

MANUAL DE RECURSOS HUMANOS

FUNDACIÓN SONRISAS QUE ESCUCHAN



¿Quiénes Somos?

Sonrisas que Escuchan, es una Organización no gubernamental, apolítica y sin fines de lucro, fundada en el año 2009. Favorece procesos que permitan la detección temprana, diagnóstico y tratamiento de deficiencias auditivas en niños, niñas y adultos en condiciones de pobreza, a fin de contribuir en su inclusión social, escolar y laboral

Nuestra Misión

Que la Fundación Sonrisas que Escuchan sea una entidad que promueva un mejor nivel de vida a personas con discapacidad auditiva, transformándoles a partir de su potencial, abriendo espacios para su desarrollo y a través del uso de tecnología de vanguardia.

Nuestra Visión

Juntos hacia tu salud auditiva.

Objetivo

Crear mecanismos que permitan la detección temprana, diagnóstico y tratamiento de problemas auditivos pediátricos y adultos, a fin de contribuir al manejo de la sordera en Guatemala. Propiciar alianzas estratégicas con instituciones especializadas en servicios médicos integrales, a fin que la población objetivo, disponga de los servicios que su tratamiento requiera, en condiciones apropiadas.



POLÍTICAS GENERALES

Acoso Laboral

En SONRISAS buscamos que el clima laboral armonioso predomine sobre cualquier conducta individual. Sin embargo, definimos acoso laboral como toda aquella conducta que constituya agresión u hostigamiento, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados maltratos y/o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

Por lo que queda terminantemente prohibido:

- Amenazas personales mediante cualquier medio y/o canal de comunicación.
- Comentarios despectivos o degradantes hacia las y los compañeros de trabajo o terceros.
- Propagar información distorsionada o falsa sobre un tercero.
- Hacer comentarios sobre las personas, sin fundamentos y sin el respectivo consentimiento.
- Humillación pública, burlas, sarcasmos, abuso de confianza y contexto. (¿refiriéndose a qué?)
- Abuso verbal (mala intención con la que se dicen las cosas, y uso de palabras soeces).

Excluir a las y los trabajadores o personas individuales a propósito, de actividades laborales, recreativas, reuniones, descansos y/o información, relacionadas al trabajo.



- Solicitar actividades laborales excesivas (fechas límite con bajo porcentaje de efectividad o eficiencia) incluyendo peticiones irrazonables.
- Dejar mensajes ofensivos, adoptar posturas agresivas y gestos en contra de la o las personas.
- Colocar sobrenombres y variantes que son ofensivos o degradan a la persona.
- Esconder, registrar o tomar sin autorización pertenencias ajenas.
- Buscar en notas, computadoras y otros elementos de oficina sin la autorización del propietario.
- Establecer líneas “alternativas” de autoridad o empoderamiento.
- Ejercer cualquier conducta pasiva o activa que genere un ciclo de “victimario, víctima o revictimización”.

Conducta en Sonrisas

SONRISAS es una organización que se constituye en un marco de valores morales y principios éticos. Por lo que, se estimula a cada una de las personas que colabora con la Fundación a:

- Dar el uso adecuado y el cuidado necesario a las instalaciones y herramientas de trabajo, velando por la higiene y orden de las mismas.
- Conducirse en forma cordial y respetuosa tanto a nivel interno como a nivel externo, con las personas que visitan las instalaciones por cualquier motivo.
- Respetar las líneas de autoridad establecidas por modelo organizacional, y a los compañeros de trabajo por igual.



