activamente en su trabajo y sienten una fuerte conexión con la misión, la visión y los valores de la empresa. El compromiso de los empleados es esencial para fomentar una cultura positiva en el lugar de trabajo, mejorar la satisfacción laboral e impulsar el éxito de la organización.

Actividades de compromiso:

La empresa organizará periódicamente iniciativas de participación de los empleados, como:

* Actividades de creación de equipos: Pueden incluir retiros fuera de la empresa, deportes de equipo y eventos de colaboración diseñados para fortalecer las relaciones entre colegas.
* Encuestas a los empleados: Se realizarán encuestas periódicas para recabar la opinión de los empleados sobre el entorno de trabajo, la satisfacción laboral y las prácticas de gestión. Las opiniones de los empleados se utilizarán para identificar áreas de mejora y mejorar la experiencia laboral en general.
* Programas de reconocimiento: La empresa reconocerá y recompensará el rendimiento, el compromiso y la innovación sobresalientes a través de programas de reconocimiento de los empleados. Esto puede incluir premios al empleado del mes, bonificaciones puntuales y otras formas de reconocimiento.
* Ayuntamientos y foros abiertos: Se celebrarán reuniones periódicas en toda la empresa para poner al día a los empleados sobre los resultados empresariales, los próximos proyectos y las iniciativas estratégicas. Estos foros brindarán a los empleados la oportunidad de expresar sus opiniones y formular preguntas directamente a los directivos.
* Comunicación y colaboración: La empresa fomenta la comunicación abierta y la colaboración en todos los niveles de la organización. Se invita a los empleados a compartir ideas, sugerir mejoras y participar en los procesos de toma de decisiones. Pueden formarse equipos interfuncionales y grupos de trabajo para facilitar la innovación y abordar retos empresariales específicos.
* Bienestar y conciliación: Para apoyar el bienestar de los empleados y el equilibrio entre la vida laboral y personal, la empresa ofrece varios programas de bienestar, incluidas iniciativas de salud, talleres de bienestar mental y acuerdos de trabajo flexible cuando proceda. Un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal es esencial para mantener el compromiso y la productividad a largo plazo.
* Implicación de la dirección: La dirección se compromete a fomentar un lugar de trabajo atractivo siendo accesible, transparente y receptiva a las necesidades de los empleados. Los líderes participarán activamente en los esfuerzos de compromiso, proporcionando apoyo, retroalimentación y orientación para ayudar a los empleados a alcanzar sus objetivos personales y profesionales.
* Mejora continua: La empresa revisa y actualiza periódicamente sus prácticas de compromiso de los empleados para garantizar que sigan siendo eficaces y estén alineadas con las necesidades de los empleados y los objetivos empresariales. Se anima a los empleados a participar activamente en los esfuerzos de compromiso y a contribuir a hacer de la empresa un gran lugar para trabajar.

**6.7.2 Gestión del rendimiento**

La empresa se compromete a fomentar una cultura de mejora y crecimiento continuos a través de un proceso estructurado de Gestión del Rendimiento. La gestión del rendimiento está diseñada para garantizar que los empleados contribuyen eficazmente a los objetivos de la empresa, al tiempo que desarrollan sus capacidades y su carrera profesional. El enfoque de la empresa respecto a la gestión del rendimiento se basa en una comunicación clara, el establecimiento de objetivos, la retroalimentación periódica y el desarrollo profesional.

Objetivos de rendimiento: Al principio de cada ciclo de rendimiento, los empleados trabajarán con sus jefes para establecer objetivos de rendimiento individuales alineados con los objetivos estratégicos de la empresa. Estos objetivos serán específicos, mensurables, alcanzables, pertinentes y sujetos a plazos (SMART) y servirán de referencia para evaluar el rendimiento a lo largo del ciclo.

Evaluación del rendimiento: Las revisiones formales del rendimiento se llevarán a cabo anualmente, o según sea necesario, para evaluar los logros de los empleados, las áreas de mejora y el progreso hacia los objetivos establecidos. El proceso de revisión del rendimiento incluye:

* Autoevaluación: Se anima a los empleados a reflexionar sobre su propio rendimiento y a presentar una autoevaluación a su jefe.
* Evaluación de los directivos: Los directivos evaluarán el rendimiento del empleado con respecto a los objetivos acordados y le proporcionarán comentarios constructivos.
* Debate sobre el desarrollo: Durante la reunión de revisión, los empleados y los directivos debatirán sobre los puntos fuertes, las áreas de mejora y las futuras oportunidades de desarrollo profesional.
* También pueden realizarse revisiones a mitad de año o trimestrales para hacer un seguimiento de los avances, ajustar los objetivos y garantizar una alineación continua con las necesidades de la empresa.

Feedback continuo: Se anima a los jefes a que proporcionen información continua e informal a lo largo del año. El objetivo de esta información es ofrecer orientación, reconocer los éxitos y abordar cualquier aspecto que deba mejorarse. También se anima a los empleados a que pidan opiniones a sus supervisores y compañeros para mejorar su rendimiento.

Planes de mejora del rendimiento (PIP): En los casos en que el rendimiento de un empleado no cumpla las expectativas de la empresa, puede aplicarse un PIP. El PIP describe áreas específicas de mejora, medidas de apoyo y plazos para alcanzar los niveles de rendimiento requeridos. Los empleados sujetos a un PIP colaborarán estrechamente con su superior para realizar un seguimiento de los progresos y llevar a cabo las mejoras necesarias. El incumplimiento de las condiciones de un PIP puede dar lugar a medidas disciplinarias adicionales, que pueden incluir el despido, de acuerdo con la política de la empresa y la legislación laboral aplicable.

Reconocimiento y recompensas: Los empleados que superan sistemáticamente las expectativas de rendimiento pueden optar a reconocimientos y recompensas. Estas pueden incluir primas, ascensos u otras formas de reconocimiento por contribuciones excepcionales al éxito de la empresa.

Confidencialidad y equidad: La empresa se compromete a mantener la equidad y la transparencia en el proceso de gestión del rendimiento. Todas las evaluaciones y discusiones relacionadas con el rendimiento de los empleados se llevarán a cabo con confidencialidad y de acuerdo con los principios de igualdad de oportunidades, sin discriminación por motivos de raza, sexo, etnia u otras características protegidas.

