



Guía Empresarial de
Buenas Prácticas
Laborales
**Sector Contact Center
& BPO de Guatemala**

bpoguatemala@agexport.org.gt | www.export.com.gt



AGEXPORT
CONTACT CENTER & BPO

GUATEMALA
bpo

ÍNDICE

Capítulo

01

Del cumplimiento por los empleadores

Igualdad y no discriminación	05
Libertad de asociación	07
Salarios, prestaciones y jornadas, legales y justas	08
Prohibición del trabajo infantil	14
Salud y seguridad en el trabajo	15
Prohibición del trabajo forzado	17
Disciplina y terminación de relación laboral	18

02

Principales obligaciones y prohibiciones de los trabajadores

Obligaciones de los trabajadores	22
----------------------------------	----

03

Recomendaciones generales

Clima organizacional y bienestar laboral	24
--	----

04

De la normativa laboral

Marco normativo internacional	26
-------------------------------	----

EXONERACIÓN Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD La adopción y cumplimiento de las medidas y recomendaciones contenidas en la presente Guía de Buenas Prácticas Laborales son responsabilidad de la empresa que las aplique. La Asociación Guatemalteca de Exportadores -AGEXPORT- no se hace responsable respecto a su interpretación, mecanismos, productos utilizados o procesos de difusión en la implementación del presente instrumento, ni de cualquier futura contingencia con las autoridades gubernamentales.

Cuando nos referimos a “CONTACT CENTER”, entendemos la actividad que se conoce tradicionalmente en Guatemala como “Call Center” o servicio de atención al cliente a través de llamada telefónica; y, cuando nos referimos a BPO, entendemos procesos de tercerización de negocio, que abarcan una gama más amplia de servicios como finanzas, diseño, programación, back office, entre otras. Ambas actividades, integradas representan el sector de Contact Center & BPO, el cual, es muy importante para la economía de Guatemala, especialmente por las siguientes razones:

- **Genera alrededor de 55 mil empleos formales**
- **Aporta Q2.7 mil millones al año en impuestos e IGSS**
- **Representa Q11 mil millones al año en salarios**
- **Tiene el potencial de duplicar su tamaño en menos de 5 años**

El sector de CONTACT CENTER & BPO, con la claridad y responsabilidad que le corresponde, establece en la presente GUÍA los lineamientos y directrices de BUENAS PRACTICAS LABORALES, que estima deben reflejarse en la dinámica de la relación laboral, mediante el conocimiento y observancia debida de los trabajadores, especialmente de los representantes patronales, trabajadores de dirección y de confianza, a efecto de prevenir conflictos y promover y mantener, ambientes laborales que en la realidad reflejen:

- a. El cumplimiento a la legalidad laboral**
- b. El Respeto a la dignidad del trabajador**
- c. La Armonía en los ambientes y clima laboral**
- d. El Bienestar laboral**

Por ende, esta guía establece los lineamientos claros y precisos que, por una parte, recopilen experiencias positivas de la industria del sector Contact Center & BPO en Guatemala; y, por otra parte, establezcan lineamientos y directrices sobre la normativa vigente aplicable que orienten a las empresas hacia una cultura de cumplimiento laboral integral, potencializando oportunidad de mejora que garanticen condiciones justas, seguras y transparentes para los trabajadores, coadyuvando a promover un entorno de negocios competitivo y sostenible y a posicionar al sector como una industria comprometida y responsable con el cumplimiento laboral.



El Sector de
Contact Center
genera 55 mil
empleos formales
en Guatemala



+40 entrevistas
se realizaron
por empresa
participante para
medir el aspecto
antropológico

Para el desarrollo de la presente guía empresarial se llevaron a cabo entrevistas, el muestreo inicialmente fue aleatorio, aunque en algunos casos las empresas ajustaron la selección de participantes de manera directa. Previo a cada entrevista se solicitó la firma de un consentimiento informado. La dinámica incluyó: 1. Entrevistas virtuales, realizándose sesiones con colaboradores, personal de recursos humanos, gerentes y supervisores, con el fin de analizar el lado antropológico a partir de sus experiencias, percepciones y opiniones. 2. Formularios digitales: Se realizaron con la misma lógica que las entrevistas, principalmente por cuestiones de tiempo, lo que brindó una visión integral de las prácticas laborales y de la cultura organizacional del sector.

Como parte del proceso, se realizaron diagnósticos laborales a las empresas participantes, con el objetivo de evaluar el grado de cumplimiento de la normativa laboral vigente aplicable. El análisis se efectuó tomando como referencia: • La legislación laboral nacional aplicable al sector. • Los Reglamentos Interiores de Trabajo de cada empresa. Estos diagnósticos permitieron verificar el cumplimiento de la normativa laboral aplicable vigente en cada empresa, así como identificar riesgos derivados de un posible incumplimiento, con el fin de reconocer las áreas de mejora y orientar acciones correctivas dentro del sector.

Además, se obtuvo información del Ministerio de Trabajo y Previsión Social relacionada a los motivos más recurrentes en faltas laborales identificadas en el sector Contact Center & BPO con el fin de incluir en esta GUÍA EMPRESARIAL directrices para rectificar el actuar que hubiese proporcionado sanciones por faltas laborales.

La presente GUÍA EMPRESARIAL se divide en tres partes:

1. Lineamientos para EMPLEADORES:

- a) Guías de Buenas Prácticas Laborales
- b) Directrices de prácticas laborales inconvenientes

2. Lineamientos para TRABAJADORES:

- a) Principales obligaciones
- b) Principales prohibiciones
- 3. Recomendaciones generales

- a) Marco Normativo
- b) Normativa nacional
- c) Normativa internacional
- d) Normativa de referencia.



CAPITULO I. DEL CUMPLIMIENTO POR LOS EMPLEADORES

IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

En el sector, reconocemos la igualdad de todos los seres humanos e impulsamos reflejar dicha igualdad en la dinámica de la relación laboral, respetando la dignidad de cada trabajador, brindándoles las mismas oportunidades en igualdad de condiciones, sobre los siguientes:

GUÍAS DE BUENAS PRÁCTICAS LABORALES:

- Los seres humanos somos libres e iguales en dignidad y derechos.
- Ninguna persona puede ser sometida a servidumbre ni a otra condición que menoscabe su dignidad.
- El hombre y la mujer son iguales en dignidad y derechos.
- El hombre y la mujer, cualquiera que sea su estado civil, deben tener iguales oportunidades y responsabilidades.
- Instar a reportar cualquier caso de acoso laboral o sexual.
- Promover un ambiente inclusivo y respetuoso.
- Promover la inclusión de Jóvenes, retornados y personas con capacidades especiales.
- Impartir en capacitaciones sobre diversidad e inclusión.
- **Todo trabajador del sector:**
 - a) Debe ser respetado en su dignidad y recibir las mismas oportunidades y responsabilidades en igualdad de condiciones.
 - b) Debe recibir trato equitativo en lo referente al cumplimiento de sus obligaciones.
 - c) Debe recibir salario igual, en igualdad de condiciones, eficiencia y antigüedad.
- Respeto al principio de IGUALDAD, desde el proceso de reclutamiento y selección.
- Claridad del perfil de cada puesto de trabajo y de las responsabilidades y actividades laborales de los mismos.
- Los roles de la Autoridad Patronal y límites de ejercicio de dicha Autoridad Patronal y de Dirección.
- Política salarial definida por escala de salarios, con oportunidad de promoción en IGUALDAD de condiciones, eficiencia y antigüedad.
- **Respetamos, el Derecho de la mujer trabajadora en estado de gestación:**
 - a) A no ser despedida, salvo con causa justa conforme los supuestos del artículo 77 del Código de Trabajo y previa autorización judicial conforme el artículo 151 del mismo Código de Trabajo.
 - b) A un descanso remunerado durante los 30 días que precedan al parto y los 54 días siguientes a este, bajo el entendido que los días que no pueda disfrutar antes del parto, se le acumularán para ser disfrutados en la etapa postparto, de tal manera que goce de 84 días efectivos de descanso, en sujeción a los términos del artículo 102 literal k) de la Constitución Política de la República.

