

**MANUAL  
DE  
RECURSOS HUMANOS  
Y  
RÉGIMEN INTERNO**

Desde TREBALL SOLIDARI, se redacta el presente Manual de Recursos Humanos y Régimen Interno con el objetivo principal de compartir con todas las personas que forman parte de la entidad unas bases sólidas de conocimiento, de garantía de derechos y obligaciones laborales y al fin y al cabo, de buena convivencia.

Con ello, tanto las personas que ya trabajan en Treball Solidari, como las de nueva incorporación, podrán disponer de una guía donde podrán consultar y resolver cualquier duda que se le pueda presentar durante el ejercicio de su actividad profesional.

Este documento contiene normas específicas que son de aplicación a las personas que prestan sus servicios en el conjunto de Treball Solidari, tanto en su sede General de Avda. Alexandre Rosselló, 21 de Palma; como en sus subsedes, ya sea en la oficina de Patronato Obrero, 24, como en los despachos de Madrid, Barcelona, Valladolid, Cantabria, Comunidad Valenciana y resto de la península.

Dichas normas se rigen por lo contemplado en el Convenio colectivo estatal de Acción e Intervención Social, al cual se adscriben las actividades realizadas desde Treball Solidari.

Pero antes, recordemos los Valores que forman parte de la entidad TREBALL SOLIDARI.

### **VALORES.**

- *“El Desarrollo humano es la libertad real que tienen las personas, para poder participar en la construcción de su sociedad de acuerdo a sus valores y prioridades”.*
- *El ser humano como eje central de las políticas de cooperación, entendiendo que debe ser el beneficiario directo de las mismas pero también un agente activo. Para poder actuar libremente, las personas necesitan disfrutar de salud, tener conocimientos y acceso a los recursos materiales que precisan para vivir.*
- *“El Trabajo es un derecho y una necesidad que tenemos todas las personas para poder desarrollarnos”. Para obtener sus ingresos la mayor parte de la población necesita trabajar. Pero la existencia del “trabajo empobrecido” hace que muchas personas trabajen largas jornadas y no puedan apenas subsistir. Por ello el objetivo de Treball Solidari es ayudar a que las personas puedan obtener unos ingresos suficientes de su trabajo para vivir dignamente.*
- *“No existen personas pobres, sino personas que viven en condiciones de pobreza”. La pobreza no es intrínseca al género humano, y por tanto no se puede calificar a una persona como “pobre”. Muchas personas que viven en una situación de gran carestía muestran un enorme potencial, y no son capaces de realizarlo por falta de oportunidades. Entendemos a las personas, no como parte del problema, sino como parte de la solución.*
- *“El autoempleo es una respuesta de la necesidad frente a la escasez de trabajo”. Cuando no existen sistemas de cobertura social o familiar, las personas no pueden permitirse quedarse paradas. Si no encuentran empleo en el mercado laboral, se ponen a trabajar con aquello que tienen a mano para poder generar unos ingresos, por mínimos que éstos sean.*

- *“El acceso al capital es una herramienta para empoderar económicamente a las personas”. Para poder poner en marcha, consolidar o mejorar cualquier negocio de autoempleo, por pequeño que éste sea, se necesita capital (en forma de dinero, mercadería, equipamientos...). El acceso al capital genera oportunidades, otorgan poder a las personas tanto para trabajar o para aumentar sus ingresos económicos. Una forma de acceder al capital es mediante el crédito de terceros.*
  
- *“La personas en situación de pobreza son dignas de confianza y tienen derecho al crédito para empoderarse económicamente”. A las personas que viven en situación de pobreza se les ha negado siempre el acceso al crédito comercial, condenándoles a acudir a los usureros. No eran “dignas” de confianza. El microcrédito, utilizado desde finales de los años 70 como herramienta de lucha contra la pobreza, ha demostrado que las personas vulnerables son capaces y pueden asumir el compromiso de retornar un crédito. Favorecemos el acceso a capital mediante la concesión de microcréditos basados en la confianza y compromiso personales.*

## Cap. I. Áreas y Departamentos.

Actualmente, Treball Solidari está formado por las siguientes Áreas o Departamentos:

- Junta Directiva. Máximo órgano de representación. Responde ante la Asamblea de Socios.
- Área de Dirección. Máxima figura de gestión. Da cuentas a la Junta Directiva y organiza, coordina y supervisa el conjunto de la entidad.
- Área de Cooperación Internacional y EPD (con personal en Mallorca, Valladolid, Cantabria, Comunidad Valenciana y Barcelona)\*.
- Área de Autoempleo (con personal en Mallorca, Madrid y Barcelona)\*.
- Área de Inserción Laboral\*.
- Área de Emprendimiento y Formación\*.
- Área de Comunicación\*
- Área Financiera, de Contabilidad y Administración\*.

*\*Todas las áreas, excepto la Junta Directiva y Dirección, responden y dan cuentas ante el Área de Dirección.*

## Cap. II. Contratación.

Las nuevas vacantes se regirán por los principios de igualdad, transparencia técnica, publicidad y competencia técnica.

Se favorecerá la promoción interna del personal de la organización.

Las contrataciones se basarán en las diferentes modalidades de contrato que el Convenio Colectivo y la legislación vigente permitan, según la actividad a desarrollar y siempre buscando promover la estabilidad laboral y profesional en relación directa a la existencia y disponibilidad de proyectos y sus vigencias temporales, con el objetivo final de disponer de equipos de larga duración y evitar al máximo las rotaciones de personal.

## Cap. III. Clasificación profesional.

Se entiende por sistema de clasificación profesional, la ordenación jurídica por la que, con base técnica y organizativa, se contempla la inclusión de los trabajadores/as en grupos profesionales que establecen de manera general los diferentes cometidos laborales.