## Proceso de reducción

|  |
| --- |
| *Casilla de instrucciones - Suprímala cuando haya terminado*   * *Describa brevemente el proceso de reducción de personal tal y como se detalla en el Procedimiento de Gestión de Reducciones de Personal de la empresa. El proceso de despido debe ser conforme con la legislación laboral local.*   *La sección siguiente es genérica. Revísela y modifíquela según las necesidades de su empresa* |

El Procedimiento de Gestión de Reducciones de Plantilla de la empresa esboza un proceso estructurado y justo para gestionar situaciones en las que es necesario reducir la plantilla. Este proceso está diseñado para garantizar la transparencia, el cumplimiento de la legislación laboral y la consideración del bienestar de los empleados afectados. El Procedimiento de Gestión de Reducciones de Plantilla incluye directrices para la consulta con las partes interesadas, criterios de selección, procedimientos de notificación y opciones de apoyo y asistencia, como asesoramiento y servicios de transición profesional. Siguiendo esta política, la empresa se compromete a llevar a cabo cualquier reducción de plantilla con integridad, minimizando el impacto en los empleados y proporcionándoles recursos para apoyar su transición. Para más información, consulte el Procedimiento de gestión de los despidos (insertar el número de procedimiento).

## Código de conducta y medidas disciplinarias

|  |
| --- |
| *Casilla de instrucciones - Suprímala cuando haya terminado*   * *Describa lo que espera la empresa en términos de comportamiento y código de conducta.* * *Incluya un enlace al Código de conducta de la empresa [si procede].* * *Incluya un enlace al procedimiento disciplinario de la empresa [si procede].* * *Describa los objetivos clave del Código de Conducta específicos de su empresa. Por ejemplo, garantizar la seguridad y el bienestar de los empleados, mantener la ética y la profesionalidad en el lugar de trabajo, etc.* * *Enumere todas las expectativas de los empleados en virtud del Código de Conducta. Son específicas de cada empresa, pero suelen incluir el respeto, el compromiso con la no discriminación y la tolerancia cero frente al acoso, la profesionalidad, la honestidad/conducta ética, la confidencialidad y el cumplimiento de las políticas de la empresa.* * *Indique las acciones y/o comportamientos que desencadenarán medidas disciplinarias (por ejemplo, mala conducta, incumplimiento de las políticas de la empresa, bajo rendimiento, etc.). Clasifique estas acciones y comportamientos en función de su gravedad. Esto garantizará la transparencia en la aplicación del procedimiento disciplinario.* * *Enumere claramente las medidas que se tomarán en caso de mala conducta, en función de la gravedad de la infracción o de la reincidencia. Las posibles acciones deben incluir advertencias verbales y escritas, suspensión y/o despido. La suspensión y/o el despido sólo deben aplicarse en caso de reincidencia y/o falta grave.* * *Ofrecer al empleado la posibilidad de apelar una medida disciplinaria y proporcionar detalles sobre el proceso para presentar una apelación y los plazos para la revisión y respuesta a la apelación.* * *Comprometerse a no discriminar en la aplicación de todos los aspectos del procedimiento disciplinario.* * *La sección siguiente es genérica. Revísela y modifíquela según las necesidades de su empresa.* |

**6.9.1 Código de conducta**

La empresa se compromete a mantener un entorno de trabajo profesional, respetuoso y ético en el que se espera que todos los empleados cumplan las normas de conducta más estrictas. El Código de Conducta describe las expectativas de comportamiento de los empleados en el lugar de trabajo, incluidas, entre otras, las siguientes:

* Respeto y profesionalidad: Los empleados deben tratar a sus compañeros, clientes y partes interesadas con respeto, dignidad y profesionalidad en todo momento.
* Integridad y honradez: Los empleados deben actuar con honestidad e integridad en todas las relaciones comerciales, manteniendo normas éticas y cumpliendo las políticas de la empresa y la legislación aplicable.
* Confidencialidad: Los empleados deben proteger y mantener la confidencialidad de la información sensible de la empresa y de sus clientes, a menos que estén autorizados a revelar dicha información.
* Seguridad en el lugar de trabajo: Los empleados deben seguir todos los procedimientos y directrices de seguridad para mantener un entorno de trabajo seguro y saludable.
* Cumplimiento de las políticas: Los empleados deben seguir todas las políticas, procedimientos y normas de la empresa, incluidas las relacionadas con la asistencia, el rendimiento, el uso de los bienes de la empresa y las interacciones con los clientes.

El incumplimiento del Código de conducta de la empresa puede dar lugar a medidas disciplinarias, tal como se indica en el procedimiento disciplinario de la empresa.

**6.9.2 Medidas disciplinarias**

La empresa se esfuerza por tratar los asuntos disciplinarios de forma justa y coherente. Se aplicarán medidas disciplinarias en casos de mala conducta, incumplimiento de las políticas de la empresa o bajo rendimiento. El objetivo del proceso es corregir el comportamiento, evitar que se repita y garantizar el cumplimiento de las normas del lugar de trabajo.

Las faltas pueden clasificarse como leves o graves, e incluyen, entre otras, las siguientes

* Faltas leves: Tardanzas, absentismo injustificado, incumplimiento de las normas de rendimiento.
* Faltas graves: Robo, fraude, acoso, insubordinación grave, violación de los procedimientos de seguridad o violación de la confidencialidad.