- Respetamos el Derecho de la mujer trabajadora en período de lactancia a descanso de media hora dos veces al día durante sus labores, durante 10 meses contados a partir de que se reincorpore a sus labores. Sin embargo, la trabajadora puede acumular las dos medias horas y entrar una hora después del inicio de su jornada o salir una hora antes de que ésta finalice, en sujeción al artículo 152 del Código de Trabajo y el Reglamento para el goce y disfrute del período de lactancia.
- Respetamos el Derecho de la mujer trabajadora en período de lactancia, de no ser despedida, salvo con causa justa conforme los supuestos del artículo 77 del Código de Trabajo y previa autorización judicial conforme el artículo 151 del mismo Código de Trabajo.
- Respetamos el Derecho de asociación de los trabajadores y la obligación de no tomar represalia alguna en contra de los mismos, por la participación en la formación de una asociación de trabajadores.
- Respetamos el Derecho del trabajador directivo sindical de no ser despedido, durante todo el tiempo que duren sus mandatos y hasta doce meses después de haber cesado en el desempeño de los mismos, salvo causas justas y previo a autorización judicial.
- Respetamos el Derecho del trabajador fundador de un sindicato de no ser despedido, desde que dan aviso al Ministerio de Trabajo y Previsión Social de que están formando el mismo y hasta 60 días posteriores a su inscripción, salvo previa autorización judicial en los términos de los artículos 209 y 380 del Código de Trabajo.
- Facilitar medios ágiles y sencillos de denuncia (buzón, correo, canal telefónico).
- Acuse de recibo al denunciante, en un plazo prudente.
- Medidas de investigación de denuncias en un plazo prudente.
- Resolución y aplicación de medidas correctivas.
- Garantizar comunicación al denunciante.

Prácticas laborales no recomendables sobre igualdad y no discriminación

- Trato preferencial en igualdad de condiciones.
- Obrar con favoritismo u otorgar prebendas, beneficios u horarios especiales.
- Aplicar, correcciones injustificadas, ni otorgar privilegios innecesarios.



LIBERTAD DE ASOCIACIÓN

Se respeta el derecho a la libertad de asociación voluntaria e independiente

El sector reconoce el derecho de LIBRE ASOCIACIÓN, desde la dualidad que presupone el ejercicio o abstención de dicha Libertad:

- a) El Derecho Positivo del trabajador de formar o asociarse en la agrupación de su elección con base en los principios de libertad y democracia.
- b) El Derecho Negativo del trabajador de abstenerse de formar o asociarse o inclusive, de retirarse de la organización de la que forme parte. 71.

Libertad que garantiza sobre la base de las siguientes,

GUÍAS DE BUENAS PRÁCTICAS LABORALES:

- El ejercicio del derecho a la Libre Asociación debe ser autónoma, voluntaria e independiente de decisión por cada trabajador.
- Nadie está obligado a asociarse, ni a formar parte de grupos o asociaciones que no sean de su interés.
- El respeto al derecho de no participar en asociaciones u organizaciones es un valor que defiende el sector que también estima un Derecho de los trabajadores.76.
- El respeto al derecho del trabajador que desea organizarse o asociarse en asociaciones solidaristas, comités ad-hoc, sindicatos, grupos deportivos, cooperativas, entre otras para alcanzar algún fin común, siempre que respeten la legalidad.
- Respeto a las decisiones de asociación de sus trabajadores, sin generar represalia alguna por el ejercicio de ese Derecho.
- Que los trabajadores pueden asociarse o no libremente para perseguir un objetivo común en asociaciones, como:
- Los trabajadores tienen el derecho de asociarse libremente y celebrar pactos o convenios que la normativa establece.
- Instruir a los Representantes patronales, trabajadores de Dirección y de Confianza sobre el derecho de los trabajadores de formar o participar en asociaciones u otras organizaciones de su interés, sin represalia alguna.
- El establecimiento y funcionamiento de canales de comunicación formal, que incluye herramientas como un buzón de sugerencias para que sus trabajadores puedan expresar sus problemas, intereses y preocupaciones derivadas de la relación laboral.

Prácticas laborales no recomendables sobre libertad de asociación

- Tener injerencia en las decisiones y acciones de los trabajadores sobre la formación o participación de asociaciones de su interés.
- Restringir, sancionar o discriminar a los trabajadores por su participación en asociaciones o agrupaciones.
- Obstaculizar o impedir al trabajador su participación en cualquier iniciativa de asociación o agrupación.
- Bloquear o interferir en las acciones que los trabajadores realizan en las agrupaciones a las que pertenecen.
- Obligar al trabajador a participar en alguna asociación o agrupación.
- Influir en los trabajadores en cuanto a sus decisiones y actividades religiosas y políticas.

SALARIOS, PRESTACIONES Y JORNADAS, LEGALES Y JUSTAS

El sector reconoce que la retribución salarial es uno de los medios idóneos para dignificar al trabajador y a sus dependientes económicos, por ende, estima que las remuneraciones deben establecerse, partiendo del mínimo legal y progresivamente conforme las posibilidades de las Empresas y en reciprocidad a la ejecución del trabajo con la eficiencia, el cuidado y esmero apropiado, reflejado en la productividad de los servicios y de las Empresas del sector y en sujeción a los límites de las jornadas de trabajo; y, en su caso, del reconocimiento y pago, cuando corresponda, del trabajo que exceda de dichos límites legales.

Sobre la base de las siguientes,

GUÍAS DE BUENAS PRÁCTICAS LABORALES: SOBRE LOS SALARIOS:

- Establecer parámetros salariales y jornadas de trabajo apegadas a lo que establecen las leyes vigentes del país.
- Que en el Reglamento Interior de Trabajo estén establecidas las jornadas de trabajo y los horarios correspondientes a cada una, debidamente autorizado por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social.
- Todo trabajo debe ser equitativamente remunerado.
- Mantener políticas de Ascensos, Bonos y Compensación, informados con claridad y sencillez a los trabajadores
- Mantener Programas de Bienestar y Desarrollo.
- Las jornadas ordinarias de trabajo efectivo para los trabajadores sujetos a las limitaciones de la jornada de trabajo, no deben exceder:
 - a) **Diurna:** de 8 horas diarias, ni de 44 horas a la semana, equivalente a 48 horas para los efectos exclusivos del pago del salario.
 - b) **Nocturna:** de 6 horas diarias, ni de 36 a la semana.
 - c) **La Mixta:** de 7 horas diarias, ni de 42 a la semana.
- Todo trabajo que se ejecuta fuera de los límites de las jornadas de trabajo constituye jornada extraordinaria y debe ser remunerado, por lo menos, con un cincuenta por ciento más del salario mínimo o del salario (superior al mínimo) que hayan convenido las partes.
- Llevar control mediante un sistema o método de registro de horas efectivas de trabajo, que asegure que se cumple con los límites de las jornadas de trabajo y que la jornada extraordinaria se pague cuando corresponda.
- Claridad para los trabajadores de que, el trabajo en jornada extraordinaria es voluntario.
- El consentimiento escrito del Trabajador de aceptación de laborar en jornada extraordinaria.
- Entregar a los trabajadores una boleta de pago que de manera individualizada refleje, en un apartado el listado de las prestaciones que se pagan y de manera precisa, las horas extraordinarias que se pagan; y, en otro apartado, el listado de los descuentos que se realizan.
- Compensar a los trabajadores todas las horas extras trabajadas de la forma establecida por el Código de Trabajo.
- Que el trabajador tenga acceso a conocer detalladamente la forma de cálculo y pago de salarios.
- El registro claro e idóneo por cada trabajador de horas de trabajo efectivo realizadas.
- Que el trabajador tenga conocimiento claro y preciso de los descuentos que se aplican a su salario.



