



---

<b><u>1. PRESENTACIÓN DEL PROYECTO.....</u></b>	<b><u>3</u></b>
<b><u>1.1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA CREADA.....</u></b>	<b><u>3</u></b>
<b><u>1.2. PRESENTACION DEL EMPRESARIO: Formación y experiencia empresarial ...</u></b>	<b><u>4</u></b>
<b><u>1.3. EVOLUCIÓN DEL PROYECTO: ORÍGENES Y ACTUALIDAD .....</u></b>	<b><u>6</u></b>
<b><u>2. PLAN ORGANIZATIVO.....</u></b>	<b><u>7</u></b>
<b><u>2.1. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA EMPRESA.....</u></b>	<b><u>7</u></b>
<b><u>2.2. FORMAS DE RECLUTAMIENTO.....</u></b>	<b><u>18</u></b>
<b><u>2.3. METODOLOGÍA DE LA CONTRATACIÓN.....</u></b>	<b><u>24</u></b>
<b><u>2.4. ASESORES EXTERNOS .....</u></b>	<b><u>25</u></b>
<b><u>2.5. Obligaciones administrativas respecto a diferentes administraciones: central, autonómica y local.....</u></b>	<b><u>25</u></b>
<b><u>3. ESTRUCTURA JURÍDICA DE LA EMPRESA.....</u></b>	<b><u>50</u></b>
<b><u>3.1. DETERMINACIÓN DE LA A FORMA JURÍDICA DE LA SOCIEDAD.....</u></b>	<b><u>50</u></b>
<b><u>3.2. ESCRITURA DE CONSTITUCION.....</u></b>	<b><u>55</u></b>
<b><u>4. OBLIGACIONES LABORALES EN MATERIA DE CONTRATACION.....</u></b>	<b><u>62</u></b>
<b><u>4.1. CONTRATOS.....</u></b>	<b><u>62</u></b>
<b><u>4.1.1. CONTRATO DE TRABAJO INDEFINIDO.....</u></b>	<b><u>62</u></b>
<b><u>4.1.2. CONTRATO A TIEMPO PARCIAL.....</u></b>	<b><u>66</u></b>
<b><u>4.1.3. CONTRATO EVENTUAL POR CIRCUNSTANCIAS DE LA PRODUCCIÓN .....</u></b>	<b><u>69</u></b>
<b><u>4.1.5. CONTRATO DE INTERINIDAD.....</u></b>	<b><u>75</u></b>
<b><u>5. CONTRATO SUSCRITO CON ETT.....</u></b>	<b><u>77</u></b>
<b><u>5.1. CONTRATO DE PUESTA A DISPOSICIÓN CON UNA EMPRESA DE TRABAJO TEMPORAL (ETT) (VER ANEXO).....</u></b>	<b><u>77</u></b>
<b><u>5.2. SUBCONTRATACIÓN DE OBRA O SERVICIO .....</u></b>	<b><u>79</u></b>
<b><u>6. OBLIGACIONES DEL EMPRESARIO RELATIVAS A LA SEGURIDAD SOCIAL RESPECTO AL INICIO DE LA ACTIVIDAD .....</u></b>	<b><u>86</u></b>
<b><u>6.1. Inscripción de la empresa a la Seguridad Social .....</u></b>	<b><u>86</u></b>
<b><u>6.2. Documentación relativa a la elección de la entidad que cubrirá las contingencias comunes y la especialidad de la incapacidad temporal de las contingencias comunes</u></b>	<b><u>87</u></b>
<b><u>6.3. Alta de las empresarias en el régimen especial de los trabajadores autónomos de la seguridad social.....</u></b>	<b><u>87</u></b>
<b><u>6.4. Solicitud de alta de los trabajadores al régimen de la Seguridad Social .....</u></b>	<b><u>91</u></b>



<b><i>7. JORNADA DE TRABAJO, VACACIONES, CALENDARIO.....</i></b>	<b><i>96</i></b>
<b><i>7.1 Jornada. Artículo 23. de convenio colectivo.....</i></b>	<b><i>96</i></b>
<b><i>7.2 El calendario laboral.....</i></b>	<b><i>96</i></b>
<b><i>7.3. Horas extras y régimen jurídico .....</i></b>	<b><i>98</i></b>
<b><i>7.4. Permisos .....</i></b>	<b><i>99</i></b>
<b><i>7.5 Vacaciones. Artículo 28 del convenio colectivo.....</i></b>	<b><i>100</i></b>
<b><i>8. Salarios e impuestos relacionados con los trabajadores.....</i></b>	<b><i>102</i></b>
<b><i>9. Otras obligaciones .....</i></b>	<b><i>119</i></b>
<b><i>9.1. Delegados de personal, comité de empresa y sus actividades.....</i></b>	<b><i>119</i></b>
<b><i>9.2. Impresos para las elecciones a representantes de los trabajadores (ANEXOS)..</i></b>	<b><i>137</i></b>
<b><i>9.3. FORMACIÓN .....</i></b>	<b><i>137</i></b>
<b><i>10. SALUD LABORAL .....</i></b>	<b><i>144</i></b>
<b><i>10.1. Leyes y Constitución .....</i></b>	<b><i>144</i></b>
<b><i>10.2. Derechos y obligaciones de los trabajadores .....</i></b>	<b><i>149</i></b>
<b><i>10.3. Modalidades para llevar a cabo la prevención de riesgos .....</i></b>	<b><i>150</i></b>
<b><i>10.4. Evaluación de riesgos de teleoperadores (VER ANEXO).....</i></b>	<b><i>154</i></b>
<b><i>.....</i></b>	<b><i>154</i></b>
<b><i>10.5. Contrato de servicio de prevención de riesgos (está en anexos). .....</i></b>	<b><i>154</i></b>
<b><i>11. SITUACIÓN CRÍTICA.....</i></b>	<b><i>154</i></b>
<b><i>12. CARTAS .....</i></b>	<b><i>157</i></b>
<b><i>12.1. SOLICITUD DE PERMISO POR MATRIMONIO.....</i></b>	<b><i>157</i></b>
<b><i>12.2. SOLICITUD DE PERMISO POR NACIMIENTO DE HIJO/A.....</i></b>	<b><i>158</i></b>
<b><i>12.3. SOLICITUD DE PERMISO POR TRASLADO DE DOMICILIO .....</i></b>	<b><i>159</i></b>
<b><i>13. CONCILIACIÓN EFECTIVA DE LAS MUJERES EN EL MUNDO LABORAL.....</i></b>	<b><i>163</i></b>
<b><i>14. Marca.....</i></b>	<b><i>166</i></b>
<b><i>15. CONCLUSIONES .....</i></b>	<b><i>168</i></b>
<b><i>16. BIBLIOGRAFÍA .....</i></b>	<b><i>169</i></b>



## 1. PRESENTACIÓN DEL PROYECTO

### 1.1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA CREADA

Se nos ofrece la oportunidad de crear un negocio nuevo, innovador, con una oferta creativa y alternativa que pueda generar una nueva posibilidad en el mercado al que dirigimos nuestros servicios.

Nuestro proyecto consiste en la creación de una empresa denominada *HELP-U*



la cual estará situada en Hospitalet, constituida con la forma jurídica de Sociedad limitada y cuya actividad empresarial consiste en la prestación de servicios a través de una línea de teléfono 807, subcontratada con la empresa TELECOM. Siendo nuestro ámbito funcional el Telemarketing. Los servicios que se ofrecerán, serán de asesoramiento y consultas en temas relacionados con el ámbito jurídico-laboral, asesoramiento de trámites y gestiones en administración así como su localización y la localización también de puntos de interés general en Barcelona y alrededores, enfocada principalmente a los extranjeros residentes en Barcelona o que estén de turismo o visita. Pues uno de nuestros puntos fuertes y diferenciadores será la posibilidad de poder ser atendido en diversos idiomas, enfocándonos hacia este tipo de cliente, que hasta el día de hoy tiene esta necesidad sin cubrir satisfactoriamente.