Se entiende por grupo profesional el que agrupa unitariamente las aptitudes profesionales, titulaciones y contenido general de la prestación. Dentro de un mismo grupo podrán coexistir distintas titulaciones y aptitudes profesionales, así como diferentes contenidos de la prestación, por cuanto podrán incluir distintas tareas, funciones, especialidades profesionales o responsabilidades asignadas a los trabajadores/as.

La clasificación profesional se realiza en áreas de actividad y grupos profesionales por interpretación y aplicación de factores generales objetivos y por las tareas y funciones que desarrollan los trabajadores/as. Éstos, en función de la actividad profesional que desarrollan, serán adscritos a una determinada área de actividad y a un grupo profesional de los establecidos en el Convenio colectivo, circunstancias que definirán su posición en el esquema organizativo y retributivo de la empresa.

## Cap. IV. Áreas funcionales.

Se entiende por áreas funcionales o de actividad las agrupaciones organizativas de la empresa, teniendo en cuenta tanto el contenido de los puestos que la componen como los objetivos esenciales que las definen. Las áreas funcionales comunes a todos los grupos profesionales son las siguientes:

- Área de intervención social y atención directa: Se integran en esta área de actividad todos los puestos de trabajo cuya misión es el desarrollo de la actividad profesional y técnica derivada de la propia naturaleza y objeto social del sector de Intervención Social.
- Área de planificación y gestión: Quedan encuadrados en esta área de actividad todos los puestos que tienen como funciones primordiales labores de planificación, control interno de la empresa, servicios administrativos transversales, gestión general de información y documentación de carácter técnico y/o administrativo y cuyo objetivo es dar soporte al área de intervención social y atención directa para el buen orden y funcionamiento de ésta. Agrupa cometidos propios de secretaría, gestión económica, administrativa y de recursos humanos, así como, en su caso, los de comercialización.
- Área de servicios y actividades auxiliares no técnicas: agrupa los puestos de trabajo con funciones auxiliares y anexas a la actividad principal.

## Cap. V. Jornadas, vacaciones y licencias.

### Jornada de trabajo.

En régimen de jornada completa, el horario se establece en 37,5 horas semanales de lunes a viernes, con los descansos oportunos.

En jornadas parciales, el horario se establecerá en función de las horas semanales a realizar según lo establecido en contrato.

Las tareas a realizar, se han de adaptar al horario establecido en cada área, evitando al máximo realizar tareas fuera de dicho horario, excepto en aquellos casos que por operatividad no sea posible. Cada trabajador/a es responsable de realizar sus tareas en el horario descrito en su área.

El horario de trabajo que sirve de base para todas las personas contratadas a jornada completa es el siguiente:

- Horario de Invierno. De lunes a jueves de 9.00h a 17.00h, con descanso de 20 minutos para comida, y viernes de 9.00h a 14.30h.
- Horario de Verano. De lunes a viernes de 8.00h a 15.10h durante los meses de julio y agosto.

Las personas con jornada parcial, se ajustarán al horario establecido previamente en su contratación.

Estos horarios pueden sufrir modificaciones por causas operativas o de fuerza mayor (pandemia sanitaria, ...). En ese caso, Dirección organizará y comunicará dichas modificaciones con la debida antelación.

### Teletrabajo

El teletrabajo se establecerá de mutuo acuerdo entre la entidad y el/la trabajador/a, y deberá ser autorizado por la Dirección de la entidad.

La previsión para trabajar por parte de un/a trabajador/a se comunicará a RRHH y/o Dirección con una antelación mínima de 2 días, y deberá ser confirmado por una de estas dos áreas. En caso de urgencia ante situaciones no previstas, el/la trabajador/a lo comunicará en el mismo momento en que se conozca su necesidad, por wassap a RRHH y/o Dirección.

Se podrá llevar a cabo en momentos de puntas de trabajo en que para la consecución de un objetivo específico se haga necesario; durante viajes fuera del domicilio habitual; ante medidas sanitarias que marca la Administración competente; ante medidas que busquen garantizar la seguridad de las personas en las diferentes sedes (por ejemplo, los positivos de Covid); y ante situaciones similares que hagan necesario el teletrabajo.

Durante el teletrabajo se fichará vía Plataforma Digital, siguiendo el procedimiento habitual de fichaje, y se llevará un registro de las acciones/tareas realizadas y el horario aproximado dedicado a ellas. Dicho registro será enviado por email al Responsable de RRHH al final de cada semana en que se esté teletrabajando, y/o al final del periodo del mismo.

### Fichaje.

Por normativa laboral, es de obligado cumplimiento fichar las horas de la jornada laboral.

Se debe fichar en cada inicio y final de jornada de trabajo.

Si se realizan salidas por asuntos personales no justificados, se debe fichar la salida del trabajo y el reingreso al mismo una vez que el trabajador/a se reincorpore a su puesto.

Se debe fichar como Break, el inicio y final del tiempo destinado a almuerzo/comida.

En la sede general, se debe fichar mediante la huella digital en la máquina habilitada para ello.

En las subsedes, se debe fichar vía móvil en Plataforma digital, y con la geolocalización activada obligatoriamente.

En los casos en que se realizan tareas externas (asistencia a talleres, reuniones, cursos, conferencias, teletrabajo,...), se deberá fichar la entrada y salida, vía móvil con geolocalización activada.

El fichaje en Puntos de Atención externos, se fichará la entrada al llegar al Punto de Atención y se fichará la salida al salir del mismo, con geolocalización activada como en casos anteriores.