Procedimiento disciplinario

Los siguientes pasos se aplicarán progresivamente, en función de la gravedad del problema:

* Amonestación verbal: En caso de faltas leves, se podrá emitir una advertencia verbal y se aconsejará al empleado sobre cómo corregir su comportamiento.
* Amonestación por escrito: Si el problema persiste o se comete una infracción más grave, se emitirá una advertencia formal por escrito que se registrará en el expediente del empleado.
* Amonestación final por escrito: En caso de incumplimiento continuado o falta grave, se dará un último aviso por escrito, indicando que nuevas infracciones podrían dar lugar al despido.
* Suspensión o despido: En caso de reincidencia o falta grave, la empresa podrá suspender al trabajador sin sueldo, o rescindir el contrato inmediatamente, de acuerdo con la legislación laboral aplicable.
* Audiencia e investigación justas: Antes de adoptar cualquier medida disciplinaria, la empresa llevará a cabo una investigación exhaustiva para reunir los hechos y ofrecer al empleado la oportunidad de explicar sus acciones. Las medidas disciplinarias se aplicarán de forma objetiva, sin prejuicios ni discriminación, y en consonancia con las leyes y normativas locales.
* Proceso de apelación: Los empleados tienen derecho a apelar las decisiones disciplinarias. Las apelaciones deben presentarse por escrito en el plazo de [insertar el número de días] días a partir de la recepción de la decisión. La apelación será revisada por un alto directivo o un comité designado, y se comunicará por escrito la decisión final.

## Igualdad de oportunidades y no discriminación

|  |
| --- |
| *Casilla de instrucciones - Suprímala cuando haya terminado*   * *Describa el compromiso y los procedimientos relacionados con las prácticas de igualdad de oportunidades y no discriminación, que deben ajustarse a los requisitos de la legislación local.* * *Incluya un enlace a la Política de igualdad de oportunidades y no discriminación [si procede].* * *Comprometerse a no tolerar la discriminación o el acoso basados en características de protección, como la raza, el color, la etnia, el origen nacional, el sexo, la identidad de género, la edad, la religión, la discapacidad, la orientación sexual, el estado civil, la condición de veterano o cualquier otra característica protegida por la legislación aplicable.* * *Indique las adaptaciones que la empresa realiza para los empleados con discapacidad y ofrezca a los empleados con discapacidad la posibilidad de ponerse en contacto con RRHH para garantizar que sus* * *Describa los canales de denuncia de incidentes relacionados con la discriminación o el acoso. Puede ser a través del mecanismo de reclamación existente o del procedimiento de notificación de incidentes, del procedimiento independiente de notificación de acoso sexual y/o del mecanismo de denuncia de irregularidades, en función de los canales de notificación específicos y de los recursos disponibles en su empresa.* * *La sección siguiente es genérica. Revísela y modifíquela según las necesidades de su empresa.* |

La empresa se compromete a ofrecer un lugar de trabajo que promueva la igualdad de oportunidades para todos los empleados y candidatos, libre de discriminación, acoso o prejuicios. Creemos en el fomento de una cultura de diversidad e inclusión, en la que se valore y respete a todas las personas, independientemente de su procedencia o características personales.

**6.10.1 Igualdad de oportunidades**

La empresa garantiza la igualdad de oportunidades en todos los aspectos del empleo, incluidos el reclutamiento, la contratación, la formación, la promoción, la compensación y los beneficios. Todas las decisiones de empleo se toman en función de los méritos, las cualificaciones y las necesidades de la empresa, sin tener en cuenta la raza, el color, la etnia, la nacionalidad, el sexo, la identidad de género, la edad, la religión, la discapacidad, la orientación sexual, el estado civil, la condición de veterano o cualquier otra característica protegida por la legislación aplicable.

**6.10.2 No discriminación**

La empresa prohíbe cualquier forma de discriminación, ya sea directa o indirecta, contra empleados o candidatos. La discriminación incluye tratar a las personas de forma desfavorable o injusta basándose en cualquier característica protegida. Esto se aplica a todas las fases del empleo, desde el proceso de contratación hasta el despido.

**6.10.3 Lugar de trabajo libre de acoso**

No se tolerará el acoso, el hostigamiento o la intimidación basados en cualquier característica protegida. La empresa se compromete a mantener un entorno de trabajo respetuoso y seguro en el que los empleados puedan desempeñar sus funciones sin temor a ser objeto de comportamientos inoportunos o inapropiados.

**6.10.4 Adaptaciones razonables**

La empresa realizará adaptaciones razonables para las personas cualificadas con discapacidades, así como para aquellas con prácticas o necesidades religiosas, a menos que hacerlo suponga una carga excesiva para la empresa. Los empleados que busquen adaptaciones deben ponerse en contacto con RRHH para hablar de sus necesidades y posibles soluciones.

**6.10.5 Denunciar la discriminación**

Se anima a los empleados o solicitantes que crean haber sido objeto de discriminación o trato injusto a que informen del incidente a RRHH o a un representante designado. La empresa investigará con prontitud todas las reclamaciones y adoptará las medidas correctivas oportunas. Las represalias contra cualquier persona que denuncie o participe en una investigación de discriminación están estrictamente prohibidas. [consulte el mecanismo de denuncia de irregularidades, si procede].

## Política y procedimiento en materia de acoso sexual

|  |
| --- |
| *Casilla de instrucciones - Suprímala cuando haya terminado*   * *Describa los procedimientos relacionados con el acoso sexual aplicables a su empresa.* * *Incluya un enlace a la Política sobre acoso sexual y/o a la Política sobre violencia de género y acoso (GBVH) [si procede].* * *Definir el acoso sexual. La definición debe ajustarse a lo siguiente "cualquier conducta no deseada de naturaleza sexual que afecte al entorno de trabajo o cree una atmósfera hostil o intimidatoria". Proporcione ejemplos ilustrativos de acoso sexual que puedan ser relevantes para la empresa.* * *Describa los canales de denuncia de la empresa en caso de acoso sexual. Los canales deben seleccionarse de forma que se ajusten a los sistemas y recursos humanos existentes, pero también deben garantizar que las víctimas dispongan de un canal confidencial que permita tratar información delicada. Algunos ejemplos de canales podrían ser la denuncia en persona a un directivo, a un representante de RR.HH. o a un representante especializado en casos de acoso, la denuncia por correo electrónico, por teléfono o por escrito.* * *Describa los procesos de la empresa para revisar y responder a los casos de acoso sexual. Esto debe incluir un proceso de investigación para recopilar hechos y pruebas físicas relacionadas con el incidente, incluidas entrevistas con el denunciante, el acusado y cualquier testigo pertinente.* * *Esbozar las posibles medidas correctivas que se seleccionarán en función de las conclusiones de cada caso, con referencia a las medidas definidas en el procedimiento disciplinario cuando proceda.* * *Declarar el compromiso de la empresa de tratar con confidencialidad todos los casos denunciados de acoso sexual.* * *Declarar el compromiso de la empresa de proteger a los empleados que denuncien acoso sexual frente a cualquier forma de represalia, incluido el despido, el descenso de categoría o los cambios adversos en las condiciones de empleo.* * *Indique el compromiso de la empresa de prestar apoyo a las víctimas, incluido asesoramiento o asistencia jurídica.* * *La sección siguiente es genérica. Revísela y modifíquela según las necesidades de su empresa.* |