Nuestra plantilla estará compuesta por 8 Teleoperadores en inicio, primordialmente estudiantes de ERASMUS que hablen varios idiomas. Y estén actualmente estudiando carreras de relaciones laborales, derecho o empresariales. Dichos trabajadores, deberán de tener una formación adicional sobre puntos de interés de Barcelona y legislación vigente. Contaremos también, con la contratación de un Director General y un Director comercial.


Los socios fundadores también formaran parte en la actividad empresarial, elaborando cada uno de ellos cargos de dirección y coordinación. Este enfoque de este servicio tan característico se acoge a la segmentación del mercado por el que nosotros apostamos, pues es bien sabido, que el crecimiento de la población



extranjera en nuestro país y más concretamente en Barcelona va en aumento, y apreciamos una falta de un servicio con estas prestaciones y características que se les pueda ofrecer.

## **1.2 PRESENTACION DEL EMPRESARIO: Formación y experiencia empresarial**



Los promotores y fundadores de la empresa *HELP-U*,  son:

Somos tres socias fundadoras: Rosimari Pinto, Mary Elena Ramírez y Consu Rosillo.

Todas las socias aportaran en metálico la suma de 6.000€ en concepto de participaciones sociales. La suma total asciende al número de 900 participaciones dividido en partes iguales entre las socias, el motivo de que sean tres mujeres las socias fundadoras es debido a la intención de solicitar subvenciones que existen para mujeres emprendedoras, en un primer momento solicitamos la ayuda "Plan de acción y desarrollo de la mujer".



**Rosimari Pinto** posee una sólida formación adquirida en su anterior trabajo en un Call Center de una gran Financiera, en la cual tenía un gran equipo debajo de su responsabilidad, con 30 años 2 carreras y un master, se siente preparada para el reto de ser empresaria y emprendedora.

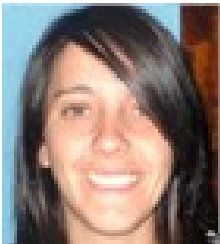
Quedo adjudicada las participaciones sociales del número 01 al 300.



Mary Elena Ramírez, posee 10 años de experiencia y es una experta contable, su dinamismo y alta responsabilidad le ayudó a ejercer un alto cargo dentro del departamento de contabilidad en su anterior empresa. Con 28 años, con la Diplomatura de Relaciones Laborales y Licenciada en Economía por la universidad de Barcelona. Mary Elena no dudo en ningún segundo cuando le propusieran en ser empresaria y emprendedora.

Quedó adjudicada las participaciones sociales del numero 301 al 600.

Consu Rosillo con 29 años y con una sólida formación en RRHH. En los últimos 5 años ha estado trabajando en el departamento de RRHH de una multinacional, donde es la responsable y también responde por el servicio de Prevención de Riesgo Laborales de la empresa.



Su sensibilidad social ha llevado a alternar su actividad laboral con otros proyectos de una conocida ONG, donde desarrolla funciones de colaboradora.

Quedo adjudicada las participaciones sociales del numero 601 al 900.

A pesar de ser socias, como empresarias, estaremos durante toda la jornada laboral en el local de la empresa creada, siendo trabajadoras activas.



### 1.3. EVOLUCIÓN DEL PROYECTO: ORÍGENES Y ACTUALIDAD



Siendo el sector de Telemarketing, un sector innovador en nuestro país, joven aun pero con unas perspectivas de crecimiento realmente muy considerables, pues con la liberalización del sector de telecomunicaciones a finales de los ochenta comenzó una verdadera explosión de los servicios de asistencia telefónica Telemarketing, que han registrado cifras de beneficios astronómicas desde la creación de la primera de estas empresas, en 1987.

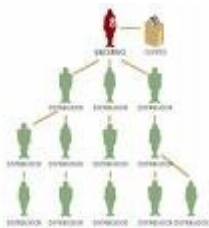
Según publicaciones editadas por la Asociación de empresas de Telemarketing (AEMT-FECEMD): *"El sector del Telemarketing factura en España más de 800 millones de euros"*

Son diversos los motivos, por los cuales optamos por la creación de una empresa de estas características, resaltando de entre ellos, como hemos podido observar anteriormente, que este es un sector en crecimiento y con unas perspectivas de futuro muy tentadoras de invertir en él, también encontramos una necesidad relevante de un servicio como el nuestro en el sector del Telemarketing, dirigido principalmente a la segmentación del mercado al que nos dirigimos como es la de extranjeros en Barcelona residentes o no, qué va en crecimiento día a día, y un servicio que ofrecemos del cual los fundadores y promotores así como las personas contratadas, son grandes conocedoras de esta rama jurídico-laboral.




Como mencionamos en el apartado inicial, confiamos en nuestro proyecto, pues en el vamos a invertir todo nuestro potencial, energías y tiempo para poder alcanzar nuestras metas y objetivos, ponderando nuestra persistencia y llevándolo a cabo con una estudiosa planificación.

## 2. PLAN ORGANIZATIVO




### 2.1. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA EMPRESA

La plantilla de *HELP-U*,  esta formada actualmente por 14 profesionales, de ellas 8 son teleoperadores, cifra que nos permite atender un considerado número de llamadas por día.

En conjunto, se trata de un equipo humano interdisciplinario: director, comercial, RRHH, contabilidad, Responsable de la Plataforma y agentes telefónicos, todos con amplia experiencia en su campo de trabajo.

Las actividades de la empresa se organizan por áreas de trabajo, y al frente de cada una de ellas hay un responsable de área, encargado de dirigir y coordinar las actividades de las unidades o de los departamentos derivados.

Las funciones específicas de cada puesto están descritas adelante donde explicamos además los perfiles profesionales que tenemos en *HELP-U*, 



## **Dirección general**



Desde la Sección de Gerencia o Departamento de Dirección general, Gestionada por nuestro Director General **José Martínez Pareja**, es desde donde se gestiona y coordina todas las áreas y secciones de nuestra empresa, siendo sus principales funciones las siguientes:

- . Dirigir y formular las políticas de la empresa
- . Dirigir, planificar y coordinar todas las áreas y secciones de la empresa en colaboración con sus responsables.
- . Control de calidad de los servicios.
- . Firma de documentos.
- . Autorización de los pagos.
- . Evaluar las operaciones y los resultados obtenidos e informar en las juntas generales.





## **Departamento comercial**



- Para este puesto hemos desarrollado unos requisitos que abajo describimos:
  - Dotes de comunicación: facilidad de palabra, buena dicción y capacidad para convencer, para llegar al otro y venderse como imagen de lo que representa.
  - Orientación hacia el cliente: interés y aptitud para ayudar al cliente y ser capaz de satisfacer sus necesidades, presentes y futuras.
  - Sociabilidad: facilidad de contacto suave, empatía, extroversión.
  - Iniciativa: visión y proyección de futuro, creatividad para aportar ideas nuevas.
  - Inteligencia: buena memoria para rostros y nombres, claridad de ideas.
  - Ambición (aún moderada): ganas de subir, de superarse a sí mismo.