Se reconoce la
retribución justa
en jornada
extraordinaria

- Claridad de que no están sujetos a los límites de jornadas de trabajo,
 - a) Los representantes del empleador.
 - b) Los que laboran sin supervisión superior inmediata.
 - c) Los que ocupan puestos de vigilancia o posiciones que dependan de su sola presencia.
 - d) Los que cumplan su función fuera del local donde esté establecida la empresa.
- Los trabajadores que desempeñan labores que por su naturaleza no están sometidas a jornadas de trabajo y ningún trabajador, debe trabajar más de doce horas diarias, salvo casos de excepción muy calificados que se determinen en el respectivo reglamento o que por siniestro ocurrido o riesgo inminente, peligren las personas, establecimientos, máquinas, instalaciones, plantíos o productos y que, sin evidente perjuicio, no sea posible sustituir a los trabajadores o suspender las labores de los que estén trabajando.
- Otorgar a los trabajadores un día de descanso remunerado por cada semana ordinaria de trabajo o por cada seis días consecutivos de labores. Los días de asueto y feriado reconocidos por la ley serán remunerados.
- Otorgar a los trabajadores quince días hábiles de vacaciones anuales pagadas después de cada año de servicios continuos.
- Para calcular el salario que el trabajador debe recibir con motivo de sus vacaciones, debe tomarse el promedio de las remuneraciones devengadas durante el último año.
- Remunerar el trabajo en jornada extraordinaria, por lo menos con el 50% más del salario correspondiente a la jornada ordinaria.
- **Pagar el salario:**
 - a) Por hora, día, semana, quincena o mes.
 - b) En moneda de curso legal.
 - c) En el lugar de trabajo, directamente al colaborador y en su totalidad, al finalizar el período de trabajo estipulado en el contrato.
 - d) Mediante transferencias o acreditamientos a cuenta bancaria que el trabajador designe y autorice.
- Pagar juntamente con el salario la Bonificación Incentivo mínima de Q.250.00 mensuales.
- Pagar el salario en un plazo no mayor de 15 días para los trabajadores manuales, ni de un mes para los trabajadores intelectuales.
- Llevar el registro de pago de salarios en el libro de salarios autorizado por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, si se cuenta con 10 o más trabajadores.
- Llevar el registro de pago de salarios en planillas conforme requiera el régimen de Seguridad Social, si se cuenta con menos de 10 trabajadores.

Prácticas laborales no recomendables sobre salarios

- Pagar menos del salario mínimo vigente
- Pagar o pretender pagar el salario (total o parcialmente) en mercadería, vales o cupones o cualquier otro elemento representativo con que se pretenda sustituir la moneda.
- Realizar descuentos al salario que no estén autorizados por la ley o lícitamente por el trabajador
- Realizar descuentos al salario como medida disciplinaria.
- Imponer multas sobre los salarios.
- Pago tardío, o atrasado, del salario y/o de las prestaciones de ley.
- Cálculo y pago incorrecto de salario y prestaciones de ley.
- Carencia de sistemas o métodos para registrar el total de horas trabajadas diariamente por los trabajadores¹³⁴.
- Omitir el enterar oportuna y debidamente al régimen de Seguridad Social, las cuotas patronales y laborales mensuales correspondientes. ¹³⁸.
- Forzar o asignar trabajo en jornada extraordinario, sin la anuencia previa del trabajador.
- Descontar del período de vacaciones las inasistencias injustificadas al trabajo, salvo que hayan sido pagadas y el trabajador consienta el descuento, siempre que no exceda de un tercio del período correspondiente de vacaciones.
- Exceder el pago del salario más allá de un mes calendario correspondiente.

El cumplimiento
empresarial
protege a los
trabajadores



Se reconocen
diversos casos
de otorgamiento
de licencias con
goce de sueldo

SOBRE LAS LICENCIAS

- Otorgar licencia con goce de sueldo a los trabajadores en los siguientes casos:
 - a) Por fallecimiento del cónyuge o de la persona con la cual estuviese unida de hecho el trabajador, o de los padres o hijos, tres días.
 - b) Por contraer matrimonio, cinco días.
 - c) Por nacimiento de hijo, dos días.
 - d) Para responder a citaciones judiciales por el tiempo que tome la comparecencia.
- Otorgar un día de descanso remunerado por cada semana ordinaria de trabajo o por cada seis días consecutivos de labores.
- Otorgar descanso remunerado los días de asueto y feriados reconocidos por la ley, conforme la misma ley.
- Otorgar quince días hábiles de vacaciones anuales pagadas después de cada año de servicios continuos
- Otorgar a la madre trabajadora un descanso forzoso retribuido con el cinco por ciento de su salario, durante los treinta días que precedan al parto y los cincuenta y cuatro días siguientes, en sujeción a las disposiciones del artículo 152 del Código de Trabajo.
- Otorgar a la madre trabajadora dos períodos de descanso extraordinarios, dentro de la jornada de conformidad con lo dispuesto en el artículo 153 del Código de Trabajo y el Reglamento para el goce del período de lactancia.
- Otorgar a los Directivos sindicales, licencia hasta por un máximo de 6 días cada mes.
- Otorgar a los trabajadores para asistir a las unidades médicas del IGSS, licencia por el tiempo que tomen los reconocimientos y exámenes prescritos.

Prácticas laborales no recomendables sobre Licencias

- Restringir a los trabajadores el goce del séptimo día de descanso, asuetos, feriado y/o vacaciones.
- Descontar del salario los días de descanso semanal, asuetos, feriados o licencias que se concedan con goce de salario conforme la ley.
- Negar a los trabajadores el descanso dentro de la jornada diaria de trabajo, el cual como mínimo debe ser de 30 minutos.
- Compensar o sustituir por pago en efectivo el goce de vacaciones
- Acumular el goce de vacaciones a efecto de que los trabajadores gocen de un descanso mayor
- Obligar a los trabajadores a laborar en su descanso semanal, días de asueto, feriados y en los días de licencia con goce de salario.
- Obligar a los trabajadores a reponer el tiempo de descanso de fines de semana, asuetos, feriados o licencias que se concedan conforme la ley.