**6.11.1 Definición de acoso sexual**

El acoso sexual se define como cualquier conducta no deseada de naturaleza sexual que afecte al entorno de trabajo o cree una atmósfera hostil o intimidatoria. Incluye, pero no se limita a, comentarios inapropiados, bromas o comentarios de naturaleza sexual, gestos no deseados, contacto físico, insinuaciones, petición de favores sexuales u otras conductas verbales o físicas que perturben el rendimiento profesional de una persona o creen un ambiente de trabajo incómodo. La empresa mantiene un enfoque de tolerancia cero ante este tipo de comportamientos, ya se produzcan en el lugar de trabajo o en eventos relacionados con el trabajo.

**6.11.2 Procedimiento de denuncia del acoso sexual**

Se anima a los empleados que crean haber sido objeto de acoso sexual, o que hayan sido testigos de tal conducta, a denunciar el incidente lo antes posible. La empresa ofrece múltiples canales confidenciales para denunciar, incluida la denuncia directa a un supervisor, a RRHH o a un responsable de acoso sexual designado. Las denuncias pueden hacerse en persona, por correo electrónico o a través de una línea directa anónima. Los empleados también pueden presentar sus preocupaciones por escrito. Todas las denuncias se tratarán con urgencia y seriedad, y quienes las presenten estarán protegidos contra represalias.

**6.11.3 Confidencialidad**

La empresa se compromete a garantizar que todas las denuncias de acoso sexual se traten con el máximo nivel de confidencialidad. La información relativa a la denuncia sólo se compartirá con las personas implicadas en el proceso de investigación y resolución, como RR.HH., el asesor jurídico o la alta dirección. Se hará todo lo posible por proteger la identidad del denunciante y del acusado, garantizando que los datos personales sólo se revelen en la medida necesaria para llevar a cabo una investigación exhaustiva y resolver el problema. Las salvaguardias de confidencialidad también se extienden a los testigos implicados en el proceso.

**6.11.4 Investigación y resolución**

Tras recibir una denuncia de acoso sexual, la empresa iniciará sin demora una investigación exhaustiva e imparcial. Este proceso puede implicar entrevistar al denunciante, al acusado y a cualquier testigo relevante, así como revisar cualquier prueba disponible. La investigación se llevará a cabo con prontitud, garantizando la imparcialidad a todas las partes. Sobre la base de los resultados, se tomarán las medidas correctivas apropiadas, que pueden incluir medidas disciplinarias hasta el despido, dependiendo de la gravedad de la infracción.

**6.11.5 Protección y apoyo a los denunciantes**

La empresa se compromete a proteger a los empleados que denuncien acoso sexual frente a cualquier forma de represalia, incluido el despido, el descenso de categoría o los cambios adversos en las condiciones de empleo. Los denunciantes y testigos recibirán apoyo durante todo el proceso de investigación y posteriormente. Cuando sea necesario, la empresa proporcionará acceso a servicios de asesoramiento, asistencia jurídica u otros mecanismos de apoyo para ayudar a los empleados afectados a gestionar el impacto emocional y profesional del acoso. Todos los empleados tienen derecho a un lugar de trabajo seguro y libre de acoso.

**6.11.6 Formación y sensibilización**

Para fomentar un lugar de trabajo seguro y respetuoso, la empresa ofrecerá formación periódica a todos los empleados, incluidos directivos y supervisores, sobre la definición de acoso sexual, sus derechos y responsabilidades, y cómo informar de sus preocupaciones. Esta formación se ajustará a normas internacionales como las establecidas por la OIT y la IFC NP2. También se llevarán a cabo campañas de concienciación continuas para reforzar el compromiso de la empresa con la prevención del acoso sexual y garantizar el cumplimiento de la política.

**6.11.7 Contactos**

La empresa se asegurará de que todos los empleados tengan fácil acceso a los datos de contacto de la oficina designada o del personal responsable de tramitar las denuncias de acoso sexual. Esto incluye:

Representantes de RRHH, Tel: ................................... email: ......................@.com

el responsable de acoso sexual, Tel: ................................... email: ......................@.com

[otros responsables designados] Tel: ................................... email: ......................@.com

para la gestión de informes e investigaciones.

Además, la información de contacto se publicará claramente en las plataformas internas de la empresa y se actualizará periódicamente para reflejarla.

## Mecanismo interno de reclamación

|  |
| --- |
| *Casilla de instrucciones - Suprímala cuando haya terminado*   * *Describa los procedimientos relacionados con el tratamiento de las reclamaciones internas en su empresa.* * *Incluya un enlace a la Política interna de quejas, si procede.* * *Véase en el Anexo B un ejemplo de formulario interno de reclamación.* * *Indique la finalidad del mecanismo de reclamación. El mecanismo de reclamación es un proceso estructurado diseñado para proporcionar a los empleados una vía formal para comunicar cualquier queja.* * *Proporcione la definición de queja, que puede incluir cualquier conducta indebida, comportamiento poco ético o problemas en el lugar de trabajo que afecten al bienestar de los empleados o a la integridad de la empresa. La empresa puede ofrecer ejemplos de lo que constituye o no una queja.* * *Describa los canales de notificación de quejas de la empresa. Deben seleccionarse en función de las prácticas de la empresa y en consonancia con los sistemas y recursos humanos existentes. Deben ponerse a disposición de los empleados tanto canales informales (por ejemplo, informar verbalmente de una queja a un directivo) como formales (por ejemplo, presentar una queja por escrito). También deben ponerse a disposición de los empleados canales anónimos (por ejemplo, denuncia a través del procedimiento de denuncia de irregularidades de la empresa o de una línea directa anónima).* * *Describa los procesos de la empresa para revisar y responder a las quejas. El proceso debe incluir plazos claros para el acuse de recibo de las quejas, la finalización de las investigaciones y la comunicación de los resultados. También se debe informar a los empleados de su derecho a recurrir cualquier queja, así como de los plazos para la presentación del recurso y la comunicación de los resultados por parte de la empresa.* * *La siguiente sección es genérica. Revísela y modifíquela en función de las necesidades de su empresa para garantizar que se ajusta al mecanismo interno de reclamación de su empresa.* |