En esta área, tenemos como persona responsable y encargado con todo lo relacionado con el marketing comercial, **Oscar Vicente Gómez**, consideramos esta área bastante importante, pues gran parte de nuestros beneficios pueden lograrse con una buena transmisión de nuestra imagen. Y este puesto debería de ser clave en el supuesto de ampliación de nuevos servicios ofrecidos a terceros. Sus funciones principales son:

- . Venta de nuestro producto.
- . Representación de la empresa en su trato con terceros.



- Conocer el mercado, para tomar las medidas necesarias para adaptarse a las necesidades o tendencias de sus clientes.
- Atención y captación de clientes en su área de actuación.
- Relacionarse con los distribuidores.

### **Departamento de RRHH y PRL**



Desde la sección o área de Recursos Humanos, dirigida por una de nuestras socias fundadoras **Consu Rosillo**, es desde donde se gestionan nuestros recursos humanos, siendo una de sus principales misiones elaborar e implantar la política de personal, para conseguir que el equipo humano de la empresa sea el adecuado y se sienta motivado y comprometido con los objetivos corporativos, que esté profesionalizado y sea capaz de contribuir tanto individualmente como en equipo a los resultados generales de la organización. Asimismo, como Responsable de Prevención de Riesgos Laborales se encargará, junto con su equipo, del diseño, implantación y seguimiento de las políticas de Prevención de Riesgos de la Compañía.

Sus funciones principales son:

- Marcar la política de reclutamiento, selección, formación, desarrollo, promoción y desvinculación e integración del personal en la empresa.
- Acogida y seguimiento de nuestros trabajadores.
- Instaurar un sistema de gestión del desempeño adecuado, al igual que determinar una política de retribuciones que sea coherente, equiparativa, competitiva y que motive al personal.



- . Colaborar en la definición de la cultura empresarial, controlando las comunicaciones a nivel interno y facilitando la creación de valores apropiados en cada momento.
- . Coordinar las relaciones laborales en representación de la empresa.
- . Supervisar la administración de personal.
- . Coordinación del servicio de prevención de riesgos laborales.
- . Gestión de la vigilancia de la salud.
- . Coordinador de los Servicios Ajenos.
- . Supervisión y vigilancia del cumplimiento legal (PRL).
- . Gestión de la formación para la Prevención de riesgos laborales.

### **Área de contabilidad**



El departamento de contabilidad, será gestionado por una de nuestras socias fundadoras **Mary Elena Ramírez**, que será la encargada de obtener y registrar datos contables, estadísticos y financieros, y efectuar pagos y cobros. Sus principales funciones serán:

- . Facturación y tareas administrativas derivadas de la contabilidad.
- . Control de costes.
- . Hacer transacciones bancarias



- . Preparación de impuestos y liquidaciones periódicas.
- . Calcular los salarios a pagar partiendo de los registros de horas trabajadas por cada trabajador.
- . Gestión de tesorería, realizando pagos y cobros.

### **Auxiliar contable**

Conforme descrito anteriormente, tendremos a nuestra disposición una persona con curso de Auxiliar contable.

Femarec que desarrolla un proyecto social para la inserción de personas con riesgo de exclusión del mercado laboral imparte cursos de formación a estos trabajadores y cede a las empresas para que puedan desarrollar la parte práctica.

Esta persona estará en el Departamento de Contabilidad, durante la duración del convenio de prácticas no remuneradas que son de 500 horas.

Las tareas a desarrollar por esta persona consisten dar soporte para el departamento de Contabilidad.

### **Responsable plataforma de Telemarketing**



Las llamadas realizadas por nuestros clientes a nuestro 807, pasan a Telecom, siendo Telecom la central que nos las remiten a nuestra plataforma de Telemarketing la cual es dirigida por una de nuestras socias fundadoras **Rosimari Pinto**, siendo ella la responsable de la coordinación y gerencia de la plataforma del Telemarketing, por lo sus funciones son:



- . Coordinar el mecanismo de entrada de llamadas.
- . Designación del Teleoperador a atender en función de la lengua solicitada.
- . Dirigir y gestionar a nuestros Teleoperadores.
- . Supervisar trabajo de nuestros teleoperadores.
- . Motivación de los trabajadores de la plataforma de Telemarketing.
- . Soporte y asesoramiento profesional.
- . Formación y seguimiento de nuestros teleoperadores.
- . Gestión del equipo técnico de Telemarketing.
- . Gestión de pedidos y reclamaciones.
- . Noción de varias lenguas para poder coordinar.

### **Área de Telemarketing**



Las citadas llamadas, son atendidas en nuestra plataforma de Telemarketing, por nuestros tele operadores, donde su principal tarea es la de recepción de las llamadas, teniendo en cuenta que esta actividad empresarial esta enfocada principalmente a clientes extranjeros, deberán atender en la lengua solicitada, coordinando junto con la Responsable del área el idioma dominado por cada uno, y atendiendo al mas cualificado para ello, siendo las funciones de estos:

- . Atención de las llamadas en la lengua que dominen y que precise la llamada entrante.



- . Asesoramiento jurídico-laboral.
- . Asesoramiento de administraciones donde han de tramitar sus peticiones.
- . Asesoramiento de trámites administrativos necesarios para realizar su petición.
- . Asesoramiento de distintos puntos de interés en Barcelona.
- . Asesoramiento de administraciones públicas donde solventar sus necesidades.

### **Nuestros Teleoperadores:**

Sabemos que será complicado encontrar un buen agente telefónico debido que hay una grande rotación en esta área. Por eso usaremos una política que nos permitirá retener al buen Teleoperador. Esta política consiste en la propuesta de aplicar la "Conciliación Laboral" y también los horarios que serán intensivos, lo cual puede permitir que la persona disfrute de su tiempo para desarrollar otras tareas como estudios, ocio o trabajo.

Nuestros agentes telefónicos cumplirán con los siguientes requisitos

Capacidad de comunicación, fluidez verbal

Empatía

Cordialidad, amabilidad

Don de gentes

Conocimiento de idiomas

Experiencia en call center

A partir del momento que seleccionamos un agente telefónico valoraremos la posibilidad de aplicarle haremos un planning de formación.



## **Becaria/o**



Para colaborar con la inserción de jóvenes al mercado de trabajo solicitaremos un becario de la Universidad de Barcelona del curso de Relaciones Laborales.

Sus funciones básicamente serán dar soporte al Departamento de RRHH y desarrollar las siguientes tareas:

- Contratos, bajas y altas en la seguridad social
- Recepción de llamadas y currículums
- Entrevistas personales,
- Seguimiento a colaboradores
- Tareas administrativas en general

La jornada diaria tendrá duración de 5 horas de lunes a viernes, respetando la duración máxima del Convenio Universidad/Empresa

## **Auxiliar contable**





Conforme explicaremos en el apartado "2.2. Metodologías de Contratación", la Entidad FEMAREC nos cederá gratuitamente una persona para el Dpto. de Contabilidad

FEMAREC, que desarrolla un proyecto social para la inserción de personas con riesgo de exclusión del mercado laboral imparte cursos de formación a estos trabajadores y cede a las empresas para que puedan desarrollar la parte práctica.

Esta persona estará en el Depto de Contabilidad, durante la duración del convenio de practicas no remuneradas que son de 500 horas.

Las tareas a desarrollar por esta persona consisten en dar soporte para el departamento de Contabilidad.