02 SALARIOS, PRESTACIONES Y JORNADAS, LEGALES Y JUSTAS

Sobre el aguinaldo y la bonificación anual para trabajadores del sector privado y público

- Otorgar a los trabajadores un aguinaldo no menor del ciento por ciento del salario mensual, después de haber laborado durante un año ininterrumpido y anterior a la fecha del otorgamiento o la parte proporcional al tiempo laborado, en sujeción a la Ley Reguladora de la Prestación del Aguinaldo para Trabajadores del Sector Privado.
- Computar para efectos del pago del Aguinaldo, el período del 1 de diciembre de un año al 30 de noviembre del año subsiguiente.
- Pagar el Aguinaldo, el 50% en la primera quincena del mes de diciembre y el 50% restante en la segunda quincena del mes de enero del año subsiguiente, a menos que se pague el 100% en diciembre.
- Computar para efectos del pago del Aguinaldo, el período del 1 de diciembre de un año al 30 de noviembre del año subsiguiente
- Otorgar a los trabajadores una Bonificación Anual para Trabajadores del Sector Privado y Público, no menor del ciento por ciento del salario mensual, después de haber laborado durante un año ininterrumpido y anterior a la fecha del otorgamiento o la parte proporcional al tiempo laborado, en sujeción a la Ley de Bonificación Anual para Trabajadores del Sector Privado y Público.
- Conmutar para efecto del pago de la Bonificación Anual, el período del 1 de julio de un año al 30 de junio del año subsiguiente.

- El pago de la bonificación anual debe realizarse en la primera quincena del mes de julio de cada año.
- Dejar constancia escrita del pago de aguinaldo
- Dejar constancia escrita del pago de la Bonificación Anual para Trabajadores del Sector Privado y Público.

Prácticas laborales no recomendables sobre el aguinaldo

- Cálculo y pago incorrecto del Aguinaldo y Bonificación Anual para trabajadores del sector privado y público.
- Pago tardío, o atrasado, del Aguinaldo y de la Bonificación Anual para trabajadores del sector privado y público.
- Dejar constancia del pago de Aguinaldo y la Bonificación Anual, únicamente en el libro de salarios.
- Dejar constancia del pago de Aguinaldo y la Bonificación Anual, en documentos impresos únicamente sin firma del trabajador
- Dejar constancia de pago de BONO 14, pues con esa denominación, no existe prestación alguna.

Se reconocen todas las prestaciones de ley en la remuneración a los trabajadores

SOBRE LA BONIFICACIÓN INCENTIVO

- Pagar a los Trabajadores una Bonificación Incentivo mensual mínima de Q.250.00.
- Pagar junto al pago de salario la Bonificación Incentivo.
- Conforme las posibilidades de cada empresa del sector y sobre la base de la productividad y eficiencia, pactar expresamente y pagarse un monto superior al mínimo mensual establecido.

Prácticas laborales no recomendables sobre Bonificación Incentivo

- Pagar menos de Q.250.00 mensuales
- Pagar más de Q.250.00 mensuales sin convenio de bonificación incentivo por eficiencia y productividad
- Consignar en los comprobantes de pago y libro de salarios, cuando se paga más de Q.250.00 mensuales, más de una bonificación incentivo.

POR FALLECIMIENTO DEL TRABAJADOR:

- Pagar las prestaciones laborales irrenunciables:
- Pagar Prestación Post-Mórtem, equivalente a un mes de salario por cada año laborado, en sujeción a lo establecido en el artículo 102 literal p) de la Constitución Política de la República.
- Pagar las prestaciones Post-Mortem a:
 - a) Al cónyuge o conviviente
 - b) Hijos menores; o,
 - c) Hijos mayores incapacitados; y/o,
 - d) Beneficiarios y dependientes económicos que judicialmente se declaren.
- Pagar las prestaciones Post-Mortem a quienes acrediten idóneamente los parentescos referidos (cónyuge o conviviente, hijos menores o mayores incapacitados).
- Abstenerse de pagar las prestaciones Post-Mortem si existieran terceros con interés o hubiese conflicto, hasta la declaratoria judicial de beneficiarios post mortem.
- Disponer el pago en sujeción a las normas jurídicas siguientes:
 - a) Artículo 102 p) de la Constitución Política de la República.
 - b) Artículo 85 del Código de Trabajo
 - c) El Decreto 23-79 del Congreso de la República

Prácticas laborales no recomendables sobre prestaciones post mortem:

- Establecer beneficiarios Post-Mortem designados por los trabajadores.
- Pagar prestaciones Post-Mortem a terceros que no sean la esposa, conviviente, hijos menores o mayores incapacitados, sin previa resolución judicial.

PROHIBICIÓN DEL TRABAJO INFANTIL

Trabajo infantil: Según la OIT se define como todo trabajo que priva a los niños de su niñez, su potencial y su dignidad, y que es perjudicial para su desarrollo físico y psicológico.

Trabajo de menores: Según el Artículo 31 del Código de Trabajo, tienen capacidad para contratar su trabajo, para percibir y disponer de la retribución convenida y, en general, para ejercer los derechos y acciones que se deriven del Código de Trabajo, sus reglamentos y las leyes de previsión social, los menores de edad, de uno u otro sexo, que tengan 14 años o más.

Trabajo peligroso: Según la OIT es el trabajo que pone en peligro el desarrollo, físico, mental o moral del niño, sea por su naturaleza o por las condiciones en las que se efectúa.

GUÍAS DE BUENAS PRÁCTICAS LABORALES:

- El trabajo debe reservarse para las personas que hayan llegado a la mayoría de edad, momento en que empieza su vida productiva.
- Privilegiar el desarrollo físico, psicológico y formación de los menores de edad, alejándolos del trabajo dependiente.
- El trabajo de menores de edad debe ser adecuado especialmente a su edad, condiciones o estado físico y desarrollo intelectual y moral.
- Contratar trabajadores menores de edad, solo en casos excepciones y para trabajos que no sean insalubres ni peligrosos y en absoluta compatibilidad con su edad, estado físico y desarrollo intelectual.
- Prohibición de contratar trabajo infantil.
- Contratar trabajadores estableciendo fehacientemente su edad.
- Llevar registro y control diario y semanal de horas de trabajo efectivo de menores.
- Reducir la jornada de trabajo de menores mayores de 15 años, en una hora diaria.

- Verificación fehaciente de la edad de los candidatos previo a su contratación y de los documentos acreditativos de la edad.
- Mantener los expedientes de cada trabajador actualizados, asegurando que tales expedientes incluyan información básica del trabajador y copia de los documentos que lo identifican y acreditan su edad.

Prácticas laborales no recomendables sobre Prohibición de Trabajo Infantil

- El trabajo de menores en lugares insalubres y peligrosos
- Contratar trabajadores sin la documentación completa que no permite establecer con seguridad su edad.
- Permitir la presencia de niños o menores en los lugares de trabajo, aunque no se encuentren laborando en el lugar.
- El trabajo nocturno y la jornada extraordinaria para los menores de edad

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Se priorizan las **condiciones necesarias** para prevenir los riesgos en el trabajo

GUÍAS DE BUENAS PRÁCTICAS LABORALES: SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL:

- Privilegiar en las instalaciones de las empresas la higiene y la seguridad, cumpliendo con las normas y regulaciones aplicables en materia de salud y seguridad ocupacional.
- Mantener y garantizar las medidas necesarias para prevenir accidentes, riesgos de trabajo y enfermedades profesionales.
- Mantener y garantizar instalaciones y condiciones seguras e higiénicas que propicien entorno y ambientes laborales agradables.
- Inspección y mantenimiento periódico y oportuno de equipo e instalaciones de trabajo.
- Adoptar y mantener medidas y practicas preventivas para proteger de manera eficaz la vida, seguridad y salud de los trabajadores.
- Mantener actualizado un plan de prevención de accidentes en el trabajo, garantizando que las operaciones se realicen con el mayor grado de seguridad posible y eficientemente.
- Contar con un plan de prevención de enfermedades profesionales, que incluya la reducción y eliminación de las causas que las provocan.
- Programas de capacitación periódica para los trabajadores en materia de salud y la seguridad ocupacional.
- Efectuar constantes capacitaciones de los trabajadores sobre salud y seguridad ocupacional.
- Realizar pausas activas y atender recomendaciones de ergonomía.
- Facilitar condiciones básicas para trabajadores con enfermedades crónicas para ponerse, inyectarse o tomar sus medicamentos.
- Propiciar ambientes y relaciones de armonía y respeto.
- Mantener salidas de emergencia señalizadas y accesibles.
- Mantener servicios básicos adecuados y proporcionados conforme al número de trabajadores (comedor, sanitarios).
- Mantener extinguidores de fuego con la revisión y mantenimiento adecuado para su uso.