**6.12.1 ¿Qué es un mecanismo interno de reclamación?**

Un Mecanismo Interno de Reclamación [enlace al Mecanismo Interno de Reclamación de la empresa] es un proceso estructurado diseñado para proporcionar a los empleados una vía formal para denunciar cualquier conducta indebida, comportamiento poco ético o problema en el lugar de trabajo que afecte a su bienestar o a la integridad de la empresa. Este mecanismo permite a los empleados expresar sus preocupaciones de forma segura y ordenada, garantizando que estas preocupaciones sean tratadas por una autoridad designada dentro de la organización. También fomenta una cultura de transparencia y responsabilidad, permitiendo a la empresa resolver conflictos o problemas de forma eficaz.

**6.12.2 Plantear un problema**

Los empleados pueden plantear sus preocupaciones siguiendo el proceso de reclamación establecido, que puede implicar:

* En primer lugar, hablar directamente con un supervisor, gerente o encargado designado para tramitar la queja; sin embargo, si no se resuelve, se pueden seguir las otras opciones
* Presentar un formulario de reclamación por escrito -utilizando el formulario de reclamación adjunto en el Anexo B- al departamento de RRHH o a un responsable de reclamaciones designado.
* Utilizar un canal de comunicación interna (como un correo electrónico confidencial o un portal) para comunicar las quejas.
* Informar de forma anónima a través de un sistema de denuncia de irregularidades disponible, si se prefiere.  
  Los detalles sobre las personas y canales de contacto adecuados deben comunicarse claramente a todos los empleados y ser accesibles a través de la plataforma interna o el manual de la empresa.

**6.12.3 Confidencialidad y anonimato**

Para garantizar la integridad del proceso de reclamación y proteger a todas las partes implicadas, la empresa mantiene una estricta confidencialidad y, en su caso, el anonimato:

* Confidencialidad: La identidad de los empleados que presenten quejas será confidencial durante todo el proceso de investigación y resolución. Todos los documentos y comunicaciones relacionados se tratarán de forma segura, garantizando que solo el personal autorizado implicado en la resolución del asunto tenga acceso a esta información.
* Anonimato: Los empleados pueden presentar quejas de forma anónima cuando sea factible, aunque se reconoce que el anonimato podría limitar la capacidad de llevar a cabo una investigación exhaustiva.
* Protección contra represalias: La empresa prohíbe estrictamente cualquier forma de represalia contra los empleados que presenten quejas. Los empleados estarán protegidos frente a cualquier consecuencia negativa, incluida la discriminación, el acoso o el trato desfavorable, como resultado de su participación en el proceso de reclamación.
* Comunicación clara: Los empleados recibirán instrucciones claras sobre cómo presentar reclamaciones y serán informados de las salvaguardias existentes para mantener la confidencialidad y el anonimato. Una comunicación transparente fomenta la confianza en el proceso de reclamación y anima a los empleados a comunicar sus preocupaciones sin temor a represalias.

**6.12.4 Plazos de respuesta**

Para mantener la transparencia y la eficacia, la empresa se atendrá a los siguientes plazos a la hora de tramitar las reclamaciones:

* Acuse de recibo de la reclamación en el plazo de [x] días laborables a partir de su presentación.
* Finalización de una investigación o revisión inicial en un plazo de [x] días laborables.
* Comunicación al empleado del resultado o resolución de la investigación en un plazo de [x] días laborables, salvo que se prorrogue por razones válidas, en cuyo caso se informará al empleado del retraso.

Estos plazos garantizan que los empleados estén informados durante todo el proceso y que las reclamaciones se tramiten con prontitud.

**6.12.5 Resolución y recurso**

Una vez revisada la queja, se comunicará al empleado una resolución formal. Si el empleado considera que la resolución no es satisfactoria, tiene derecho a apelar. El proceso de apelación incluye:

* Presentar una solicitud de recurso por escrito a una autoridad superior (por ejemplo, la alta dirección o un mediador externo) en un plazo de [x] días laborables a partir de la recepción de la resolución.
* El recurso se revisará en un plazo de [x] días laborables y la decisión final se comunicará al empleado.

Esto garantiza que los empleados se sientan escuchados y tratados de forma justa, con acceso a una vía clara para elevar las quejas no resueltas.

## Cese de la relación laboral

|  |
| --- |
| *Casilla de instrucciones - Suprímala cuando haya terminado*   * *Describa los procedimientos relacionados con la gestión de los despidos en su empresa.* * *Incluya un enlace al PNT de cese de empleo [si procede].* * *Describa los derechos de los empleados en caso de despido. Debe incluir los salarios pendientes, las vacaciones no disfrutadas y otras prestaciones acumuladas según la política de la empresa y la legislación local.* * *Enumere los motivos por los que puede producirse la extinción de la relación laboral, como la dimisión voluntaria, el despido por causa justificada, el despido, la jubilación o la finalización de un contrato de duración determinada.* * *Describa los principios de la empresa para gestionar los despidos, incluidas la imparcialidad, la transparencia y el cumplimiento de las leyes y normativas locales.* * *Indique los procedimientos que deben seguir tanto la empresa como los trabajadores para cada tipo de rescisión. Por ejemplo:* * *La sección siguiente es genérica. Revísela y modifíquela según las necesidades de su empresa.* |

La terminación de la relación laboral puede producirse por diversos motivos, como la dimisión voluntaria, el despido por causa justificada, el despido, la jubilación o la finalización de un contrato de duración determinada. La empresa se compromete a garantizar que todas las rescisiones se gestionen de forma justa, transparente y de conformidad con las leyes y normativas laborales aplicables, como:

* Dimisión voluntaria: Los empleados que deseen dimitir deben notificar por escrito su intención de abandonar la empresa, con el plazo de preaviso exigido en su contrato de trabajo o establecido por ley. Para más información, consulte el Procedimiento de gestión de bajas.
* Despido por causa justificada: La empresa se reserva el derecho a rescindir el contrato sin previo aviso en caso de falta grave, incumplimiento de contrato o violación de las políticas de la empresa. En tales casos, se llevará a cabo una investigación exhaustiva y el empleado tendrá la oportunidad de responder a cualquier acusación. Para más información, consulte el Procedimiento disciplinario.
* Despido: En caso de despido por reestructuración de la empresa o por motivos económicos, la empresa proporcionará al empleado el preaviso y la indemnización por despido necesarios, tal y como exige la ley. La empresa también se esforzará por ayudar a los empleados afectados en la transición a nuevas funciones siempre que sea posible. Para más información, consulte el Procedimiento de gestión de los despidos.
* Jubilación: Los empleados que se acerquen a la edad de jubilación recibirán una notificación adecuada y orientación sobre el proceso, incluida información sobre pensiones y otras prestaciones de jubilación.
* Contratos de duración determinada: Para los empleados con contratos de duración determinada, el empleo terminará automáticamente al final del plazo especificado, a menos que ambas partes acuerden una prórroga.

En todos los casos, los empleados tendrán derecho a percibir los salarios pendientes, las vacaciones no utilizadas y otras prestaciones acumuladas conforme a la política de la empresa y la legislación local. Deberán devolverse todos los bienes de la empresa y completarse los trámites de salida antes de proceder a la liquidación final.

## Gestión de archivos

|  |
| --- |
| *Casilla de instrucciones - Suprímala cuando haya terminado*   * *Describa los procedimientos relacionados con la gestión de registros en su empresa.* * *Incluya un enlace al PNT de gestión de registros [si procede].* * *Describa el procedimiento operativo estándar (SOP) de la empresa para registrar y almacenar información importante sobre los empleados, como contratos, registros de evaluación del rendimiento, registros de formación, registros de vacaciones y registros disciplinarios. Especifique el periodo de conservación de los distintos documentos de acuerdo con la legislación local y las políticas de la empresa. Documentar el método de la empresa para deshacerse de los documentos una vez finalizado el periodo de almacenamiento prescrito, garantizando las medidas adecuadas para evitar el acceso o la recuperación no autorizados. Hacer referencia a las políticas/procedimientos apropiados de la empresa en materia de datos que garanticen la privacidad y seguridad de los expedientes de los empleados almacenados por la empresa.* * *La sección siguiente es genérica. Revísela y modifíquela según las necesidades de su empresa.* |

**6.14.1 Documentación**

La empresa se compromete a mantener registros precisos y actualizados de todos los empleados para garantizar una gestión eficaz de los procesos relacionados con el empleo. El equipo de RRHH seguirá un procedimiento operativo estándar (SOP) para gestionar los registros de empleo, que incluye, entre otros, los siguientes aspectos:

* Contratos de trabajo: Las copias firmadas de los contratos de trabajo y cualquier modificación posterior se guardarán de forma segura en el expediente del empleado.
* Evaluaciones de rendimiento: Las evaluaciones anuales del rendimiento y cualquier documentación asociada se conservarán para realizar un seguimiento del progreso de los empleados y apoyar los debates sobre desarrollo profesional.
* Registros de formación: Se mantendrá un registro de toda la formación obligatoria y voluntaria completada por el empleado para garantizar el cumplimiento de las políticas de la empresa y los requisitos del sector.
* Registros de permisos y ausencias: La documentación relativa a las vacaciones anuales, bajas por enfermedad y otras ausencias se conservará para un seguimiento y notificación precisos.
* Expedientes disciplinarios: Cualquier documentación relativa a acciones disciplinarias, quejas o investigaciones se almacenará de forma segura y se tratará de forma confidencial.  
  El equipo de RR.HH. se encargará de actualizar periódicamente estos registros, garantizando su exactitud e integridad. Todos los registros se almacenarán de forma segura, ya sea en formato físico o electrónico, y su acceso estará limitado al personal autorizado.

**6.14.2 Conservación y eliminación**

Para garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, la empresa ha establecido una política clara sobre la conservación y eliminación de los expedientes de los empleados:

* Períodos de conservación: Los expedientes laborales se conservarán durante todo el tiempo que el empleado permanezca en la empresa y durante un periodo mínimo después de su cese, según lo estipulado por la legislación local. Los periodos de conservación específicos para los distintos tipos de documentos (por ejemplo, contratos, evaluaciones de rendimiento, registros fiscales) se describirán claramente en el PNT de RR.HH. para garantizar su cumplimiento.
* Cumplimiento de la protección de datos: Los expedientes de los empleados se gestionarán de acuerdo con la normativa de protección de datos, lo que incluye, entre otras cosas, el almacenamiento seguro de datos personales sensibles y las limitaciones de acceso. La empresa garantizará que todo tratamiento de datos personales se realice de forma legal, transparente y con fines legítimos.
* Eliminación de registros: Una vez transcurrido el periodo de conservación, los expedientes de los empleados se eliminarán de forma segura. Los documentos físicos se destruirán y los electrónicos se eliminarán permanentemente de forma que se impida el acceso o la recuperación no autorizados. El equipo de RR.HH. documentará el proceso de eliminación para garantizar una responsabilidad adecuada.

Se realizarán auditorías periódicas de las prácticas de conservación de registros para verificar el cumplimiento de los requisitos legales y las políticas de la empresa.