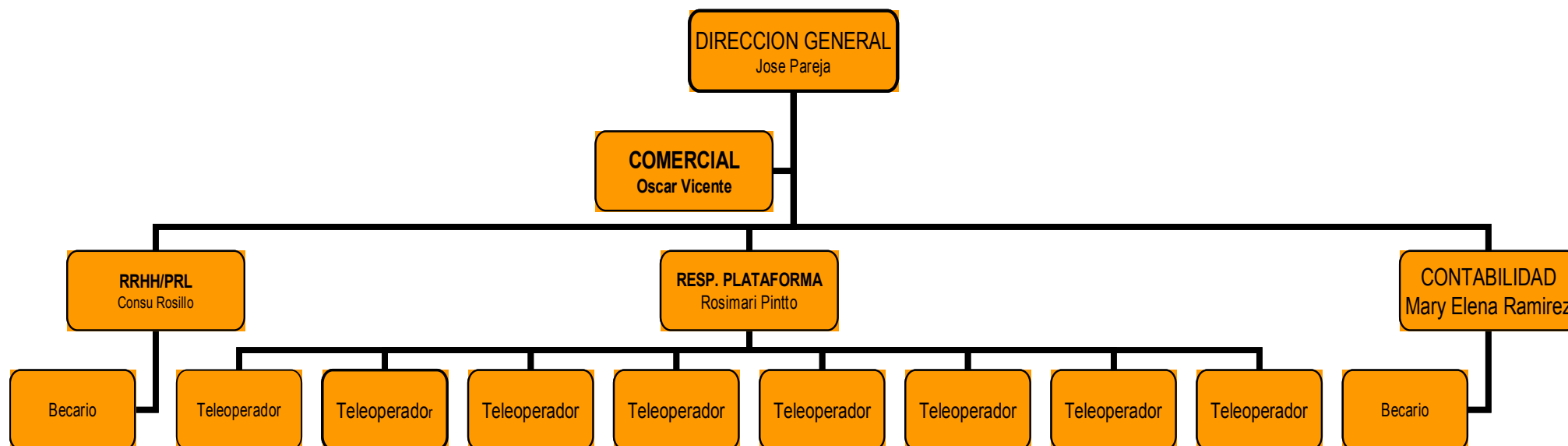
### **Servicio de Limpieza**

El personal de limpieza ha sido contratado a través de una Empresa de Trabajo Temporal (TURISARH S,L), por un periodo de seis meses. El objetivo de nuestra empresa es cubrir esta plaza con un trabajador temporal, con la perspectiva de poder contratarlo directamente.





## Organigrama empresarial





## **2.2. FORMAS DE RECLUTAMIENTO**

### **SELECCIÓN DE TRABAJADORES**



Como definición podemos decir que la selección es aquella actividad organizada que una vez especificados los requisitos y cualidades que han de reunir los candidatos para determinadas labores, identifica y mide las cualidades actuales y potenciales, las características de la personalidad, los intereses y las aspiraciones de los diversos participantes en el proceso, para elegir al que se aproxima más al profesigramas. En una primera fase se hace una labor de acopio de la mayor cantidad posible de candidatos, después sucede al contrario, y se realiza una actividad de eliminación de los mismos.

En definitiva, la selección tiene por objeto proporcionar la persona adecuada a cada puesto de trabajo concreto.

El proceso de selección incluye dos fases bien diferenciadas, si bien forman parte del mismo proceso, que son: el reclutamiento y la selección.

#### **a) El reclutamiento**

El reclutamiento es un conjunto de procedimientos tendentes a atraer candidatos potencialmente cualificados a quienes se les interesa para formar parte de la organización previo sometimiento a unas pruebas selectivas. Este proceso se desarrolla a partir de un sistema de información, por el cual las empresas dan a conocer al mercado laboral las oportunidades de ocupación, de forma que atraiga a los individuos suficientes para poder después pasar al proceso de selección. Debemos asegurarnos de la suficiencia de candidatos idóneos porque de lo contrario el proceso de selección quedaría reducido a un proceso de contratación.



El proceso de reclutamiento cuando se realiza adecuadamente requiere de una importante inversión de medios económicos, técnicos y, por supuesto, de tiempo, que debe contar con una previsión y valoración previa.

El primer paso para iniciar el proceso de reclutamiento es analizar las necesidades de la organización. En el momento que hay una vacante en la empresa lo que haremos es valorar si hay una alternativa a la contratación (por ejemplo una promoción interna de un empleado). En nuestro caso y dado que iniciamos la actividad empresarial, está claro que es necesaria la incorporación y, por consiguiente, la contratación de nuevo personal.

En nuestra empresa, los socios han realizado este análisis de manera conjunta, determinando para cada puesto cual es las tareas principales y específicas, los requisitos de formación y la experiencia. Como principios que se desean seguir, los socios han acordado: no incorporar personal emparentado con los propios socios, intentar conseguir el máximo de beneficios sociales, tendencia a la contratación definitiva y, por supuesto, siempre respetar la normativa legal vigente.

Las fuentes de reclutamiento se dividen en: internas y externas. Las fuentes internas se basan en encontrar candidatos a partir del personal existente ya en la empresa, o sea, conocidos y familiares. Estas fuentes internas, tienen sus ventajas porque suponen ahorro de tiempo y de dinero, y menor riesgo de rechazo. Pero también tienen sus desventajas que son un ambiente de amiguismo y falta de savia nueva en la organización.

Las fuentes externas comportan dirigirnos a organizaciones, o entidades externas para hacer acopio de candidatos. Como ventajas podemos destacar: savia nueva en la empresa, moldeable y flexibilidad del nuevo personal y nuevas ideas. Como desventajas riesgo de fracasos y aumentos de costos.

Dentro de las fuentes externas podemos destacar:



- a) Anuncios en prensa: facilitan una importante cantidad de candidatos. Permiten mantener el anonimato de la empresa. Su coste es muy variable dependiendo del tipo de publicación, tamaño y el número de inserciones.
- b) Colegios profesionales: Estas entidades tienen una bolsa de trabajo compuesta por gente joven con buen nivel académico que busca trabajo. Muchas veces, una simple llamada de teléfono es suficiente para conseguir un buen número de candidatos.
- c) Centros de formación profesional e institutos: Este es un buen sitio para reclutar personal joven sin experiencia, para después formarlo en la empresa. Para conseguir un candidato normalmente hay un contacto directo con el director del centro.
- d) Universidades, escuelas técnicas y de negocios: Aquí se encuentran candidatos con alto nivel, recién diplomados o licenciados, y por tanto, sin experiencia. El contacto puede ser a través de un anuncio en el tablón de anuncios de la Facultad o Escuela.
- e) Oficinas privadas de colocación: Con las Empresas de Trabajo Temporal (ETT) se ha abierto un nuevo campo en el reclutamiento. Para ello hay dos opciones, la primera es la búsqueda del candidato y la segunda es que después de un periodo de "puesta a disposición" la empresa decida quedarse con el trabajador. De lo que no hay duda, es que se trata de una fuente de reclutamiento muy efectiva para no errar.
- f) Oficinas públicas o estatales de empleo: Acostumbra a ofrecer personal poco cualificado y normalmente el sistema requiere de bastante burocracia.
- g) Prácticas en la empresa: muchas empresas ofrecen la realización de prácticas temporales mediante convenios con la universidad, colegios universitarios o escuelas de formación profesional, normalmente cuando el estudiante se encuentra en el último ciclo formativo o de carrera. Es una muy buena fuente, con un coste asumible.



- h) Finalistas de otros procesos de selección: Son candidatos que reúnen las condiciones idóneas que han sido descartadas por no ser imposible incorporarlos a todos.
- i) Archivo de solicitudes: Son currículums que han llegado de forma voluntaria a nuestra organización.
- j) Directorios de colegios profesionales y asociaciones: se utilizan para reclutar personal altamente cualificado. Aquí acuden los *head hunters* o cazatalentos.