Ante desplazamientos para llevar a cabo acciones laborales en centros externos, éste se fichará de manera coherente, con el fin de que se contabilice única y exclusivamente el tiempo dedicado a tareas propias de su puesto de trabajo. Al salir de una sede de la entidad, hacia el transporte (privado o público) se fichará como entrada; al llegar al punto de destino se fichará como salida; al iniciar la tarea en destino se fichará como entrada y al finalizar dicha tarea como salida; al salir del destino se fichará nuevamente como entrada y al llegar al destino final (sede de la entidad o domicilio habitual), se fichará como salida. Siempre, como se ha comentado, con la geolocalización activada.

El fichaje durante viajes de trabajo se realizará en horas y trayectos exclusivamente laborales. Esto es, desde salida de sede de la entidad o domicilio a punto de salida (aeropuerto/puerto/estación); desde punto de salida hasta punto de llegada; desde punto de llegada a hospedaje (hotel o similar); de hospedaje a lugar de trabajo/reunión; de final de trabajo/reunión a hospedaje (sin contar las horas de alterne o similares); de hospedaje a punto de vuelta; de punto de vuelta a punto de salida. No se contabilizarán como laborales las horas de pernocta (superiores a 2 horas) durante trayectos nocturnos ni en trayectos diurnos superiores a 2 horas (por ejemplo, en viajes en barco o vuelos transoceánicos).

Todas las horas quedan contabilizadas y almacenadas en Plataforma habilitada al efecto. El Área de RRHH lleva el control de las horas realizadas y pendientes de realizar, comunicando a cada trabajador/a el estado de su cómputo de horas.

#### Horas Extras.

No se permite la realización de horas extras.

En caso de que por motivos de operatividad y/o necesidades del servicio se tengan que realizar, éstas han de ser autorizadas previamente por Dirección.

En caso de tener horas a favor del trabajador/a, éstas se compensarán por tiempo de descanso, acordado previamente con Coordinación/RRHH/Dirección. En caso contrario (horas a favor de la entidad), se compensarán por tiempo de trabajo.

Las horas a favor del trabajador/a, se compensarán con horas de tarde entre semana, y durante el horario de verano entrando más tarde o saliendo antes (comunicándolo con anterioridad al responsable de área y RRHH); como excepción a dicha norma se establecen los siguientes supuestos:

- Para las personas que tienen jornada reducida (menos de 6 horas diarias).
- Para casos en que la persona tenga previsto un viaje fuera de Mallorca.
- Cuando se hayan acumulado horas por trabajos realizados en fin de semana.
- Por acumulación de horas por puntas extraordinarias y eventuales de trabajo.

En estos casos excepcionales, y con previa autorización del Área de personal, se podrán recuperar horas extraordinarias con días libres completos.

La necesidad de compensación de horas se comunicará por escrito al área de RRHH para su confirmación final.

#### Vacaciones.

Todos los trabajadores/as tendrán derecho a disfrutar de 23 días laborables de vacaciones por año trabajado o la parte proporcional que corresponda en función del tiempo trabajado.

La concreción de la fecha de las vacaciones se hará de mutuo acuerdo entre la entidad y el trabajador/a, y la entidad podrá excluir como periodo vacacional aquel en que se produzcan puntas o mayor carga de trabajo. Las vacaciones se disfrutarán preferentemente en los meses no lectivos y en los periodos de menor actividad, esto es, durante el mes de agosto, fiestas de Semana Santa y fiestas de Navidad-Reyes.

Por norma, los trabajadores/as de una misma área no podrán disfrutar de vacaciones todos/as en el mismo periodo sin que quede alguien cubriendo las necesidades mínimas de su área.

En caso de querer disfrutar de vacaciones en un mismo periodo dos o más personas, y que por operatividad eso no sea posible, se organizará respetando al turnicidad anual y teniendo en cuenta aspectos como la antigüedad, la responsabilidad del puesto de trabajo,... potenciando la equidad y solidaridad entre compañeros/as.

Las vacaciones del año natural se consumirán en el mismo, evitando al máximo dejar días de vacaciones pendientes de disfrutar de un año a otro, con la excepción de la primera semana de enero de cada año, en la que se podrán marcar días de vacaciones del año anterior para ajustarlas al descanso de las fiestas navideñas. Las vacaciones pendientes de un año, se deberán disfrutar dentro del 1er trimestre del siguiente año.

Durante el 1er trimestre de cada año, cada trabajador/a comunicará su previsión de vacaciones a disfrutar durante el año natural, las cuales se traspasarán a un cuadrante anual por parte del área de Administración. Todas las vacaciones solicitadas y planificadas se comunicarán por escrito al área de RRHH, para ser consensuadas y confirmadas finalmente, pudiendo ser autorizadas expresamente por el Área de Dirección.

Las personas que empiecen su contrato con el año iniciado, comunicarán su previsión de vacaciones dentro de los 2 primeros meses de su contrato y siempre antes del final del año en curso.

Por causas extraordinarias no previstas, los períodos de vacaciones podrán ser modificados por ambas partes. Si fuera así, se comunicarán debidamente las causas que lo provocan y se organizará una nueva previsión.