- Proveer servicio permanente de agua apta para consumo de los trabajadores.
- Proveer, cuando corresponda, el equipo de seguridad adecuado para los trabajadores.
- Mantener botiquín de primeros auxilios provisto de los elementos indispensables para proporcionar primeros auxilios.
- Contar y poner en práctica el Manual de Salud y Seguridad Ocupacional debidamente autorizado y actualizado.
- Organizar y mantener en operación el Comité bipartito de salud y seguridad ocupación con su libro de actas autorizado.
- La realización regular de simulacros de incendio y evacuación de emergencia.
- Descontar y enterar al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, las cuotas patronales y de trabajadores, dentro de los primeros 20 días del mes, conforme los porcentajes siguientes:
- Enterar juntamente con las cuotas del régimen de seguridad social, la cuota patronal correspondiente al IRTRA, el 1% e INTECAP del 1%
- Acatar y hacer cumplir las medidas que indiquen las Autoridades competentes con el fin de prevenir el acaecimiento de accidentes de trabajo y de enfermedades profesionales.
- Atender las indicaciones de situaciones de riesgo que indiquen por escrito los trabajadores.
- Proporcionar a los trabajadores el certificado de trabajo en el momento oportuno para su inmediata y debida atención.

Programa	Trabajador	Empleador
Maternidad y Enfermedad	2.00%	4.00%
Accidente común	1.00%	2.00%
Accidente de trabajo	1.83%	1.00%
Invalidez, Vejez y sobrevivencia		3.67%
Contribución Total	4.83%	10.67%

Prácticas laborales no recomendables sobre Salud y Seguridad Ocupacional

- Colocar trabajadores en puestos que impliquen riesgo sin tomar las medidas de precaución correspondientes.
- Funcionar en instalaciones inadecuadas o peligrosas.
- Mantener salidas de emergencia cerradas o bloqueadas, o no contar con éstas.
- Insuficiente número de extinguidores de fuego o fuera de servicio.
- Falta de controles de iluminación, ventilación y temperatura adecuadas.
- Falta de registros de mantenimiento y de revisión de las instalaciones, de la maquinaria y equipo de trabajo.
- Carencia de señalizaciones, advertencias y folletos que indiquen los peligros y riesgos en el lugar de trabajo, tanto para la salud como para la integridad de los trabajadores.
- Permitir que los trabajadores suspendidos por el IGSS, trabajen.
- Incumplir con el envío del aviso de accidentes de trabajo al Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

PROHIBICIÓN DEL TRABAJO FORZADO

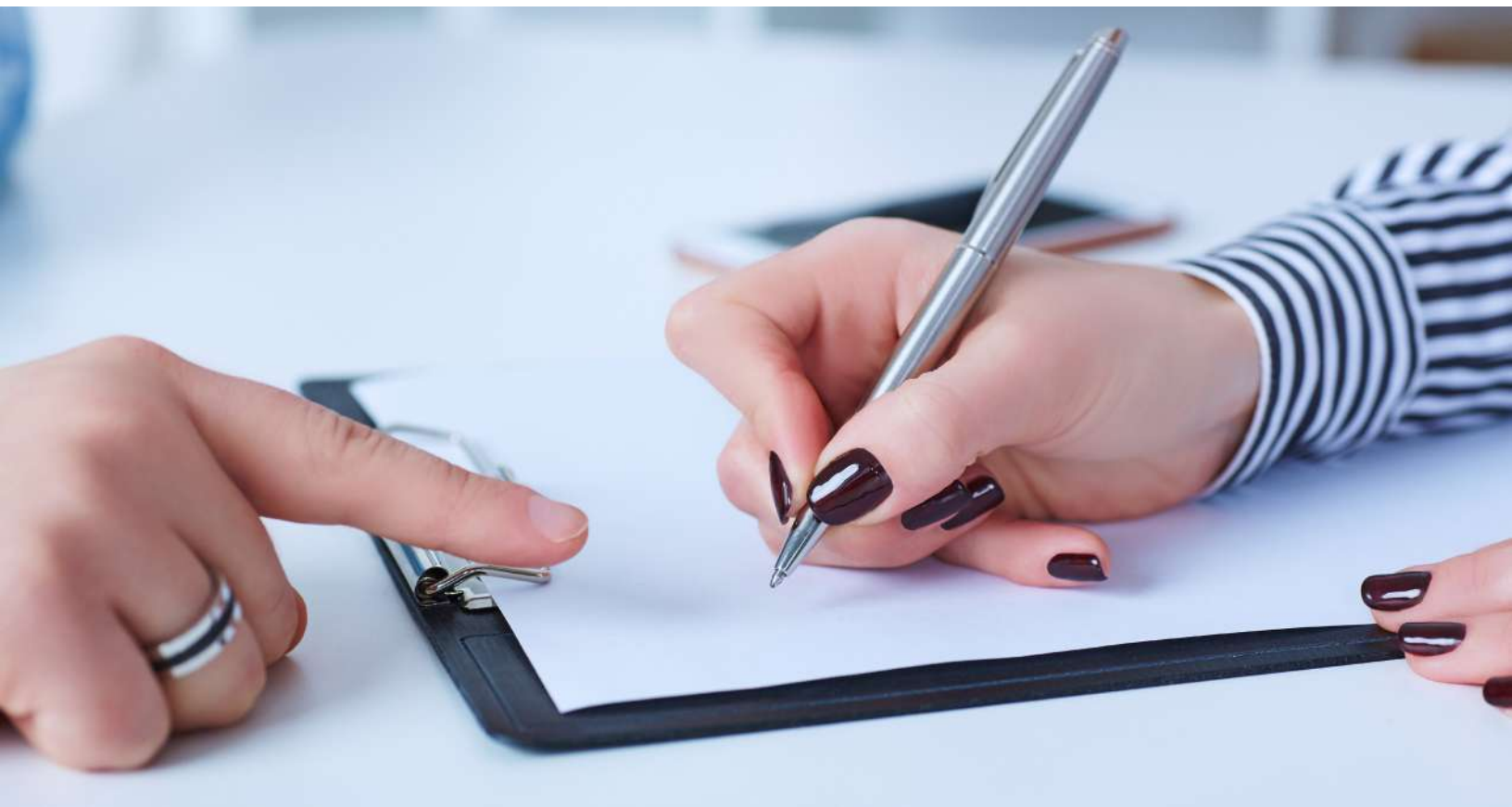
Todo trabajador es un ser humano con capacidades y limitaciones, tanto físicas como intelectuales y morales que reconocemos y respetamos y no se le exigirá tareas cuya dificultad o complejidad resulten inhumanas o inapropiadas para su dignidad.