## **b) La selección**

Una vez especificados los requisitos y cualidades que deben reunir los candidatos para determinadas tareas, se realizan la elección del candidato.

La selección tiene como finalidad proporcionar una información relativa a las aptitudes psicológicas, físicas y profesionales de las personas a ocupar los puestos de trabajo. Para ello, se hacen diferentes pruebas o exámenes cuyos resultados nos servirán para juzgar esas aptitudes o cualidades y garantizarnos el acierto de la elección.

En resumen, seleccionar consiste en especificar las cualidades y requisitos para determinadas tareas, identificar y medir las cualidades actuales y potenciales, las características de la personalidad, los intereses y las aspiraciones de los diferentes individuos y elegir los individuos que poseen esas cualidades a un nivel suficiente como para desempeñar las labores del puesto.

Las principales fases de un proceso de selección son:

- a) Estudio del perfil adecuado: En primer lugar se efectuará un análisis del profesiograma que el puesto de trabajo requiere. Se deberá conocer con detalle el puesto de trabajo a cubrir, incluso si es necesario nos desplazaremos hasta el mismo para ampliar la información tanto del puesto como del entorno, clima, etc. También es necesario saber las cualidades que deberá reunir el candidato para hacer así una correcta entrevista.



- b) Preselección de candidatos: La fase previa al comienzo de la selección consiste en separar las solicitudes interesantes de acuerdo con el puesto de trabajo de las que no lo son. Se trata de ver si los candidatos cumplen los cinco o seis parámetros básicos del perfil buscado (edad, estudios, profesión, experiencia, etc.). Excluyendo los candidatos que no cumplen los requisitos, podemos, con los que quedan, clasificarlos de más interesantes a menos. Una vez hecha esta preselección informaremos a los candidatos que no han sido seleccionados con una carta dándoles las gracias por el interés. Además, guardaremos los datos por si en alguna ocasión pudieran sernos de utilidad.
- c) Entrevista previa: También se suele llamar entrevista preliminar y se utiliza como instrumento previo a la selección. Deberá ser breve (unos cinco minutos) y en ella se informará al interesado de las características esenciales del puesto (tipo de contrato, retribución, tareas, etc.)
- d) Pruebas psicométricas y de evaluación: Son una parte del proceso y pueden ayudar a tomar una decisión, pero nunca son válidas por sí solas. Existe una infinidad de test psicométricos y pueden ser válidos si se utilizan correctamente y por personal especializado.

Los tests persiguen descubrir, clasificar, explicar y predecir el comportamiento, las habilidades y las capacidades de un individuo que aspira a ser contratado por una organización. Lo importante para la aplicación de los tests es que sean discriminativos, que estén normalizados y que sean fiables.

- e) Pruebas de práctica: También denominadas pruebas de trabajo. Normalmente se desarrollan en el mismo puesto de trabajo y las supervisa el futuro jefe inmediato del candidato.
- f) Entrevista de selección: También se llama entrevista de profundidad y es la parte más importante de todo el proceso. Una vez acabadas todas las pruebas oportunas se realizará con los aspirantes que las hayan superado, una entrevista. Ahora se acabarán de puntualizar aspectos muy concretos del puesto de trabajo, se comentarán los documentos aportados por el candidato, las pruebas realizadas, se profundizará en



la experiencia, la trayectoria profesional y la formación del aspirante. También en esta entrevista se expondrá a los candidatos las condiciones laborales, económicas y sociales del puesto.

Los objetivos de la entrevista serán: presentar el puesto de trabajo y la empresa, evaluar las posibilidades del candidato para desarrollar bien el trabajo que se le ofrece y evaluar las posibilidades de desarrollo futuro del candidato en la empresa.

La importancia de esta entrevista es tal que, hoy en día, no se concibe una selección y aún menos una contratación sin la realización de ella.


- g) Elaboración del informe definitivo y propuesta de candidatos más idóneos: Una vez acabada la entrevista y las pruebas de idoneidad se comprobarán los informes y documentos aportados, se analizarán las pruebas y se determinarán cuales son los candidatos más idóneos para el puesto y se emitirá el correspondiente informe. Se concluye generalmente con la elección de una terna. Esta terna se trasladará a los responsables del área para que elijan, junto con recursos humanos.
- h) Entrevista final: Se hará con la terna de finalistas. En ella se puntualizarán detalles y aclaraciones por ambas partes.
- i) La decisión: Antes de la toma de decisión se deberán analizar los pros y los contras de cada candidato; se habrá entrevistado a todos los candidatos y al final se elegirá al candidato más idóneo.


Ahora, cuando todo el proceso ha acabado, se acuerda entre las partes la fecha de incorporación y de la firma del contrato, así como la documentación necesaria a presentar. También se le entregará al seleccionado las normas internas de la empresa (manual de organización, folletos, trípticos, etc.).



## **2.3. METODOLOGÍA DE LA CONTRATACIÓN**

### **Metodología de la contratación**

En la contratación del personal de **HELP-U**,  ha habido una tendencia a realizar contratos indefinidos y sobre todo de duración determinada con vistas a conversión a indefinidos, queremos promover la estabilidad laboral.

La pretensión de **HELP-U**,  es que nuestros trabajadores se sientan plenamente integrados en nuestro proyecto empresarial. Estamos en un sector con un elevado índice de rotación de personal y lo que queremos evitar es que una vez formados los trabajadores nos abandonen.

Así que hemos contratado un colectivo tanto de hombres como de mujeres para fomentar la igualdad de la mujer en el mundo laboral. También hemos contratado una persona con minusvalía que además de la bonificación en cuanto a la cotización a la Seguridad Social, tienen una subvención a fondo perdido que supone un buen ahorro en los costes de la empresa.

Está en el proyecto de **HELP-U**,  contribuir con la reinserción social de trabajadores que se encuentran en régimen de exclusión social.

Para eso mantenemos una reunión con una entidad llamada "FEMAREC" que nos explico su programa, lo cual cedería una persona sin costes alguno para la empresa, con una única condición, que la persona cedida desarrolle unas funciones específicas.

En nuestro caso nos interesamos por una persona para el departamento de contabilidad.


En definitiva, hemos buscado un beneficio económico para la empresa, pero a la vez también creemos que hemos cumplido con una función social.





## 2.4. ASESORES EXTERNOS



En este primer año de vida de *HELP-U*,  no vamos a contar con asesores externos. No consideramos necesario, por el momento, establecer ningún contrato de asesoría externa, puesto que los socios disponen de los conocimientos suficientes tanto por lo que respecta a los aspectos jurídicos como financieros que puedan afectar a la empresa.

Consideramos que el tamaño de la empresa, nos permite prescindir de este tipo de servicios. Conocemos todas las obligaciones que marca la ley (libros y depósitos de cuentas anuales, confección de seguros sociales, etc.) así como su interpretación (ratios) y extracción de conclusiones. No obstante, también conocemos las ventajas de recurrir a asesores externos, que normalmente compaginan asesoría fiscal, laboral, contable, etc. y sabemos que nos puede aportar un valor añadido.

En cualquier caso, si más adelante existe un aumento de actividad, una cuestión que no sea posible resolver desde la propia empresa, o bien que lleguemos a valorar de forma positiva una ayuda en nuestra gestión, no dudamos en que se realizará un contrato con asesores externos.