#### Licencias retribuidas.

El personal tendrá derecho, mediante la oportuna justificación, a permisos retribuidos por los tiempos y causas siguientes:

- Por razón de matrimonio propio o parejas de hecho, siempre que consten inscritas en el registro correspondiente, el trabajador/ tendrá derecho a una licencia de 15 días naturales. El trabajador/a que contraiga nuevo matrimonio o de nuevo constituya pareja de hecho siempre que consten inscritas en el registro correspondiente, cumpliendo los requisitos exigidos, tendrá derecho a la concesión de una nueva licencia de igual duración.
- Tres días naturales de los cuales al menos dos serán laborales en el caso de nacimiento o adopción de un hijo o una hija en la misma provincia de residencia o un día más si es a más de 200 km.
- Tres días naturales de los cuales al menos dos serán laborables en caso de accidente o enfermedad grave, intervención quirúrgica, hospitalización, intervención quirúrgica sin hospitalización que precise reposo domiciliario o fallecimiento de parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad. Cuando por estos motivos el trabajador o trabajadora necesite trasladarse a más de 200 km, el permiso será de un día más. En los casos de hospitalización, intervención, enfermedad grave o accidente, se permitirá el fraccionamiento del permiso, disfrutar del mismo de manera discontinua mientras dure esta situación y hasta ocho días después del alta hospitalaria o diez días naturales contados a partir del día en que se produzca el hecho causante, inclusive. Podrán ampliarse estos días descontándolos de las vacaciones, previa solicitud del trabajador/a y siempre que lo permita la adecuada organización y buen funcionamiento del servicio.
- Un día laborable por traslado de domicilio habitual.
- El día de la ceremonia de matrimonio de familiares hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad.
- Dos días laborable de asuntos propios a lo largo del año natural.



La necesidad de disponer de licencias retribuidas se comunicará por escrito al área de RRHH para su confirmación final.

El personal tendrá derecho, mediante la oportuna justificación, a ausentarse de su puesto de trabajo por el tiempo indispensable:

- Para el cumplimiento de un deber inexcusable de carácter público y personal comprendido el ejercicio de derecho de sufragio activo, así como la pertenencia a un jurado o la asistencia a juicio cuando la presencia del trabajador sea indispensable.
- Por el tiempo indispensable para la asistencia médica del propio trabajador en los Servicios Públicos de Salud.
- Por el tiempo indispensable, para el acompañamiento en la asistencia médica en los Servicios Públicos de Salud de hijos menores de 8 años que deberá ser justificado posteriormente a la visita médica del menor.
- Por el tiempo indispensable, para el acompañamiento en la asistencia médica a los Servicios Públicos de Salud hasta el primer grado de consanguinidad o afinidad de familiar con discapacidad, edad, accidente o enfermedad que no puedan valerse por sí mismos y no desempeñen actividad retribuida, siempre y cuando no se haya solicitado reducción de jornada por esta misma circunstancia.

Los padres tendrán derecho, mediante la oportuna justificación, a permisos retribuidos por los tiempos y causas siguientes:

- Para la realización de exámenes prenatales y técnicas de preparación al parto, que deban realizarse dentro de la jornada de trabajo, por el tiempo que duren los mismos hasta un máximo de 2 horas diarias.
- Hasta un máximo de dos horas diarias para atender a hijos prematuros o recién nacidos que deban permanecer hospitalizados tras el parto durante el tiempo que dure la hospitalización, siempre y cuando no se haya solicitado reducción de jornada por esta misma circunstancia.
- Hasta un máximo de 3 días laborables, para el sometimiento de técnicas de reproducción asistida previa justificación médica o clínica del tratamiento.

A los efectos de este capítulo, el parentesco de consanguinidad o afinidad comprende:

Primer grado: Cónyuge, padres, suegros, hijos, yerno y nuera.

Segundo grado: Abuelos, hermanos, cuñados y nietos.

#### Ausencias y otras consideraciones.

Cuando por circunstancias justificables deba faltar al trabajo o retrasar la hora de entrada, se comunicará de forma fehaciente al área de RRHH con 48 horas de anticipación.

Asimismo, en caso de enfermedad, se comunicará telefónicamente a la entidad (al mando superior según nivel jerárquico y al responsable de RRHH) y antes de la hora en que debía incorporarse al trabajo, debiéndose aportar en el momento de la incorporación al trabajo el justificante de atención médica o remitir, en su caso y en el periodo que marca la normativa (en el plazo de tres días desde la fecha de su expedición), la baja por enfermedad.

En caso de imposibilidad de acudir al puesto de trabajo o tener que retrasar la hora de entrada por causas imprevistas, se comunicará telefónicamente a la entidad (al mando superior según nivel jerárquico y al responsable de RRHH) y antes de la hora en que debía incorporarse, informando de la nueva hora de entrada prevista.

En caso de absentismo no justificado, éste podrá ser sancionado, así como se descontará el tiempo de este, del cómputo de vacaciones.

## Cap. VI. Régimen disciplinario.

### Principios informadores del régimen disciplinario

Los preceptos sobre régimen disciplinario tienen como finalidad garantizar la normal convivencia y clima laboral, así como la ordenación técnica y la organización de las entidades, preservando las facultades disciplinarias de la dirección de las entidades en relación con la plantilla.

Para la aplicación de las sanciones establecidas en el presente convenio, en desarrollo del ejercicio del poder disciplinario, se habrán de tener en cuenta las circunstancias concurrentes en el supuesto sancionado, así como el tipo de conducta negligente o intencional, mantenida o esporádica, reincidente o no del trabajador/a afectado.

Se inspiran y miden en función de:

- Grado de intencionalidad.
- Daño a los intereses y principios de la organización.
- Reiteración o reincidencia.

La graduación de las faltas, las sanciones y demás conceptos, se regirán por lo establecido en el Convenio colectivo estatal de Acción e Intervención Social.

## Cap. VII. Formación.

De conformidad con lo establecido en el artículo 23 del Estatuto de los Trabajadores, y para facilitar su formación y promoción profesional, los afectados por el presente convenio, tendrán derecho a ver facilitada la realización de estudios para la obtención de títulos académicos o profesionales reconocidos oficialmente, a la realización de cursos de perfeccionamiento profesionales organizados por la propia empresa, sindicatos u otros organismos, siempre que dicha formación tenga relación directa con el ámbito de actuación que recoge el presente Convenio.