- Respetar la estación, materiales de trabajo y pertenencias de cada compañero solicitando permiso previo para ingresar a cada estación de trabajo y/o tomar algo de la misma, velando por que todo se devuelva al lugar que corresponde, en las condiciones en que se encontraron, en el tiempo estipulado y a la persona indicada.
- El área de cocina, es responsabilidad de todos, cada persona debe retirar cualquier clase de alimentos que haya ingresado o consumido en las instalaciones, así como lavar y devolver los utensilios de cocina al lugar que corresponda.
- Al utilizar los servicios sanitarios, cada quien deberá cerciorarse de que el ambiente quede limpio y aceptable para que alguien más los utilice, usando los productos de limpieza disponibles. En el caso de ambas áreas, siempre se deberá tener presente que existe la necesidad de tomar turnos y que alguien más podría estar esperando.
- Mantener una actitud de servicio y de atención, tanto hacia el personal como a los pacientes. Ofrecer colaboración siempre que se pueda.
- Es prohibido levantar el tono de voz por cualquier motivo (convivencia, discusión y/o proceso laboral). En el caso de situaciones personales, deberán resolverse fuera del ambiente laboral y en horario adecuado.
- Manejar diferencias laborales directamente con el superior inmediato como mediador y las partes involucradas. Deberá conservarse la tranquilidad y cordura, mientras se da una solución.
- Por ningún motivo, se le debe contestar mal o faltarle el respeto a un compañero de trabajo, mucho menos frente a pacientes. Recordar que esto genera incertidumbre y un ambiente de incomodidad para los mismos.



- Está terminantemente prohibido la utilización de teléfono celular durante la atención a pacientes. Se consideran como excepciones las emergencias y aquellas llamadas vinculadas con el paciente y el servicio que se le está proporcionando.
- Está terminantemente prohibido el consumo de alimentos durante la atención de pacientes y mantener alimentos en áreas de trabajo o cerca de equipos.
- Deberá cumplirse a cabalidad y en todo momento, el compromiso sobre el acoso laboral (anti-mobbing) adquirido mediante el contrato de trabajo correspondiente.

Política interna laboral

VIH/SIDA

El VIH/SIDA es una enfermedad con grandes repercusiones sociales, laborales y psicológicas, entre otras. Implica costos directos e indirectos como aquellos relacionados con las pérdidas del empleo. El lugar de trabajo representa una oportunidad en el área de prevención y concientización a través de una política clara y acciones debidamente establecidas.

Objetivos de la Política

- Fomentar que cada individuo asuma un compromiso en la prevención, diagnóstico y cuidado del VIH para consigo mismo y su familia.



- Desarrollar programas de educación y prevención con los colaboradores y sus familias, en el tema de VIH.
- Promover el respeto de los derechos de los colaboradores con VIH o VIH Avanzado, establecidos en la legislación nacional.
- Establecer la metodología de orientación y apoyo, como parte del trabajo digno y decente a los colaboradores con VIH.

Marco legal de la Política

Se contempla el derecho y la protección en el trabajo de todos sus colaboradores, basadas en:

Constitución Política de la República de Guatemala, artículos 4, Libertad e Igualdad; 5 Libertad de Acción; 43, Libertad de Industria, Comercio y Trabajo; 100, Seguridad Social; 101, Derecho al Trabajo; 102, Derechos sociales mínimos de la legislación del trabajo; 103, Titularidad de las leyes de trabajo; 106, irrenunciabilidad de los derechos laborales,

Decreto 90-97, Código de Salud, artículos 18, Modelo de atención Integral en salud; 24, Movilización de recursos; 44, Salud ocupacional; 52, Vigilancia de la salud; 55, Acceso a servicios; 59: Cooperación de las instituciones; 62, Enfermedades de transmisión sexual y Síndrome de Inmuno Deficiencia Adquirida; 68, Ambientes Saludables; 152, Niveles de atención; 190, Conciliación de acciones;



Código de Trabajo, artículos 2, Patrono;3, Trabajador; 6, limitación al derecho de trabajo; 10, prohibición de represalias; 12, nulidad de todo acto de renuncia de los derechos;14 aplicación de la ley a toda empresa;14 bis, prohibición de discriminación; 22, derechos y garantías incluidos en el contrato de trabajo; 57, Reglamento Interior de Trabajo; 58, obligación de tener Reglamento Interior de Trabajo; 60, el Reglamento debe tener reglas sobre higiene y seguridad; 197, obligación de adoptar las precauciones para proteger la vida, salud y seguridad de los trabajadores;