## **2.5. OBLIGACIONES ADMINISTRATIVAS RESPECTO A DIFERENTES ADMINISTRACIONES: CENTRAL, AUTONÓMICA Y LOCAL**

Se han de llevar a cabo unos procedimientos y cumplimentar múltiples formularios, acudir a diferentes administraciones para poder poner en marcha y cumplir la ley para poder conseguir los permisos necesarios y



poner en marcha nuestra empresa, el procedimiento y obligaciones a cumplir serán los siguientes:

1. Solicitud de certificación negativa de denominación
2. Depósito bancario
3. Redacción de la escritura pública y otorgamiento de la misma
4. Solicitud del C.I.F (código de identificación fiscal)
5. Liquidación del impuesto de transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados
6. Inscripción en el registro mercantil
7. Declaración de inicio de la actividad
8. Alta en el impuesto sobre actividades económicas (IAE)
9. Declaración censal
10. obtención del CIF definitivo
11. legalización de libros
12. Depósito y publicación de las cuentas anuales y documentos complementarios
13. Inscripción de la empresa en la seguridad social
14. Alta en el régimen de autónomos (de las socias capitalistas)
15. Alta de los trabajadores en el régimen general
16. Comunicación de apertura del centro de trabajo
17. Legalización de los libros de matrícula y visita



18. Presentación de los contratos de los trabajadores

19. Licencia de obras (ayuntamiento)

20. Cambio de titularidad de un negocio

21. Libro de visitas

## **1. Certificación negativa de Nombre ante el Registro Mercantil Central**

### **(ADJUNTO ANEXO)**

Certificación acreditativa de que el nombre elegido por la Sociedad o Cooperativa no coincide con el de otra existente. Su reglamento esta recogido en Real Decreto 1784/1996, de 19 de julio

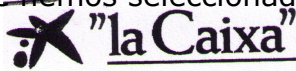
El primer paso lógico a la hora de crear nuestra sociedad es el de decidir su denominación. Esta denominación no puede coincidir con el de otras sociedades ya constituidas, por ello como paso previo para la constitución y posterior inscripción en el Registro Mercantil correspondiente de una sociedad mercantil, es conveniente comprobar que la denominación social elegida para la misma, no coincida con la de otra sociedad. Esta consulta previa se realiza a efectos meramente informativos y no condiciona la posterior calificación que el Registrador Mercantil Central efectúe al presentar la solicitud de certificación correspondiente. Modo de consulta: Se puede efectuar la consulta directamente en las oficinas del Registro Mercantil Central (calle Príncipe de Vergara nº 94 de Madrid), por correo, mensajería o por medios telemáticos (Infovía Plus o Internet. Conociendo que la denominación que queremos para nuestra sociedad no coincide con la de otra, debe procederse a solicitar una "certificación negativa de nombre". Esta es una certificación de no-coincidencia de denominación. El plazo de reserva de la denominación es de quince meses, desde la fecha de su expedición. Modo de solicitarla: Al igual que la nota simple de denominaciones, la certificación puede solicitarse directamente en la sede del Registro Mercantil Central (calle Príncipe de Vergara nº 94 de Madrid),



por correo, mensajería o medios telemáticos (correo electrónico desde la página web del Registro Mercantil Central - [www.registradores.org](http://www.registradores.org)). En la actualidad el Registro cobra 14 euros por la certificación, y 6,97 euros por la renovación y se tarda una semana en obtenerlo, salvo que se pida su remisión por correo.

## DOCUMENTACIÓN A APORTAR

La instancia oficial con el nombre escogido (máximo de tres), el nombre que hemos seleccionado para nuestra empresa es " RPR. Help-U Center".



Dipòsit d'estalvi a termini

### PLAZO O VALIDEZ

D'una part la Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa", i d'altra el titular, així denominat encara que es tracti de diverses persones, les circumstàncies personals del qual s'especifiquen més endavant, es reconeixen mútuament la capacitat i representació necessàries per a aquest atorgament i convenen la formalització d'aquest contracte, que es registrarà, per les condicions particulars i per les generals contingudes en el mateix o, en el seu cas, per les de la llibreta que es lliura al titular en aquest acte.

El trámite ha de ser previo al otorgamiento de la escritura de constitución, esta certificación la solicitamos en noviembre del 2007, obteniendo como respuesta la certificación negativa que indica que no existe otra empresa con el mismo nombre.

Validez:

- 2 meses para sociedades mercantiles, con posibilidad de renovación hasta 15 meses.

## 2. DEPÓSITO BANCARIO

Puede constituirse en cualquier Banco o Caja de Ahorros y el importe variará dependiendo del tipo de sociedad que se constituya, por ejemplo, será como mínimo de 3.005,06 para las Sociedades de Responsabilidad Limitada como es nuestro caso o de 15.025,30 para el caso de las Sociedades Anónimas. (regulado mediante LA LEY GENERAL TRIBUTARIA)

El titular reconeix haver estat informat expressament de les precedents condicions particulars i de les generals que figuren al dors, que integren el present contracte, essent acceptades per el titular. Així mateix, declara haver rebut en aquest acte un exemplar d'aquest contracte, que s'ha subscrit per duplicat, així com, en el cas d'obertura de dipòsit, un exemplar de les normes vigents de valoració i tarifa de comissions, condicions i despeses repercutibles a clients, les quals accepta.

Legit i conforme, el titular

Per "la Caixa"  
Mistral Viladomat - 0478  
Av. Mistral, 2  
08015 BARCELONA

28

IDD: JI 001-710.0435-89 (13) (5)



Taïs López Giménez, amb DNI núm. 56.892.568F, com a directora de la oficina de Mistral-Viladomat-0478 de la Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona amb NIF. G588999988

CERTIFICA:

Que als efectes d'allò establert al Reglament del Registre Mercantil, en aquesta oficina i en el compte número 2100-0478-06-2236598711 i a nom de RPR. HELP-U CENTER, SOCIETAT LIMITADE EN CONSTITUCIÓ, es va ingressar la quantitat 54.000 euros que a continuació s'indiquen:

Data: 15-12-2007

Import: 18.000 euros

Que segons el escrit de 14 de desembre de 2007 efectuat per Rosimari Pinto, amb NIE. Núm X564892813, les aportacions dineràries efectuades, són realitzades per les persones quantitats següents:

Rosimari Pinto amb NIE. X564892813

Mary Elena Ramírez Ceballos amb NIE. X648563248

Consu Rosillo López amb DNI. 37599543F

I perquè se'n prengui coneixament i tingui els efectes que correpongui, lliura la present certificació a petició de la Sra Rosimari Pinto

Barcelona, a 15 de desembre de 2007

### **3. REDACCIÓN DE LA ESCRITURA PÚBLICA Y OTORGAMIENTO DE LA MISMA (ADJUNTO EN ANEXO)**

Este trámite debe de hacerse ante Notario, aportando a tales efectos la correspondiente "escritura de constitución". Para el otorgamiento de la escritura se necesitará acreditar la certificación negativa del nombre y facilitar al notario la siguiente documentación: - Identidad del socio o socios fundadores - Cifra del capital social y reparto de acciones o participaciones - Órgano de Administración - Estatutos sociales - Certificado de ingreso de aportaciones no dinerarias Los Notarios están sujetos a Aranceles en virtud de los cuales para elaborar su minuta tienen



en cuenta, principalmente el valor de la operación, además del número de folios, copias, etc...

#### **CONCEPTO**

Acto por el que los socios fundadores proceden a la firma de la escritura de constitución de la sociedad según establecen los estatutos.

#### **DOCUMENTACIÓN A APORTAR**

- Certificación Negativa del nombre.
- Estatutos.
- Certificado del depósito bancario del desembolso inicial (S.A., S.L, y S.A.L. y S.L.L.).
- Acta de la asamblea constituyente (cooperativas)

#### **VALIDEZ**

Validez: Inmediata.