La empresa y la representación de los trabajadores/as reconocen como derecho derivado de la relación laboral el de la formación y promoción en el trabajo, salvando en cualquier caso las necesidades de organización y buen funcionamiento de la empresa.

La formación y capacitación de quien preste sus servicios en la empresa, centro o entidad, y de acuerdo con las necesidades de la misma, está abierta, sin discriminación de ningún tipo y con las únicas limitaciones que puedan provenir de los conocimientos previstos que deberán ser acreditados individualmente.

La formación es un factor básico para incrementar la motivación y la integración de los trabajadores/as, crear un mecanismo válido para articular la promoción y como proceso de mejora en la calidad de los servicios. Consecuentemente, la formación habrá de pasar a un primer plano en la preocupación de la empresa, por lo que esta se compromete a vincular la formación a los distintos procesos de carrera del personal y a la promoción.

Las acciones formativas que se clasifiquen por la dirección como de reconversión o reciclaje profesional, serán de asistencia obligatoria para quienes vayan dirigidas y se realizarán preferentemente dentro de la jornada laboral.

La formación profesional en la empresa, centro o entidad, se orientará hacia los siguientes objetivos:

- Favorecer la formación a lo largo de la vida de los trabajadores/as, mejorando su capacitación profesional y desarrollo personal.
- Proporcionar a los trabajadores/as el reciclaje, la actualización o nueva adquisición de los conocimientos y las prácticas adecuados a las competencias profesionales requeridas en su puesto de trabajo, en el mercado de trabajo y a las necesidades de las empresas relacionadas con el ámbito de actuación del presente convenio.
- Contribuir a la mejora de la productividad y competitividad de las empresas relacionadas con el ámbito de actuación del presente convenio.
- Mejorar la empleabilidad de los trabajadores/as especializándolos en sus diversos grados, especialmente de los que tienen mayores dificultades de mantenimiento del empleo o de inserción laboral.
- Promover que las competencias profesionales adquiridas por los trabajadores/as tanto a través de procesos formativos (formales y no formales), como de la experiencia laboral, sean objeto de acreditación.
- Facilitar y promover la adquisición por los trabajadores/as de títulos académicos y profesionales, relacionados con el ámbito de actuación del presente convenio, así como la ampliación de los conocimientos que les permitan aspirar a promociones profesionales.
- Conocer las condiciones laborales de su puesto de trabajo en evitación de los riesgos laborales.
- Cualquier otro objetivo que beneficie a la atención efectiva de los usuarios/as, al trabajador/a y a la dinámica de la empresa, centro o entidad.

## Cap. VIII. Comunicaciones.

Para mantener un buen ambiente de trabajo, una correcta convivencia y una consecución de los objetivos marcados, es imprescindible potenciar y mantener una comunicación fluida entre todas las áreas que forman la entidad.

Las vías de comunicación serán:

- Comunicación oral, comunicación directa con interlocutor objetivo y durante reuniones y encuentros de trabajo.  
Se ha de mantener una correcta comunicación con los compañeros/as de trabajo, incentivando la comprensión mutua y la empatía.  
Es preferible repetir aquellos temas que puedan no quedar claros, a fin de garantizar una correcta comprensión y así evitar dudas y malentendidos que pueden dar pie a errores de gestión.  
Ante la duda, lo mejor es preguntar.  
Aunque tengamos mucha carga de trabajo, se atenderá debidamente a la persona que nos venga a presentar una cuestión, y si no se puede responder en ese momento, se invitará a la persona a comentar la cuestión en otro momento.  
La persona que exponga una pregunta a una tercera persona, tendrá en cuenta el momento y situación, así como antes de exponer la cuestión, preguntará si le puede atender en ese momento.  
Durante reuniones conjuntas, se respetará el orden de palabra y se tomará nota de las cuestiones tratadas y conclusiones de la misma.  
Esto es extensible a las reuniones telemáticas/virtuales en las que se participe.

- Comunicación escrita. Entre los diferentes medios encontramos el correo electrónico (email) y el wasap (o similar).

Email. Se incentivará el uso del correo electrónico entre técnicos/as y entre áreas. La persona que envíe una comunicación será lo suficientemente clara para que el mensaje no dé pie a confusión, así como generosa a la hora de escribir a fin de que no falten datos para el que reciba la comunicación.

En caso de necesitar contestación urgente, se hará ver en el asunto de manera visible. Ej “Urgente. ....”.

El que reciba una solicitud por email, contestará en un tiempo adecuado a la necesidad y urgencia de la misma.

Los emails que se reciban del exterior se tramitarán con la debida diligencia y prontitud.

Los emails que se envíen al exterior estarán debidamente redactados, estructurados y con el estilo adecuado.

Wassap. Las comunicaciones por wasap o medios similares con terminales de empresa se restringirán a comunicaciones profesionales.

Se usará un tono de escritura adecuado, evitando conversaciones que den pie a conflictos y discusiones.

No se tramitarán vía wasap cuestiones que tengan que ver con condiciones laborales, retributivas o similares. Para éstas se dispone de los conductos adecuados.

- Comunicación telefónica. Tanto en comunicaciones internas como con personas externas.

Se mantendrá en todo momento el buen tono de conversación, así como la clarificación en el mensaje.

Siempre se intentará dar una solución a la persona que llame, de la forma más correcta posible.

Al recibir una llamada, es preferible tomar nota de quien, de dónde llama y de qué tema se trata.