GUÍAS DE BUENAS PRÁCTICAS LABORALES SOBRE LA PROHIBICIÓN DEL TRABAJO FORZOSO:

- El rechazo a todas las formas de trabajo forzado.
- Ningún trabajador será obligado a realizar actos contrarios a la naturaleza del trabajo para el que fue contratado.
- A nadie se le puede obligar a hacer lo que la ley prohíbe
- Los contratos de trabajo no contienen cláusulas que obliguen al trabajo forzoso.
- Velar porque los trabajadores se presenten voluntariamente a sus labores, y que ninguno sea retenido contra su voluntad dentro de la empresa.
- Ninguna política de ninguna Empresa contravenga el derecho del trabajador a retirarse al terminar su jornada ordinaria de trabajo
- En los expedientes de Recursos Humanos deben archiversse únicamente copias de los documentos de identificación u otros pertinentes.

Prácticas laborales no recomendables sobre Prohibición de Trabajo Forzado

- Obligar a los trabajadores a realizar trabajo en jornada extraordinaria.
- Obligar o permitir a los trabajadores laborar durante su período de vacaciones.
- Pagar vacaciones en sustitución del goce y disfrute de estas.
- Someter a los colaboradores a actividades distintas a la naturaleza de su trabajo
- Que las salidas de los trabajadores estén siempre libres de portones o puertas con llave.
- Retener ningún documento personal de identidad del trabajador sin su permiso
- Que ningún trabajador, labore más de doce horas diarias.
- Retener el salario y prestaciones del trabajador
- Imponer multas a los trabajadores



DISCIPLINA Y TERMINACIÓN DE RELACIÓN LABORAL

Las Empresas dentro de su potestad patronal, tienen la facultad de aplicar disciplina en contra de sus trabajadores, por la comisión de faltas laborales que ameriten dicha disciplina, no obstante, no debe enfocarse desde la perspectiva de castigo, sino con la finalidad de instar reflexión para mejorar la conducta de los trabajadores y mantener relaciones de mutuo respeto.

GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS SOBRE LA DISCIPLINA LABORAL:

- La aplicación de disciplina laboral es una facultad de la Empresa, no una obligación.
- La disciplina laboral debe establecerse en el Reglamento Interior de Trabajo -RIT-
- El RIT debe precisar con claridad las medidas de disciplina a aplicar
- El RIT debe precisar con claridad el procedimiento previo a imponer disciplina.
- La imposición de disciplina laboral debe hacerse cumpliendo con el procedimiento establecido en el RIT, con privacidad, confidencialidad y escuchando previamente al trabajador.
- Precisar las medidas disciplinarias a aplicar, las cuales, deben estar expresamente establecidas en el RIT, que suelen ser
 - a) Amonestación verbal
 - b) Amonestación escrita
 - c) Suspensión de labores sin goce de salario
- Enunciar en el RIT que la amonestación verbal se va a aplicar por la comisión de una falta leve, que se entiende como la considerada de poca trascendencia, cuyo perjuicio es mínimo, pero afecta el buen funcionamiento de la Empresa.
- Enunciar en el RIT que la amonestación escrita

se va a aplicar por la comisión de una falta grave, que se entiende como la considerada de mediana trascendencia que no merece una suspensión de trabajo sin goce de sueldo, o por reincidir en falta leve.

- Enunciar en el RIT que la suspensión de labores sin goce de salario se va a aplicar por la comisión de una falta gravísima, que se entiende como la considerada de mucha trascendencia y que provoca perjuicio y desorden en el funcionamiento de la Empresa, siempre que no constituya causal de despido; o, por reincidir en falta grave.
- Gestionar la prescripción ante las Autoridades del Ministerio de Trabajo y Previsión Social (Delegación Departamental o Inspección General de Trabajo)

Prácticas laborales no recomendables sobre Disciplina Laboral

- Imponer sanciones disciplinarias arbitrarias
- Imponer sanciones disciplinarias como represalia
- Generar listado de supuestos de aplicación de disciplina
- Invocar reincidencia pasado un año de la aplicación de disciplina anterior
- Imponer sanciones disciplinarias después de los 20 días hábiles, a partir de la comisión de la falta o del conocimiento de la misma.





06 DISCIPLINA Y TERMINACIÓN DE RELACIÓN LABORAL

GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS SOBRE EL DESPIDO DIRECTO CON CAUSA JUSTA:

- La disposición del despido con causa justa es una facultad de la Empresa, no una obligación.
- El derecho de la Empresa para despedir con causa justa, lo puede ejercer cuando el trabajador incurra en cualquiera de las causas justas establecidas en el artículo 77 del Código de Trabajo, el RIT o lícitamente en el contrato de trabajo.
- Comunicar al trabajador el despido indicándole la o las causas justas que motivan el despido, explicando en términos sencillos, pero claros los hechos constitutivos de la falta laboral, fechas y horas de la comisión de las faltas.
- El despido con causa justa debe hacerse cumpliendo con el procedimiento establecido en el RIT, con privacidad, confidencialidad y escuchando previamente al trabajador.
- Escuchar al trabajador antes de disponer el despido con causa justa, independientemente que el RIT lo establezca o no.
- Gestionar la prescripción ante las Autoridades del Ministerio de Trabajo y Previsión Social (Delegación Departamental o Inspección General de Trabajo)
- Pagar al trabajador las prestaciones laborales irrenunciables
- Pagar al trabajador, si demanda y judicialmente se declara injusto el despido:
 - a) Indemnización por tiempo servido, equivalente a un mes de salario por cada año de servicios continuos o proporcional al término del contrato de trabajo;
 - b) Daños y perjuicios, hasta un máximo de 12 meses de salario;
 - c) Costos judiciales conforme el monto que judicialmente se establezca;
- Extender constancia laboral

Prácticas laborales no recomendables sobre el Despido con Causa Justa

- d) Despedir al trabajador imputándole causas justas que no se enmarque en los supuestos de los artículos 77 y 63 del Código de Trabajo
- e) Despedir al trabajador inmediatamente sin pruebas idóneas que acrediten las causas justas de despido.
- f) Despedir al trabajador después del plazo de 20 días de haberse cometido la falta o de tener conocimiento el Empleador de la comisión de la falta que constituya causa justa de despido.
- g) Despedir al trabajador sin cumplir con el procedimiento establecido en el Reglamento Interno de Trabajo
- h) Despedir al trabajador sin haberlo escuchado y sin haberle dado oportunidad de defensa.
- i) Citar en la carta del despido artículos o literales de ley si no se tiene seguridad plena del fundamento y el encuadre legal del hecho con la norma que se cita.
- j) Despedir al trabajador imputándole la comisión de delito o falta patrimonial, sin sentencia judicial penal previa.



06 DISCIPLINA Y TERMINACIÓN DE RELACIÓN LABORAL

GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS LABORALES SOBRE EL DESPIDO SIN CAUSA JUSTA

- Comunicar al trabajador verbalmente o por escrito que la terminación del contrato de trabajo obedece a la voluntad del Empleador y por ende, el despido se dispone por disposición unilateral de la Empresa.
- Pagar al trabajador las prestaciones laborales irrenunciables
- Pagar al trabajador indemnización por tiempo servido, equivalente a un mes de salario por cada año de servicios continuos o proporcional al término del contrato de trabajo.
- Pagar inmediatamente o a la brevedad al término de la relación laboral las prestaciones laborales correspondientes
- Extender constancia laboral

Prácticas laborales no recomendables sobre Despido Injustificado

- Comunicar al trabajador por escrito que la terminación de la relación laboral se genera por reestructuración o reorganización.

GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS LABORALES SOBRE DESPIDO INDIRECTO:

- Pagar al trabajador, si el despido indirecto judicialmente se declara justo, debe pagarse al trabajador:

- a) Las prestaciones laborales irrenunciables
- b) Indemnización por tiempo servido, equivalente a un mes de salario por cada año de servicios continuos o proporcional al término del contrato de trabajo.
- c) Daños y perjuicios, hasta un máximo de 12 meses de salario
- d) Costas judiciales conforme el monto que judicialmente se establezca
- Demandar al trabajador si la Empresa estima injusto el despido indirecto comunicado y ejecutado por el Trabajador, dentro del plazo de 30 días posteriores a recibir el aviso y el cese efectivo de la relación laboral a efecto de probar que no existe causa justa de despido indirecto y que se declare que el Trabajador abandonó sus labores.
- Impago de prestaciones laborales si judicialmente se declara inexistencia de causa justa de despido indirecto y que el trabajador abandonó las labores.

Prácticas laborales no recomendables sobre Despido Indirecto

- Negarse a recibir el aviso del trabajador de darse por despedido indirectamente.
- Limitarse a defenderse contra el despido indirecto, ejerciendo su defensa única y exclusivamente dentro del expediente de sustanciación de la demanda del Trabajador.

GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS SOBRE RENUNCIA

- La renuncia debe ser escrita y absolutamente voluntaria
 - Aceptar la renuncia con efectos inmediatos a su presentación, a juicio de la Empresa
 - Aceptar la renuncia mediando el plazo del preaviso correspondiente.
 - Pagar al trabajador las prestaciones laborales irrenunciables siguientes:
 - a) Aguinaldo proporcional
 - b) Bonificación Anual para trabajadores del sector privado y público proporcional
 - c) Compensación de vacaciones hasta por los últimos 5 períodos pendientes de goce
 - d) Salarios pendientes al término de la relación laboral
 - e) Bonificación Incentivo al término de la relación laboral
 - Entregar al trabajador al término de la relación laboral constancia laboral que exprese:
 - a) Fecha de su entrada y salida
 - b) La clase de trabajo ejecutado; y,
 - c) Salario ordinario y extraordinario devengado durante el último periodo de pago.
- Si el trabajador lo solicita, adicionar:
- d) La manera como trabajó
 - e) La causa o causas de la terminación del contrato de trabajo

Prácticas laborales no recomendables sobre Renuncia

- Consentir renunciaciones verbales
- Obligar a los trabajadores a renunciar
- Obligar a los trabajadores a firmar renunciaciones desde el inicio de la relación laboral
- Obligar al trabajador a firmar hojas en blanco al inicio de la relación laboral

GUÍAS DE BUENAS PRÁCTICAS LABORALES SOBRE LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE TRABAJO POR MUTUO CONSENTIMIENTO

- En caso de conflicto en la terminación de la relación laboral, considerar la posibilidad de poner término a la relación laboral vía mutuo consentimiento.
- Que la Empresa o el trabajador propongan la terminación de relación laboral por mutuo consentimiento
- Suscribir, en su caso, un convenio de terminación de relación laboral por mutuo consentimiento
- Pagar al trabajador las prestaciones laborales irrenunciables
- Si el Empleador lo dispone o por acuerdo con el trabajador, puede compensar en un monto determinado una compensación por retiro por mutuo consentimiento.
- Entregar al trabajador al término de la relación laboral constancia laboral





CAPÍTULO II. PRINCIPALES OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LOS TRABAJADORES

PRINCIPALES OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LOS TRABAJADORES

En la dinámica de la relación laboral, es importante resaltar, no solo las obligaciones y limitaciones que corresponden a los empleadores de conformidad con la Ley, sino también, se considera importante enlistar las obligaciones y prohibiciones a que está sujeto el Trabajador, con la finalidad de que todos los vinculados en dicha relación laboral los conozcan y observen.

PRINCIPALES OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES

- Cumplir con el Reglamento Interno de Trabajo y políticas internas.
- Respetar la confidencialidad de la información.
- Mantener trato respetuoso con clientes y compañeros.
- Cuidar los equipos y recursos asignados.
- Observar buenas costumbres durante el trabajo.
- Asistir a capacitaciones relacionadas con su función laboral, formación, ética y salud y seguridad ocupacional.
- Participar en encuestas de clima laboral y desarrollo.
- Usar correctamente el mobiliario y equipos de protección.
- Reportar riesgos o deficiencias en equipo, mobiliario, instalaciones o limpieza.
- Salvo las excepciones establecidas en el artículo 124 del Código de Trabajo, los trabajadores sujetos a las limitaciones de la jornada de trabajo deben laborar:
 - a) En jornada ordinaria de trabajo efectivo diurno hasta un máximo de ocho horas diarias y no más de cuarenta y cuatro horas a la semana, equivalente a cuarenta y ocho horas para los efectos exclusivos del pago del salario.
 - b) En jornada ordinaria de trabajo efectivo nocturno deben trabajar hasta un máximo de seis horas diarias y no más de treinta y seis a la semana.
 - c) En jornada ordinaria de trabajo efectivo mixto deben trabajar hasta un máximo de siete horas diarias y no más de cuarenta y dos a la semana.
- Todo trabajo efectivamente realizado fuera de las jornadas ordinarias constituye jornada extraordinaria y debe ser remunerada como tal.
- Desempeñar el servicio contratado bajo la dirección del patrono o de su representante, a cuya autoridad quedan sujetos en todo lo concerniente al trabajo;
- Ejecutar el trabajo con la eficiencia, cuidado y esmero apropiados y en la forma, tiempo y lugar convenidos;
- Restituir al patrono los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles

que se les faciliten para el trabajo. Es entendido que no son responsables por el deterioro normal ni por el que se ocasione por caso fortuito, fuerza mayor, mala calidad o defectuosa construcción.

- Prestar los auxilios necesarios en caso de siniestro o riesgo inminente en que las personas o intereses del patrono o de algún compañero de trabajo estén en peligro, sin derecho a remuneración adicional;
- Someterse a reconocimiento médico, sea al solicitar su ingreso al trabajo o durante éste, a solicitud del patrono, para comprobar que no padecen alguna incapacidad permanente o alguna enfermedad profesional contagiosa o incurable; o a petición del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, con cualquier motivo.
- Guardar los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurren directa o indirectamente, con tanta más fidelidad cuanto más alto sea el cargo del trabajador o la responsabilidad que tenga de guardarlos por razón de la ocupación que desempeña, así como los asuntos administrativos reservados, cuya divulgación pueda causar perjuicio a la empresa;
- Observar rigurosamente las medidas preventivas que acuerden las autoridades competentes y las que indiquen los patronos, para seguridad y protección personal de ellos o de sus compañeros de labores, o de los lugares donde trabajan;

Prácticas laborales no recomendables sobre los trabajadores

- Abandonar el trabajo en horas de labor sin causa justificada o sin licencia del patrono o de sus jefes inmediatos;
- Hacer durante el trabajo o dentro del establecimiento, propaganda política o contraria a las instrucciones democráticas creadas por la Constitución, o ejecutar cualquier acto que signifique coacción de la libertad de conciencia que la misma establece;
- Trabajar en estado de embriaguez o bajo la influencia de drogas estupefacientes o en cualquier otra condición anormal análoga
- Usar los útiles y herramientas suministrados por el patrono para objeto distinto de aquel que estén normalmente destinados
- Portar armas de cualquier clase durante las horas de labor o dentro de las instalaciones de la Empresa, excepto en los casos especiales autorizados debidamente por las leyes, o cuando se trate de instrumentos cortantes, o punzocortantes, que formen parte de las herramientas o útiles propios del trabajo;
- La ejecución de hechos o la violación de normas de trabajo, que constituyan actos manifiestos de sabotaje contra la producción normal de la empresa.