## Protección de datos

|  |
| --- |
| *Casilla de instrucciones - Suprímala cuando haya terminado*   * *Describa los procedimientos relacionados con la protección de datos en su empresa.* * *Incluya un enlace a la Política de Privacidad y Protección de Datos [si procede].* * *Describa los principales compromisos de la empresa en materia de protección de datos.* * *Detalle los sistemas que la empresa tiene implantados para garantizar la seguridad de los datos de los empleados. Los sistemas deben abarcar el almacenamiento de datos (física o electrónicamente) y las medidas de control de acceso.* * *Describa las medidas adoptadas para prevenir las violaciones de datos (por ejemplo, sistemas informáticos, formación, protocolos de seguridad y un procedimiento para responder a las violaciones de datos).* * *Describa las medidas establecidas para notificar un incidente.* * *La sección siguiente es genérica. Revísela y modifíquela según las necesidades de su empresa.* |

**6.15.1 Protección de datos**

La empresa se compromete a proteger la privacidad de los datos personales de los empleados y a garantizar el pleno cumplimiento de la legislación aplicable en materia de protección de datos, incluido el [insértese la ley pertinente, por ejemplo, el Reglamento general de protección de datos]. A tal fin, se aplican las siguientes medidas:

* Recogida y uso: Los datos personales de los empleados solo se recopilarán, procesarán y utilizarán para fines empresariales legítimos, como nóminas, administración de prestaciones, gestión del rendimiento y cumplimiento de obligaciones legales.
* Consentimiento: Se informará a los empleados de los fines para los que se recogen sus datos y, cuando sea necesario, se obtendrá su consentimiento antes del tratamiento de los mismos.
* Transparencia: Los empleados tienen derecho a saber qué datos personales se guardan, cómo se utilizan y con quién se comparten. Se facilitará a todos los empleados un aviso de privacidad con estos detalles.
* Minimización de datos: Sólo se recogerán y tratarán los datos personales necesarios para la finalidad específica, de acuerdo con el principio de minimización de datos.
* Derechos de los empleados: Los empleados tienen derecho a acceder a sus datos personales, solicitar correcciones y, en su caso, solicitar la supresión o restricción del tratamiento de sus datos. Las solicitudes se tramitarán de forma oportuna y conforme a la normativa.

Las prácticas de privacidad de datos de la empresa se revisarán periódicamente para garantizar el cumplimiento continuado de la normativa y las políticas internas pertinentes.

**6.15.2 Acceso y seguridad**

Para proteger los datos confidenciales de los empleados de accesos no autorizados, usos indebidos o infracciones, la empresa aplica estrictas medidas de control de acceso y seguridad:

* Control de acceso: El acceso a los datos personales de los empleados está limitado al personal autorizado que lo necesite para fines empresariales legítimos. Existen controles de acceso basados en funciones para garantizar que solo las personas con la autorización adecuada puedan ver o modificar información sensible.
* Almacenamiento seguro: Los datos de los empleados, ya estén almacenados en formato físico o electrónico, estarán protegidos de forma segura. Los documentos físicos se guardarán en lugares cerrados con llave y de acceso controlado, mientras que los registros electrónicos se almacenarán en servidores seguros con cifrado y autenticación multifactor.
* Prevención de la violación de datos: La empresa aplica protocolos de seguridad, como actualizaciones periódicas de software, cortafuegos y programas antivirus, para evitar la filtración de datos. Los empleados reciben formación sobre prácticas seguras de tratamiento de datos, y las actividades sospechosas se controlan y notifican.
* Respuesta a incidentes: En caso de violación de datos, la empresa seguirá su plan de respuesta a incidentes, que incluye notificar a los empleados afectados, informar de la violación a las autoridades pertinentes (si es necesario) y tomar medidas para mitigar cualquier daño potencial.

La empresa revisa y actualiza periódicamente sus medidas de seguridad de datos para garantizar la protección permanente de los datos de los empleados y el cumplimiento de las normas de seguridad en constante evolución.

## Control, auditorías y revisión del cumplimiento de la normativa laboral

|  |
| --- |
| *Casilla de instrucciones - Suprímala cuando haya terminado*   * *Describa los procedimientos relacionados con la forma en que la empresa controlará y revisará el cumplimiento de la legislación y las políticas.* * *Incluya un enlace al PNT de auditoría interna [si procede].* * *Describa el proceso de la empresa para llevar a cabo auditorías de cumplimiento de las políticas, procedimientos y prácticas de RRHH. La descripción debe incluir la frecuencia de las auditorías, el alcance de las mismas y el proceso para abordar los resultados de las auditorías, tanto internas como externas. La empresa debe hacer referencia a las normas nacionales e internacionales apropiadas que se tienen en cuenta para las auditorías.* * *Describa el enfoque de la empresa respecto a la revisión de la política interna. Describa la frecuencia de las revisiones; la norma de buenas prácticas es al menos cada dos años, o en respuesta a cambios en la legislación o la normativa que puedan afectar a una política concreta. El proceso de revisión de la política debe incorporar los comentarios de los empleados, la dirección y otras partes interesadas clave. Indique las funciones dentro de la empresa responsables de la revisión y aprobación de cualquier cambio en las políticas.* * *La sección siguiente es genérica. Revísela y modifíquela según las necesidades de su empresa.* |

**6.16.1 Auditorías de conformidad**

La empresa realizará periódicamente auditorías de cumplimiento para garantizar que las políticas, procedimientos y prácticas de RR.HH. se ajustan plenamente tanto a las directrices internas como a la legislación laboral aplicable. Estas auditorías sirven para identificar áreas de mejora, garantizar el cumplimiento de normas internacionales como las establecidas por la OIT y verificar que todos los empleados reciben un trato justo y equitativo.

* Frecuencia de las auditorías: Las auditorías de cumplimiento se realizarán al menos una vez al año, o con mayor frecuencia si así lo exigen los cambios normativos o las evaluaciones internas de riesgos.
* Alcance de las auditorías: Las auditorías abarcarán todas las áreas clave de RRHH, incluidos, entre otros, los contratos de trabajo, los salarios y las prestaciones, el horario laboral, las medidas de salud y seguridad y los mecanismos de reclamación.
* Auditores internos y externos: Las auditorías pueden ser realizadas por un equipo interno de RRHH o por un auditor externo para garantizar la objetividad y el rigor.
* Informes y planes de acción: Los resultados de las auditorías se documentarán y cualquier área de incumplimiento o ineficacia se abordará mediante un plan de acción formal. Se informará a la dirección de los resultados de la auditoría y se aplicarán medidas correctoras en un plazo determinado.