Desde el teléfono de Recepción, se desviarán las llamadas entrantes a las áreas en concreto.

Cada Área se hace responsable de tener su terminal telefónico de mesa encendido, con buena carga de batería y en buen estado.

En caso de salida, la persona que se ocupa de la atención telefónica en un área en concreto, avisará a un compañero/a para que se haga cargo de la atención de las comunicaciones.

## Cap. IX. Seguridad y salud laboral.

Los centros y el personal de la entidad cumplirán las disposiciones sobre Seguridad y Salud Laboral contenidas en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y la normativa que la desarrolla.

### Servicios de prevención.

Las entidades deberán contar con un servicio de prevención propio o ajeno, de acuerdo con lo establecido en el artículo 10, del Reglamento de los Servicios de Prevención.

Su función fundamental será diseñar y aplicar el plan de prevención, que incluirá al menos:

- Evaluación de los factores de riesgo que puedan afectar a la salud e integridad de los trabajadores/as.
- Determinación de las prioridades en la adopción de medidas preventivas adecuadas y la vigilancia de su eficacia.
- Información y formación de los trabajadores/as sobre la prevención de riesgos y protección de la salud en los puestos de trabajo.
- Asegurar la prestación correcta de los primeros auxilios y planes de emergencia.
- Vigilancia de la salud respecto de los riesgos derivados del trabajo.

### Vigilancia de la salud.

La organización garantizará a los trabajadores/as a su servicio la vigilancia periódica de su estado de salud mediante los correspondientes reconocimientos médicos, en función de los riesgos inherentes al trabajo, con los protocolos básicos establecidos por los servicios de prevención.

Esta vigilancia sólo podrá llevarse a cabo cuando el trabajador/a preste su consentimiento. De este carácter voluntario sólo se exceptuarán, previo informe a la RLT, los supuestos en los que la realización de los reconocimientos sea imprescindible para evaluar los efectos de las condiciones de trabajo sobre la salud de los trabajadores/as o para verificar si el estado de salud de los mismos puede constituir un peligro para el mismo, para los demás trabajadores o para otras personas relacionadas con la organización o cuando así esté establecido en una disposición legal en relación con la protección de riesgos específicos y actividades de especial peligrosidad

### Protocolos específicos.

Ante riesgos extraordinarios, como puede ser la pandemia Covid-19, la entidad, con sus servicios de prevención, redactará todos aquellos protocolos específicos para garantizar la salud del personal, así como de las personas externas que puedan acudir a las oficinas e instalaciones gestionados por la entidad.

Dichos protocolos serán de obligado cumplimiento tanto por la entidad como por los trabajadores/as de la misma.

De igual manera, se redactarán y harán visibles en las diferentes sedes de la entidad, protocolos de convivencia, mantenimiento de zonas comunes y uso de utensilios y enseres, los cuales deberán ser cumplidos por los trabajadores/as de la entidad.

## Cap. X. Retribuciones.

La base de las retribuciones se regirá por las Tablas Salariales marcadas por el Convenio colectivo estatal de Acción e Intervención Social.

La entidad podrá ofrecer cantidades superiores a las establecidas en las Tablas Salariales, en concepto de Complemento Absorbible u otros conceptos específicos.

Las retribuciones negociadas tendrán siempre carácter de compensación bruta, ya sea anual o mensual. Las pagas extras serán prorrateadas mensualmente.

La retribución mensual se abonará a final de mes (o máximo dentro de los cinco primeros días del mes), por transferencia bancaria a la cuenta bancaria indicada por el trabajador/a.

Las retribuciones se regirán por la siguiente estructura de baremos de Clasificación profesional:

Grupo Prof.	Denominación	Funciones	Retribución bruta anual
4	Soporte básico/Auxiliar	Las propias de un soporte básico	15.125 €
3	Técnico/a Administración, RRHH y apoyo Dirección	Responsabilidad operativa tratamiento información, documentación, logística, y otros.	17.350 €
2	Técnica/o Integración Social y/o Delegada/o provincial	Aplicación de sistemas, procedimientos, utilización instrumentos y técnicas.	21.000 €
	Técnica/o EPD	Aplicación de sistemas, procedimientos, utilización instrumentos y técnicas.	21.000 €
	Técnica/o Cooperación Internacional	Aplicación de sistemas, procedimientos, utilización instrumentos y técnicas.	21.000 €
1	Técnica/o Principal de Área	Principal Técnica/o de Área, con fiscalización de objetivos y responsabilidades.	23.001 €
0	Coordinación General	Responsable de dirección, planificación, coordinación y organización de la entidad.	25.001 €

\*Las cantidades brutas son un baremo de mínimos para cada grupo en cuestión. A decisión de la Dirección, se pueden ofrecer cantidades superiores de las establecidas en esta tabla para los grupos en cuestión.

### Otras retribuciones.

**Kilometraje.** En caso de utilizar un vehículo propio para desplazamientos necesarios para la realización de su trabajo, cada trabajador/a cumplimentará la Ficha de Desplazamientos y KM, donde hará constar entre otros datos:

- Nombre técnica/o
- Fecha
- Ruta realizada
- Kms de ruta
- Motivo

Esa Ficha de Desplazamientos se entregará al área de Administración antes del final de día 25 del mes en curso, mediante su envío por email en PDF.

Con ello, se abonarán los kilómetros realizados en el periodo concreto en la nómina del mes en curso a un precio de 0,19/km.

### Compras y otros gastos.

Existen diferentes “tarjetas monedero” a disposición de las diferentes áreas, a fin de poder abonar con ellas aquellas compras de material fungible y transporte público que sean necesarias pagar durante la consecución de las actividades a desarrollar.