CAPÍTULO III.

RECOMENDACIONES GENERALES

SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y BIENESTAR LABORAL

- Salud y Bienestar: Programas de salud mental y física.
- Infraestructura: Mejorar estaciones, equipos y herramientas de trabajo.
- Recursos Humanos: Comunicación accesible y directa.
- Horarios: Atender solicitudes de flexibilidad y adaptación.
- Procesos Disciplinarios: Procedimientos claros y capacitación a supervisores.
- Ascensos y Bonos: Procesos transparentes y criterios estandarizados.
- Inclusión: Ajustes para empleados con condiciones médicas especiales.
- Acoso: Reforzar confidencialidad y capacitar en prevención y denuncia.
- Comunicación: Mantener un canal interno de quejas para resolver conflictos.
- Resolución de Conflictos: Privilegiar instancias internas de resolución de conflictos.

SOBRE CUMPLIMIENTO DE NORMAS:

- Observar irrestrictamente las normas aplicables sobre las relaciones laborales, Salud y Seguridad Ocupacional y Seguridad Social.
- Proceder conforme los procedimientos claros de disciplina y despido justificado ajustados al Código de Trabajo y Reglamento Interiores de Trabajo
- Documentar idóneamente los hechos motivadores de disciplina y despido justificado antes de proceder.
- Escuchar y dar oportunidad de defensa a los trabajadores antes de proceder a disciplinar o despedir justificadamente.
- Entregar finiquito y liquidación conforme a la ley en el momento de la terminación de la relación laboral.
- Asegurar que los trabajadores tengan conocimiento claro de los bonos e incentivos establecidos y del cálculo y de su pago.
- Actualizar contratos individuales de trabajo conforme las condiciones actuales o nuevas de los trabajadores
- Elaborar, actualizar, registrar y socializar el Reglamento Interior de Trabajo.

SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA GUÍA:

- Adoptarse o adaptarse a la operación específica de cada empresa.
- Comunicarse en inducciones y capacitaciones periódicas.
- Implementarse bajo la dirección de Recursos Humanos, mediante la supervisión permanente o periódica a cargo del Comité de Cumplimiento permanente ad-hoc.
- Revisar y actualizarse cada dos años o cuando la legislación o mejores prácticas lo requieran.

El Sector CC&BPO promueve la adhesión de más empresas a esta guía de buenas prácticas laborales para fortalecer su cumplimiento

Take off with our tech





CAPÍTULO IV.

DE LA NORMATIVA LABORAL

El cumplimiento de la legalidad laboral en la actividad de CONTACT CENTER & BPO, constituye uno de los objetivos principales de la presente GUÍA, por ende, es indispensable conocer las normas jurídicas nacionales e internacionales, aplicables al sector en el ámbito de las relaciones laborales, para su debida observancia, siguientes:

MARCO NORMATIVO NACIONAL

Partiendo de la base que no puede generarse cumplimiento laboral sin tomar en cuenta las normas jurídicas atinentes al ámbito de las relaciones laborales, principalmente las del ámbito nacional, por ende, a continuación, se enlistan las principales leyes, reglamentos y disposiciones individualizadas atinentes al trabajo dependiente en Guatemala, que incluye al sector.

- Constitución Política de la República.
- Código de Trabajo
- Ley Reguladora de la prestación del Aguinaldo para trabajadores del sector privado
- Ley de Bonificación Anual para Trabajadores del Sector Privado y Público,
- Ley de Bonificación Incentivo,
- Ley del día de la Madre,
- Ley del día de la secretaria
- Ley que promueve el turismo interno
- Ley de Indemnización post-mortem, etc....
- Reglamentos Interiores de Trabajo,
- Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional;
- Acuerdo gubernativo 7-80 sobre Descuentos al salario;
- Reglamento para el goce del período de lactancia;
- Reglamento de autorización del trabajo de personas extranjeras a Empleadores del sector privado;
- Reglamento para la aplicación del Convenio número 182 de la OIT., sobre las Peores Formas de Trabajo Infantil y la Acción inmediata para su eliminación.
- Reglamento de Protección Laboral de la Niñez y Adolescencia Trabajadora
- Acuerdos, criterios y programas del MINTRAB (p.ej., Constancia de Buenas Prácticas Laborales, Beca Mi Primer Empleo) etc.
- Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social,
- Acuerdos relativos a protección relativa a Enfermedad, Maternidad y Accidentes -EMA-; Acuerdos relativos a Invalidez, Vejez y Sobrevivencia -I.V.S.-
- Reglamento sobre Recaudación y Afiliación;
- Reglamento sobre Recaudación de Contribuciones al Régimen de Seguridad Social;
- Reglamento para la Protección de Trabajadores que Laboran a Tiempo Parcial en Aplicación del Convenio 175 de la O.I.T.;
- Reglamento de Inscripción en el Régimen de Seguridad Social

MARCO NORMATIVO INTERNACIONAL.

El sector, reconociendo la importancia de los DERECHOS FUNDAMENTALES DE TRABAJO, postulados por la Organización Internacional del Trabajo -OIT- parte connotando que:

- La Libertad de asociación;
- La Eliminación de Todas las formas de Trabajo Forzoso u Obligatorio;
- La Abolición Efectiva del Trabajo Infantil;
- La Eliminación de la Discriminación en Materia de Empleo y Ocupación; y,
- La Salud y Seguridad Ocupacional.

Son pilares fundamentales para desarrollar relaciones laborales que propicien condiciones de trabajo digno.

Por ende, se enlistan los Convenios Internacional de Trabajo que se estiman relevantes para el debido cumplimiento laboral en el sector, siguientes:

- Convenio Sobre las Horas de Trabajo (núm. 1)
- Convenio Sobre el Trabajo Forzoso (núm. 29)
- Convenio Sobre las Horas de Trabajo (núm. 30)
- Convenio Sobre la Edad Mínima (núm. 59)

- Convenio Sobre la Libertad Sindical y la Protección del Derecho de Sindicación (núm. 87)
- Convenio Sobre el Trabajo Nocturno (núm. 89)
- Convenio Sobre el Trabajo Nocturno de Menores (núm. 90)
- Convenio Sobre Protección del Salario (núm. 95)
- Convenio Sobre el Derecho de Sindicación y de Negociación Colectiva (núm. 98)
- Convenio Sobre Igualdad de Remuneración (núm. 100);
- Convenio Sobre la Abolición del Trabajo Forzoso (núm. 105)
- Convenio Sobre la Discriminación (núm. 111);
- Convenio Sobre la Edad Mínima (núm. 138);
- Convenio Sobre el Medio Ambiente de Trabajo (núm. 148);
- Convenio Sobre la Negociación Colectiva (núm. 154);
- Convenio Sobre el Trabajo a Tiempo Parcial (núm. 175);
- Convenio Sobre las Peores Formas de Trabajo Infantil (núm. 182).

NORMATIVA DE REFERENCIA ORIENTADORA:

- Estándares de centros de contacto (ISO 18295-1/2; COPC CX Standard);
- Gestión de seguridad y privacidad de la información (ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27701, SOC 2);
- Salud y seguridad en el trabajo (ISO 45001);
- Continuidad de negocio (ISO 22301); y,
- Marcos de privacidad de clientes (p. ej., GDPR/CCPA) según contrato.





Guía Empresarial de
Buenas Prácticas
Laborales
**Sector Contact Center
& BPO de Guatemala**

bpoguatemala@agexport.org.gt | www.export.com.gt



AGEXPORT
CONTACT CENTER & BPO

GUATEMALA
bpo