Decreto 27-2000, Ley de Sida, artículos 1, se declara la infección del VIH como problema de urgencia nacional;3, Ámbito de la Ley;12, educación a todos los sectores del país;14, de la educación sanitaria;15 Participación Comunitaria;19 De la confidencialidad y voluntariedad de las pruebas; 22, excepciones a la realización de la prueba de VIH;24, De la información a la persona;34, Prohibición de la pruebas;35, De la Atención a las personas;36, de los Derechos Humanos; 37, de la Discriminación;38, De la Confidencialidad;42, Derecho al Trabajo;43, De las condiciones al trabajo y el 49, Derecho a la seguridad social;

Código penal, artículo 202 bis. Discriminación,

Convenio 111 OIT, artículos 1, interpretación de discriminación;



Principios de la Política de VIH en el área de trabajo

Se establecen los siguientes principios que regirán la política institucional:

- Corresponsabilidad de los colaboradores en las acciones de prevención, atención y cuidado del VIH. Las medidas de prevención son responsabilidad los colaboradores de todos los niveles organizacionales, a fin de asegurar el bien estar de todos.
- Reconocer y aceptar que el VIH y el VIH avanzado es un problema de salud que debe ser tratado como una enfermedad/condición seria.
- No discriminar. Somos responsables de velar por un ambiente de igualdad de oportunidades, trato justo, libre de discriminación, acoso, sin intimidación ni malos tratos, a ningún colaborador con VIH.
- Promover la equidad de género. Esta política debe ser igualmente aplicada, sin distinción a hombres y mujeres de cualquier edad.
- Realización obligatoria de la prueba. La prueba de VIH no será un requisito para acceder o mantener un empleo.
- Asegurar un entorno de trabajo seguro. Mantenemos un compromiso en la prevención de riesgos y protección del recurso humano y bienes materiales.
- Derecho a la confidencialidad. Los colaboradores no están obligados a informar sobre su estatus serológico, a menos que ellos mismos lo consideren necesario, sin embargo, deberá reforzarse el compromiso de la prevención.



- Facilitar acciones periódicas de información, educación y sensibilización acerca del VIH. Como parte de las acciones de prevención al VIH, se programarán y desarrollarán actividades educativas con todos los colaboradores para ofrecer información y el material apropiado y científicamente aceptado para su prevención primaria.

Acuerdo de Confidencialidad

Adicionalmente a lo expresado en este documento, también declaro por este medio el conocer “secretos” propios de mi ex patrono y por ende reitero mi compromiso de mantener la confidencialidad y el secreto profesional que ello conlleva; de manera que, en ningún momento, directa o indirectamente, revelaré tales secretos o información confidencial que reconozco son propiedad de ellos, de sus proveedores, clientes o entes vinculados comercialmente con los primeros.

Ese compromiso tendrá vigencia desde la fecha en que termino efectivamente la relación de trabajo y hasta un plazo de cinco años contados a partir de esa finalización del vínculo laboral. La información confidencial y secretos que conozco incluyen planes de publicidad y mercadeo, temas contables y fiscales, planes y estrategias de mercado, fórmulas, procesos, métodos, máquinas, ideas, conceptos, productos nuevos, mejoras, invenciones, políticas de precios, programas de investigación, estrategias para la importación de productos y asociaciones con otras organizaciones o entidades que mi ex patrono no hayan hecho públicas en el pasado.



Política de vacaciones y días festivos

Marco Legal

La presente política se fundamenta en lo establecido en el Código de Trabajo de Guatemala, específicamente en el Artículo 186 y siguientes.

Derecho a Vacaciones: Todo trabajador tiene derecho a un período de vacaciones remuneradas después de cada año de trabajo continuo, cuya duración mínima es de quince (15) días hábiles.

En FUNDACIÓN SONRISAS QUE ESCUCHAN se establece 2 periodos anuales para toma de vacaciones comprendidos en las fechas calendario de Semana Santa y cierre de fin de año en el mes de diciembre, sin embargo, puede el colaborador solicitar o programar en otras fechas sus vacaciones, con la autorización de su jefe inmediato.

Acumulación de Vacaciones: Las vacaciones no utilizadas se acumulan, pero el trabajador no podrá acumular más de dos períodos anuales.

Goce Ininterrumpido: El trabajador deberá gozar de sus vacaciones sin interrupciones, a menos que se trate de labores de índole especial que no permitan una ausencia muy prolongada. En este caso, las vacaciones podrán dividirse en dos partes como máximo.