Las auditorías periódicas ayudan a mantener altos niveles de cumplimiento laboral, mitigar riesgos y aumentar la transparencia de las operaciones de la empresa.

**6.16.2 Revisión de la política**

Para garantizar que las políticas y procedimientos de RR.HH. sigan siendo actuales, eficaces y conformes a la legislación, la empresa llevará a cabo revisiones y actualizaciones periódicas. Este proceso garantizará la alineación con la evolución de la legislación, las mejores prácticas del sector y los cambios operativos internos.

* Frecuencia de revisión: Las políticas y procedimientos de RRHH se revisarán al menos una vez cada dos años, o según sea necesario cuando se produzcan actualizaciones legales o sectoriales significativas.
* Cumplimiento de la legislación: Las políticas se revisarán para cumplir cualquier cambio en la legislación laboral local, la normativa de protección de datos y las normas internacionales pertinentes.
* Aportaciones de los empleados y las partes interesadas: El proceso de revisión incorporará los comentarios de los empleados, la dirección y otras partes interesadas clave para garantizar que las políticas reflejen las necesidades operativas de la empresa y las preocupaciones de los trabajadores.
* Proceso de aprobación: Las políticas actualizadas serán revisadas por el departamento de RRHH y la alta dirección antes de su adopción formal. Todos los cambios se comunicarán claramente a los empleados, garantizando el conocimiento y la comprensión de sus derechos y responsabilidades en virtud de las políticas revisadas.

Las revisiones periódicas de las políticas garantizan que la empresa cumple la legislación laboral, promueve un entorno de trabajo justo y seguro y mantiene un enfoque proactivo en la gestión de los riesgos relacionados con los RRHH.

# Anexo A: Formulario de solicitud de vacaciones

|  |  |
| --- | --- |
| **Formulario de solicitud de vacaciones** | **Número de referencia: [Insertar el número de referencia]** |
| Detalles **del empleado** | |
| **Nombre y apellidos** | [Inserte el nombre del empleado] |
| **Identificación del empleado** | [Insertar ID de empleado] |
| **Departamento** | [Insertar departamento] |
| **Puesto** | [Insertar título del puesto] |
| **Información de contacto** | [Insertar número de contacto/correo electrónico] |
| Detalles | |
| **Tipo de permiso solicitado** | [Seleccione entre las opciones: Vacaciones anuales, Licencia por enfermedad, Licencia por maternidad/paternidad, Licencia por razones familiares, Licencia no retribuida, Licencia por estudios, Otros]. |
| **Fecha de inicio de las vacaciones** | [Inserte la fecha de inicio] |
| **Fecha de finalización de las vacaciones** | [Inserte la fecha de finalización] |
| **Número total de días** | [Inserte el total de días de vacaciones] |
| **Motivo de la baja** | [Breve explicación de la solicitud de excedencia] |
| **¿Se adjunta documentación justificativa?** | [Sí/No] (por ejemplo, certificado médico, planes de viaje) |
| **Contacto alternativo durante las vacaciones** | [Inserte los datos de contacto, si los hubiera] |
| **Saldo de vacaciones (para uso de RRHH**) | |
| **Saldo de vacaciones anuales (días)** | [Insertar los días de vacaciones restantes] |
| **Saldo de baja por enfermedad (días)** | [Inserte los días de baja por enfermedad restantes] |
| **Saldo de otras vacaciones (días)** | [Insértense los detalles para otros tipos de permiso]. |
| **Declaración del empleado** | Por la presente solicito permiso para las fechas arriba indicadas y confirmo que la información facilitada es exacta. |
| **Firma del empleado** | [Firma] |
| **Fecha de la solicitud** | [Insertar fecha] |
| **Para uso** exclusivo **del Director/RRHH** | |
| **Estado de aprobación** | [Aprobado/Rechazado] |
| **Observaciones** | [Inserte cualquier comentario o condición especial]. |
| **Firma del Director/RRHH** | [Firma] |
| **Fecha de aprobación/decisión** | [Insertar fecha] |

# Anexo B: Formulario de reclamación

|  |  |
| --- | --- |
| **Formulario de reclamación** | **Número de referencia: [Insertar el número de referencia]** |
| **Detalles del empleado** | |
| **Nombre y apellidos** | [Inserte el nombre del empleado] |
| **Identificación del empleado** | [Insertar ID de empleado] |
| **Departamento** | [Insertar departamento] |
| **Puesto** | [Insertar título del puesto] |
| **Información de contacto** | [Insertar número de contacto/correo electrónico] |
| **Fecha de presentación de la reclamación** | [Insertar fecha] |
| Detalles de **la reclamación** | |
| **Tipo de reclamación** | [Discriminación en el lugar de trabajo, acoso, mala conducta, etc.]. |
| **Fecha y hora del incidente** | [Insertar fecha y hora] |
| **Lugar del incidente** | [Insertar ubicación] |
| **Descripción de la reclamación** | [Describa detalladamente el incidente y/o la reclamación]. |
| **Nombres de las personas implicadas (si las hay)** | [Insertar nombres] |
| **Testigos (si los hay)** | [Inserte los nombres de los testigos] |
| **Documentos justificativos adjuntos** | [Sí/No] (Adjunte los documentos pertinentes, correos electrónicos, etc.) |
| **Resultado deseado o resolución** | [Especifique la acción o resolución solicitada por el empleado]. |
| **Declaración del empleado** | Por la presente declaro que, a mi leal saber y entender, la información facilitada en el presente formulario es exacta y verídica. |
| **Firma del empleado** | [Firma] |
| **Fecha** | [Insertar fecha] |
| **Para uso** exclusivo **de RR.HH./Dirección** | |
| **Recibido por** | [Inserte el nombre del personal de RRHH] |
| **Fecha de recepción** | [Insertar fecha] |
| **Medidas adoptadas** | [Describa las medidas adoptadas para resolver la reclamación]. |
| **Resultado/Resolución** | [Especifique la resolución y la fecha de la misma]. |
| **Fecha de la resolución** | [Insertar fecha] |
| **Firma de RRHH/Dirección** | [Firma] |