#### **LUGAR**

El otorgamiento ha sido realizado por el notario:  
JUAN FRANCISCO BOISAN BENITO  
De Notarios asociados.

#### 4. **SOLICITUD DEL C.I.F.**

Código de Identificación Fiscal. La solicitud se efectúa ante la Delegación de Hacienda correspondiente al domicilio de la Sociedad mediante la presentación del modelo 036 ó 037 al que debe acompañarse una fotocopia de la Certificación Negativa del Nombre y el D.N.I. del promotor o de la persona interesada en su constitución. La solicitud se efectúa en el plazo de 30 días a contar desde el otorgamiento de la escritura de constitución y tiene carácter provisional durante seis meses. Una vez inscrita la sociedad en el Registro Mercantil y justificado este extremo ante la Delegación de Hacienda, en C.I.F. adquiere carácter definitivo.

#### **CONCEPTO**



Identificación de la sociedad a efectos fiscales.

#### **DOCUMENTACIÓN A APORTAR**

- Modelo 036
- Primera copia y fotocopia de la escritura de constitución. Sociedades en constitución, antes de tener la escritura, certificación de la denominación social.
- Fotocopia del D.N.I. del solicitante si es un socio o fotocopia del poder notarial si es un apoderado.

#### **PLAZO O VALIDEZ**

##### **Plazo**

30 días hábiles a partir del otorgamiento de la escritura de constitución o de la certificación negativa del nombre si es anterior al mismo.

##### **Validez:**

El CIF provisional tiene una validez de seis meses. Durante este plazo se debe retirar el CIF definitivo.

##### **LUGAR**

Administración o Delegación de la Agencia Estatal de la Administración Tributaria correspondiente al domicilio social, hemos realizado la solicitud en la Administración de L´Hospitalet de Llobregat.

#### **5.LIQUIDACIÓN DEL IMPUESTO DE TRANSMISIONES PATRIMONIALES Y ACTOS JURÍDICOS DOCUMENTADOS**

Este impuesto debimos satisfacerlo ante la Delegación de Hacienda correspondiente a nuestro domicilio social, Avda. Masnou, 10, en el plazo de treinta días hábiles desde la fecha del otorgamiento de la escritura de constitución, cumplimentando el modelo 600 y aportando la copia simple de la escritura de constitución que se devuelve con el sello que justifica el



pago del impuesto. La base imponible del impuesto es el importe del capital social más, en su caso, las primas de emisión y la cuota tributaria el 1% de dicho importe.

Este proceso, esta regulado en el **real decreto legislativo 1/1993, de 24 de septiembre.**

#### **DOCUMENTACIÓN A APORTAR**

- Modelo 600.
- Primera Copia y Copia Simple de la Escritura de Constitución.
- Fotocopia del C.I.F. de la sociedad, si no dispone aún de etiquetas de Hacienda.

#### **5. INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO MERCANTIL (Real Decreto 1784/1996, de 19 de julio)**

Este requisito es imprescindible para que la sociedad adquiriera personalidad jurídica distinta de la de sus socios. Debe realizarse ante el registro Mercantil correspondiente al domicilio social mediante la aportación de la siguiente documentación:

- Primera copia de la escritura de constitución –
- Certificación negativa de nombre –
- Liquidación del Impuesto de Transmisiones Patrimoniales
- C.I.F. provisional de la sociedad La inscripción debe realizarse en el plazo de un mes desde la fecha del otorgamiento de la escritura de constitución.

En el Registro Mercantil deberemos abonar el importe de la inscripción en el Registro propiamente dicho y el importe de su publicación.

#### **CONCEPTO**





Publicidad de la situación jurídica mercantil a través de la cual la sociedad adquiere su personalidad jurídica.

#### **LUGAR**

#### ***Sociedades Mercantiles:***

Registro Mercantil correspondiente al domicilio social.  
Registro Mercantil Provincial de Barcelona

Avda. Gran Vía, 184  
Tel. 935 081 444

#### **7. DECLARACIÓN DE INICIO DE LA ACTIVIDAD**

Debe de presentarse la correspondiente alta en la "declaración censal", ello para que la administración Tributaria conozca quienes comienzan, modifican o cesan en el desarrollo de sus actividades. Los modelos de declaración censal son el 036 y el 037 (modelo simplificado) que deben presentarse en la Delegación de Hacienda Estatal de la provincia en la que la sociedad tenga su domicilio.

#### **8. Declaración de alta en el Impuesto sobre Actividades Económicas (I.A.E.)**

##### **(ADJUNTO ANEXO)**

Tributo local que grava el ejercicio de actividades empresariales, profesionales o artísticas, se ejerzan o no en local determinado.

Es obligatorio para toda sociedad, empresario o profesional.

#### **Exenciones:**

Según el art. 83 de la Ley 39/1988, Reguladora de las Haciendas Locales, modificado por la Ley 51/2002, desde el 1 de enero de 2003 están exentos del pago del impuesto,



- Primeros dos años de actividad, sólo se ha de comunicar el alta en el IAE
- Personas jurídicas con un importe neto de la cifra de negocio inferior a 1 mill. €, Sólo se ha de comunicar el alta en el IAE y exención con comunicación a la Agencia Tributaria.

Help-U Center sólo tendrá que comunicar el alta del IAE (mediante mod 036) porque nuestra cifra de negocio es inferior a 1 mill. De euros.

#### **DOCUMENTACIÓN A APORTAR**

- Modelo: 840 debidamente cumplimentado.
- Primera Copia y fotocopia de la escritura de constitución.
- Fotocopia del C.I.F. para sociedades.

#### **PLAZO O VALIDEZ**

##### ***Plazo:***

10 días hábiles antes del inicio de la actividad. Un mes desde el inicio de la actividad.

##### ***Validez:***

1 año natural (se renueva automáticamente salvo indicación contraria)

#### **LUGAR**

Administración de Hacienda o Delegación de la Agencia Estatal de la Administración Tributaria (en función de que se tribute por cuota municipal, provincial o nacional).

## **9. Declaración censal**

Declaración censal de comienzo de actividad.

#### **DOCUMENTACIÓN A APORTAR**



- Modelo 036
- Primera Copia y fotocopia de la escritura de constitución, antes del inicio de la actividad.
- Fotocopia del D.N.I. del declarante.

#### **PLAZO O VALIDEZ**

##### **Plazo:**

30 días a partir del otorgamiento de la escritura de constitución que fue

obtenida por [HELP-U](#),  el 15 de enero de 2008

##### **Validez:**

6 meses hasta que se retire la tarjeta de identificación fiscal definitiva.

Declaración Censal 036

#### **LUGAR**

Administración de Hacienda o Delegación de la Agencia Estatal de la Administración tributaria correspondiente al domicilio fiscal de la empresa, Avda. del Masnou, 10 de L´Hospitalet de Llobregat

#### **10. Obtención del CIF definitivo**

Identificación fiscal definitiva de la sociedad a efectos fiscales.

##### **Documentación a aportar**

- Tarjeta del CIF provisional.
- Original y primera copia de la escritura de constitución inscrita en el Registro Mercantil y fotocopia de la hoja de inscripción.

##### **Plazo o Validez**

Una vez inscrita la sociedad en el Registro Mercantil, y dentro de los 6 meses desde la obtención del provisional, en su caso.