Procedimientos

Solicitud de Vacaciones:

El trabajador deberá presentar una solicitud de vacaciones por escrito con una anticipación mínima de 5 días hábiles.

En la solicitud se indicará el período de vacaciones deseado, el cual deberá ser coordinado con el jefe inmediato para no afectar las operaciones de la empresa.

Aprobación de Vacaciones:

El jefe inmediato evaluará la solicitud y la aprobará o no, considerando las necesidades del área.

Planificación de las Vacaciones:

Se elaborará un calendario de vacaciones para garantizar una adecuada cobertura de las labores durante los períodos de ausencia de los empleados.

Consideraciones Adicionales

Festivos y Fines de Semana: Los días festivos y fines de semana que coincidan con el período vacacional no se contabilizan como parte de los 15 días hábiles.



Renuncia o Terminación del Contrato: En caso de renuncia o terminación del contrato laboral, el trabajador tendrá derecho al pago proporcional de las vacaciones no disfrutadas.

Retorno al Trabajo: Al finalizar el período vacacional, el trabajador deberá reincorporarse a sus labores en la fecha establecida.

Contrato por servicios profesionales: El personal que cuenta con un contrato por servicios profesionales no está sujeto a esta política, sin embargo en caso que por la naturaleza del trabajo o bien por causas personales, requieran de un permiso para ausentarse de sus actividades, deberá reportarlo directamente a su supervisor y/o jefe, para que se le indique como se registra esa ausencia.

Nota: Esta política es revisada y actualizada periódicamente para adaptarla a los cambios en la legislación laboral y a las necesidades de la empresa.

Política de remuneración y beneficios

El salario acordado en su contrato de trabajo, será pagado en acreditamiento a cuenta bancaria cada quincena en la 6ª. avenida 6-63 zona 10, Edificio Sixtino I, 3º. Nivel, oficina 310, Ciudad de Guatemala.



Procedimientos Reclutamiento y Selección de Personal

Las ofertas laborales que presente, estarán circunscritas a sus procesos definidos y avalados por su jefe Inmediato y vinculados con los mandatos legales dispuestos dentro la regulación laboral guatemalteca. Deberán estar, enmarcados dentro de un proceso respetuoso a la diversidad de pensamiento, género, etnia e ideología y enfocado en los estándares internacionales de inclusión.

FUNDACIÓN SONRISAS QUE ESCUCHAN reconoce las expectativas e indicadores internacionales sobre la gestión de la calidad en el servicio. Es por ello que desarrolla sus procesos de selección y reclutamiento de personal, centrados en metodologías y de comprobación de conocimientos.

Esto a su vez, permitirá identificar a los potenciales colaboradores y colaboradoras por capacidad comprobables y no por escogencia aleatoria.

Conscientes de exponer de forma manifiesta la inclusión de personas con discapacidad en la promoción de ofertas laborales, FUNDACIÓN SONRISAS QUE ESCUCHAN ha desarrollado alianzas estratégicas con instituciones dentro del subsector de personas con discapacidad auditiva, para generar canales de comunicación que permitan a las personas con discapacidad optar a la elegibilidad.

Por lo que, entendiéndose, FUNDACIÓN SONRISAS QUE ESCUCHAN, como un ente que asegura el cumplimiento de mandatos internacionales de equidad, inclusión, oportunidad y promoción de procesos igualitarios dentro de la sociedad guatemalteca, se hace necesario manifestar de manera ordenada y específica su proceso de selección y reclutamiento de personal. Se desarrollará con las siguientes fases y de la siguiente forma:



1. Objetivo:

Disponer de una herramienta técnica que le permita a FUNDACIÓN SONRISAS QUE ESCUCHAN seleccionar y reclutar al personal idóneo para cada área de trabajo, que garantice la excelencia en la atención a personas con discapacidad en Guatemala.

1. Definición del Perfil:

Es el método diseñado y formulado por FUNDACIÓN SONRISAS QUE ESCUCHAN para la recopilación de los requisitos y calificaciones personales solicitados para el cumplimiento satisfactorio de las tareas que le serán asignadas.