Entre dichas compras, podemos encontrar, compra pequeño material de oficina, material de limpieza y desinfección, consumiciones en reuniones grupales y talleres, transporte público (tren, bus, ...), compras por internet (pequeño material diverso, billetes avión, ...)

Cada compra efectuada con las tarjetas monedero, ha de venir acompañada de su correspondiente factura/ticket a nombre de Treball Solidari, y éstas serán entregadas al Área de Contabilidad.

Cada persona que use una tarjeta monedero en un momento concreto, se hace responsable de su custodia y situación.

## **Cap. XI. Evaluación del desempeño.**

El proceso de evaluación del desempeño es la secuencia de pasos que está orientada a la mejora de la gestión, donde se identifiquen fortalezas y oportunidades de mejora del desarrollo de capacidades del equipo de profesionales de Treball Solidari.

El objetivo es contribuir al cumplimiento de las estrategias de Treball Solidari, a través del desarrollo de los trabajadores, promoviendo un estilo de gestión y liderazgo alineado a la visión, misión y valores de la organización y de cada uno de los programas y áreas que integran la entidad.

Etapas del proceso de evaluación del desempeño

### **Planeamiento**

Tiene como objeto revisar acciones del periodo anterior para identificar fortalezas y oportunidades de mejora y así establecer lineamientos para el nuevo periodo. Asimismo, se definen pautas para el establecimiento y revisión de objetivos de desempeño, seguimiento, evaluación y retroalimentación.

En esta etapa se forma el Comité de Gestión Humana el que debe estar compuesto por el Director y los Coordinadores de las áreas y Programas de Treball Solidari, el mismo que se reúne a inicio de año, para que, posteriormente el Director refuerce los puntos con los Coordinadores, a través de reuniones individuales.

### **Establecimiento de objetivos y competencias**

Al inicio del periodo se definen los objetivos organizacionales, alineados con el Plan Estratégico de la organización.

Posteriormente el Evaluador y el Evaluado acuerdan cuál será la contribución del puesto a las metas organizacionales y los resultados esperados, traduciéndolos en objetivos (SMART), así como definiendo las competencias (entendidas como el conjunto de habilidades, conductas, atributos y actitudes) necesarias para el desempeño exitoso del puesto y el consecuente logro de los objetivos.

### **Seguimiento**

Busca identificar, comprender y superar obstáculos, con el objetivo de facilitar el desempeño de las/os trabajadoras/es y equipos, revisando el avance de los objetivos definidos, así como el desarrollo de las competencias, habilidades y actitudes.

El seguimiento está a cargo de todos aquellos que tenga el rol de Evaluadores. Se realiza a través del año, desde que se definen los objetivos hasta la etapa de evaluación.

### **Evaluación de objetivos y competencias**

Es realizar un análisis del desempeño de las/os trabajadoras/es durante el periodo a evaluar, para identificar fortalezas y oportunidades de mejora de cada uno de ellas/ellos. La evaluación por objetivos se realiza siguiendo los pasos que a continuación se mencionan:

- Autoevaluación: la realiza el propio trabajador/a. En ese sentido son los que forman parte de Treball Solidari quienes tienen que completar el formato de autoevaluación, a excepción de quienes están realizando prácticas.
- Evaluación: la realiza la/el Jefa/e inmediato. Evalúa tomando en consideración las autoevaluaciones de todos sus reportes.

### **Retroalimentación**

El Evaluador, comunica de forma clara y efectiva las oportunidades de mejora en el desempeño de las/os trabajadoras/es.

La retroalimentación se realiza a través de una sesión presencial entre el evaluador y la/el evaluada/o.

Como resultado, se define un plan de acción ante las brechas identificadas, considerando las necesidades del área, del Programa y de la organización, así como las habilidades potenciales de cada trabajador(a).

### **Roles**

Director.

- Asegurar la ejecución del proceso de evaluación del desempeño.
- Definir estrategias para el desarrollo conjunto de trabajadores de la organización.

Evaluador(a).

- Evaluar el desempeño de los Coordinadores y Responsables de áreas que le reporten de manera directa.
- Brindar retroalimentación a todos sus reportes directos.

Evaluado(a).

- Realizar su autoevaluación de desempeño.
- Recibir retroalimentación a todos sus reportes directos.
- Poner en acción el plan para la mejora y sostenibilidad



## Cap. XII. De la Ética y el Compromiso.

### Principios de Cumplimiento:

Respetamos la legalidad vigente y cumplimos las normas.

Asumimos el compromiso de realizar nuestras actividades empresariales y profesionales de acuerdo a la legalidad vigente en cada uno de los lugares donde se desarrollen.

Somos ejemplares en la conducta.

Nuestras actuaciones protegen la reputación de TREBALL SOLIDARI y son un ejemplo de ética, rigor, profesionalidad y honestidad.

Somos diligentes y rendimos cuentas de nuestras actuaciones

Aplicamos un modelo de ética y cumplimiento homogéneo basado en el debido control para la prevención, detección y erradicación de conductas irregulares.

En TREBALL SOLIDARI entendemos que la aplicación del debido control en materia de ética y cumplimiento incluye una adecuada evaluación de los modelos de ética y cumplimiento de los terceros con los que mantenemos relaciones.

Comunicamos las irregularidades.

Ponemos en conocimiento de la organización las incidencias o irregularidades de las que somos concedores a través de los canales habilitados.

### Honestidad y Respeto

- Respetamos la legalidad y los valores éticos.
- Tolerancia cero ante prácticas de inadecuadas e ilícitas.
- Protegemos la libre competencia y las buenas prácticas de mercado.
- Nos comportamos de forma ética.
- Evitamos los conflictos de interés.