2. Convocatoria:

Se refiere a la promoción y divulgación de la oferta laboral que emite FUNDACIÓN SONRISAS QUE ESCUCHAN, expresada en cualquier canal de comunicación y con base a las distintas formas de comunicación inclusivas. Dentro de esta fase las personas que cumplen con las condiciones de la oferta laboral, tienen la posibilidad de aplicar, en un tiempo determinado.

- a. Promoción interna
- b. Archivos o bases de datos
- c. Agencia de empleo
- d. Recomendaciones
- e. Avisos o anuncios publicitarios



3. Evaluación:

Es en esta fase que FUNDACIÓN SONRISAS QUE ESCUCHAN da por finalizado el tiempo de la convocatoria, y desarrolla los mecanismos de revisión de los expedientes presentados para la oferta laboral, así como, sus medios de verificación. Con suma atención, FUNDACIÓN SONRISAS QUE ESCUCHAN evaluará las experiencias relacionadas a inclusión social, participación educativa y protección de la niñez y adolescencia.

- a. Completar el formulario de “Información General”
- b. Entrevista preliminar con enfoque sobre las experiencias sobre la protección de la niñez y adolescencia
- c. Presentación de la experiencia previa en las áreas requeridas.
- d. Presentar solvencia del Registro Nacional de Agresores Sexuales.
- e. Entrevista con la Dirección asignada.

4. Selección y Contratación:

Es la metodología escalonada de priorización que utiliza FUNDACIÓN SONRISAS QUE ESCUCHAN, para la definición de los expedientes calificados y su respectiva ponderación. Esta permitirá la identificación de la elegibilidad de candidatos. Una vez, definido el expediente de la persona, se procederá a la contratación.

- a. De acuerdo a los resultados obtenidos, se selecciona a la persona. Al momento de la confirmación, se firmará un contrato que describa su ubicación organizacional, funciones, obligaciones y derechos, así como el tipo de servicios contratados y la temporalidad de los mismos.



5. Inducción al Personal de reciente ingreso:

Es la fase que utiliza FUNDACIÓN SONRISAS QUE ESCUCHAN, para la orientación filosófica, organizacional, administrativa, técnica y operativa, así como su vinculación con los temas prioritarios de realidad nacional.

COMPONENTE DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

El proceso de búsqueda y selección permite identificar el candidato más idóneo para ubicar la vacante y deberá considerar el ajuste persona-puesto estableciendo compatibilidad de perfil de habilidades, competencias y capacidades de la persona con los requerimientos del puesto de trabajo.

El Proceso de búsqueda y selección permite identificar al candidato más idóneo para ocupar la vacante y deberá considerar el Ajuste Persona - Puesto estableciendo la Compatibilidad de perfil de habilidades, competencias y capacidades de la persona con los requerimientos del puesto de trabajo. Con la entrevista se analizarán, en general, los mismos aspectos que en el caso de personas sin discapacidad.

Información legal:

Legislación Laboral en Guatemala: Un Marco General

La principal ley que regula las relaciones laborales en Guatemala es el Código de Trabajo. Este cuerpo legal establece los derechos y obligaciones de empleadores y trabajadores, y busca garantizar condiciones laborales justas y dignas.



Aspectos Clave del Código de Trabajo de Guatemala:

- Contrato de Trabajo: Define los tipos de contratos (individual, colectivo), sus requisitos y modalidades de terminación.
- Jornada Laboral: Establece la duración máxima de la jornada ordinaria, horas extras, descansos y días festivos.
- Salario Mínimo: Fija el salario mínimo que debe percibir un trabajador por su labor.
- Vacaciones: Establece el derecho a vacaciones anuales remuneradas y su duración.
- Seguridad Social: Regula la afiliación a los sistemas de seguridad social y los beneficios que otorga.
- Despido: Establece las causales de despido y los procedimientos a seguir en caso de terminación del contrato laboral.

La legislación laboral en Guatemala cumple un papel fundamental al:

- Proteger los derechos de los trabajadores: Garantizando condiciones de trabajo dignas, seguridad social y un salario justo.
- Regular las relaciones laborales: Estableciendo un marco legal claro para la interacción entre empleadores y trabajadores.
- Promover el desarrollo económico: Contribuyendo a un ambiente laboral estable y productivo.