### Rigor y Profesionalidad.

- Rigor en el control, la fiabilidad y la transparencia.
- Protegemos la reputación y la imagen de la entidad.
- Usamos de forma eficiente y segura los medios y los activos de la entidad.
- Vigilamos la propiedad y la confidencialidad de los datos y la información.

### Lealtad y Compromiso

- Nuestras usuarias están en el centro.
- La salud y seguridad de las personas son principales.
- Promovemos la diversidad y el trato justo.
- Estamos comprometidos con nuestro entorno.
- Nos relacionamos de forma transparente con la comunidad.
- Extendemos el compromiso a nuestros socios en los proyectos.

Trellball Solidari tiene una política de no discriminación de las usuarias/os basado en ningún criterio como la raza, etnia, genero, afiliación política, discapacidad, religión u orientación sexual.

### Miembros de la Junta Directiva

No podrán ser miembros de la Junta Directiva las personas que tengan unas aptitudes o realicen acciones inadecuadas o estén inmersos en los siguientes casos:

- Estar involucrada/o en causas judiciales abiertas o bien ya cerradas con sentencia punitiva para la/el encausada/o.
- Estar vinculada/o con actividades delictivas como terrorismo, tráfico ilegal de personas o lavado de dinero.
- Estar imputado/a en algún caso de acoso sexual o violencia de genero.

- Los miembros de la Junta Directiva no podrán presentarse a su reelección de forma continuada en el tiempo, y deberán esperar un mandato o al menos tres años para ser elegidos como miembros de una nueva Junta Directiva.
- Se exigirá a los miembros de la Junta Directiva que divulguen las situaciones de conflictos de intereses por su pertenencia a dicha Junta.

### Cap. XIII. Medidas de carácter social.

El presente Manual de RRHH seguirá los preceptos marcados en el Convenio colectivo estatal de Acción e Intervención Social, relacionados con:

- Ropa de trabajo.
- Manutención y alojamiento.
- Principios generales ante las adicciones y drogodependencias.
- Medidas de emergencia.
- Gestión y protección medio ambiental.
- De la no discriminación.
- Protección a la maternidad.
- Protección de las víctimas de la violencia de género.
- Igualdad de oportunidades y no discriminación.
- Prevención contra el acoso.
- Plan de igualdad. Treball Solidari dispone de un Plan de Igualdad propio.

### Cap. XIV. Concurrencia

Está prohibida la **competencia desleal del trabajador/a**, cuando éste, por su cuenta o por la de un tercero, se dedique a la misma actividad o a similar rama de producción, que la que está desempeñando como consecuencia de su contrato de trabajo, y ello sin el consentimiento del empresario que lo contrató. Por tanto, los trabajadores no pueden legalmente, concurrir con la empresa a no ser que tenga autorización expresa del empresario para hacerlo. En caso contrario, la entidad puede instar el despido por motivos disciplinarios

### Cap. XV. Atención al personal, quejas y reclamaciones.

El Responsable de Recursos Humanos es el encargado/a de velar por el bienestar general de los trabajadores/as, de manera que dispongan de todos los medios necesarios para llevar a cabo su trabajo, así como facilitar y resolver cualquier necesidad o duda que puedan tener de ámbito laboral.

#### Atención al personal, Quejas, Reclamaciones y otras necesidades.

El Área de Recursos Humanos está a disposición del conjunto del personal para consultar cualquier duda o transmitir quejas o reclamaciones que pueda tener cualquier trabajador/a de la entidad.

Todas aquellas peticiones, quejas o reclamaciones de carácter interno, se tramitarán con absoluta discreción, poniendo todos los medios posibles para su resolución.

El Área de Recursos Humanos dispone del horario de: lunes a viernes de las 13.00h a las 14.00h para atender cualquier cuestión del personal de Treball Solidari, así como también se dispone del email: [contabilidad@treballsolidari.org](mailto:contabilidad@treballsolidari.org) para recibir todas aquellas necesidades, quejas o reclamaciones que se puedan presentar a nivel interno.

Todas las peticiones, quejas o reclamaciones seguirán el siguiente proceso:

#### **Recepción**

Todas las necesidades, se reciben tanto personalmente como a través de email, dirigidos al Responsable de Recursos Humanos.

#### **Identificación y análisis.**

Luego de recibir y analizar el asunto en cuestión, el Responsable de Recursos Humanos, en caso de que sea de su competencia directa, da solución directa al tema. En caso de que no fuera así, coordina con Dirección y otras áreas si fuera preciso, la resolución de la petición planteada.

#### **Comunicación y resolución final.**

Una vez analizada y resuelta la petición, ésta se comunica al/la trabajador/a en cuestión, tanto verbalmente como por escrito.

Si fuera necesario y si la petición planteada puede afectar a más personas de la entidad o al funcionamiento de la misma, se coordinan posibles cambios de protocolos internos a fin de que esta posible incidencia no se vuelva a repetir

Para todas aquellas quejas y reclamaciones de carácter externo, la entidad cuenta con tres principales vías de comunicación:

- Hojas de Reclamación a disposición de cualquier persona que visite la entidad.
- Buzón de Queja/Reclamación en la web de la entidad. [www.treballsolidari.org](http://www.treballsolidari.org)
- Email para envío de Queja/Reclamación: [info@treballsolidari.org](mailto:info@treballsolidari.org)

Todas las Quejas/Reclamaciones se gestionarán con la debida discreción y según lo que marca la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD).

El número de quejas recibidas de carácter externo, se hace público en la web corporativa.

Recuerda:

# La Solidaridad empieza con la persona que tienes a tu lado.