**LUGAR**

Administración o Delegación de la Agencia Estatal de la Administración Tributaria correspondiente a nuestro domicilio social, Avda. del Masnou, 10 de L´Hospitalet de Llobregat

**11. Legalización de libros**

Comprobación por el registrador de los requisitos legales en la llevanza de los libros obligatorios del empresario.

**DOCUMENTACIÓN A APORTAR**

Instancia por duplicado acompañada de los libros a legalizar.

**DESTINATARIO**

Sociedades Mercantiles

**PLAZO o VALIDEZ**

El Registrador procederá a su legalización dentro de los quince días siguientes al de su presentación.

**LUGAR**

Registro Mercantil correspondiente al domicilio social.

Registro Mercantil Provincial de Barcelona

Avda. Gran Vía, 184

Tel. 935 081 444

**12. Depósito y publicación de las cuentas anuales y documentos complementarios**



Presentación de las cuentas anuales según las obligaciones establecidas en el Capítulo III en su sección 3ª del Código de Comercio y otras obligaciones legales.

#### **DOCUMENTACIÓN A APORTAR**

Solicitud acompañada de los documentos previstos en el art.366 del Reglamento del Registro Mercantil:

1. Solicitud firmada por el presentante.
2. Certificación del acuerdo del órgano social competente con firmas legitimadas notarialmente que contenga el acuerdo de aprobación de las cuentas y de la aplicación del resultado.

La certificación expresará igualmente, bajo fe del certificador, que las cuentas y el informe de gestión están firmados por todos los administradores, o si faltare la firma de alguno de ellos se señalará esta circunstancia en la certificación, con expresa indicación de la causa.

El informe de los auditores de cuentas deberá estar firmado por éstos.

3. Un ejemplar de las cuentas anuales, debidamente identificado en la certificación a que se refiere el número anterior.
4. Un ejemplar del informe de gestión.
5. Un ejemplar del informe de los auditores de cuentas cuando la sociedad está obligada a verificación contable o cuando se hubiere nombrado auditor a solicitud de la minoría.
6. Un ejemplar del documento relativo a los negocios sobre acciones propias cuando la sociedad esté obligada a formularlo.
7. Certificación acreditativa de que las cuentas depositadas se corresponden con las auditadas. Esta certificación podrá incluirse en la contemplada por el párrafo 2 de este apartado.



2. Previa autorización de la Dirección General de los Registros y del Notariado, los documentos contables a que se refiere este artículo podrán depositarse en soporte magnético.

#### **DESTINATARIO**

- Sociedades Anónimas.
- Sociedades de Responsabilidad Limitada.
- Sociedades Comanditarias por Acciones.
- Sociedades de Garantía Recíproca. Fondos de Pensiones.
- Liquidadores de sociedades.
- Cualesquiera otros obligados por las disposiciones legales vigentes.

#### **PLAZO O VALIDEZ**

Dentro del mes siguiente a su aprobación.

#### **LUGAR**

Registro Mercantil correspondiente al domicilio social.  
Registro Mercantil Provincial de Barcelona

Avda. Gran Vía, 184

Tel. 935 081 444

### **13. INSCRIPCIÓN DE LA EMPRESA EN LA SEGURIDAD SOCIAL**

Esta inscripción se efectúa ante la Tesorería General de la Seguridad Social, debiéndose cumplimentar el modelo correspondiente y aportar el C.I.F. de la empresa. Este trámite se efectúa en el acto y se obtiene el "código de cuenta de cotización empresarial" sin el cual no es posible dar



de alta en la Seguridad Social (**Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio**) a ningún trabajador. Reglamentado en el Real Decreto 84/1996, de 26 de enero

#### **CONCEPTO**

Es obligatorio para todo empresario que vaya a efectuar contrataciones, como paso previo al inicio de sus actividades.

La inscripción será única por cada provincia donde se tenga un centro de trabajo, salvo que en la misma provincia se ejerzan dos o más actividades sometidas a ordenanzas de trabajo distintas. En nuestro caso, solo será necesario una única para la provincia de Barcelona.

Al presentar la solicitud para abrir la cuenta de cotización inicial, la Tesorería de la Seguridad Social asignará un número, con los dos primeros dígitos del mismo referidos a la provincia en la que se encuentra el domicilio de la empresa. Se vincularán a dicho número todas las cuentas de cotización que se asignen en la misma o distinta provincia.

Será necesario solicitar otros números de cotización, además del principal, si existen personas que coticen al Régimen General Asimilado, o si existen personas con contratos de formación.

#### **DOCUMENTACIÓN A APORTAR**

- Modelo Oficial de Solicitud, que en el caso de la cuenta de cotización principal o inicial será el TA6, y para cuentas de cotización sucesivas el modelo a presentar será el TA7.
- Alta de trabajadores.
- Autorización a la persona que realice el trámite.
- CIF original y copia para ser compulsada.
- Original y copia de la escritura de constitución inscrita en el Registro que corresponda y fotocopia del DNI del solicitante o poder notarial del firmante, cuando se trate de sociedades mercantiles.
- Para empresarios individuales: DNI del titular.



- Certificado de inscripción en el Registro Gral. de Cooperativas y fotocopia del DNI del representante, en el caso de cooperativas.
- Contrato de asociación a una Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales o póliza de accidentes de trabajo concertada con la Seguridad Social. (se debe hacer constar el sector laboral de la empresa).

#### **LUGAR**

Dirección Provincial de la Tesorería General de la Seguridad Social o Administración de la Seguridad Social correspondiente al domicilio de la empresa.

#### **14. Alta en el Régimen de Autónomos (de las socias capitalistas)**

Este Régimen de la Seguridad Social será obligatorio para trabajadores por cuenta propia y demás supuestos contemplados en el apartado de "Seguridad Social". Regulado también por el Decreto 2530/1970, de 20 de agosto

La solicitud de afiliación deberá realizarse en los 30 días naturales siguientes al inicio de la actividad. No obstante, el alta causará efectos a partir del día primero del mes natural en que realmente se inicie la actividad.

#### **DOCUMENTACIÓN A APORTAR**

- Modelo de solicitud: TA 0521
- Tarjeta de la Seguridad Social o documento de afiliación, si no se ha estado afiliado con anterioridad.
- Original y fotocopia del DNI y NIF del solicitante.
- Original y copia de cualquier documento o medio de prueba determinante de la procedencia del alta:
- Original y fotocopia del alta en el IAE o certificado de estar exento
- Licencias, permisos o autorizaciones administrativas, que sean necesarios para la actividad de se trate.





- En el caso de cooperativas, certificado del Registro Gral. de Cooperativas y copia de los estatutos en los que figure la opción de cotización
- Certificación de la Cámara Agraria correspondiente para autónomos de la agricultura y del Colegio correspondiente para profesionales.
- Contrato y CIF para Sociedades Civiles y Comunidades de Bienes.
- Escritura pública inscrita y CIF para Sociedades Mercantiles.
- Los trabajadores que opten por acogerse a la cobertura de la protección del subsidio por incapacidad temporal, deberán elegir una Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales para realizar la cobertura de dicha prestación

#### **LUGAR**

Dirección Provincial de la Tesorería General de la Seguridad Social o, Administración de la Tesorería Territorial de la Seguridad Social correspondiente al domicilio del autónomo.

### **15. Alta de los trabajadores en el Régimen General**

#### **CONCEPTO**

Régimen de la Seguridad Social obligatorio para trabajadores por cuenta ajena. Tanto la afiliación como la solicitud de alta en este régimen se deben realizar con anterioridad al comienzo de la relación laboral.

Regulado por el Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio

#### **DOCUMENTACIÓN A APORTAR**

##### **Afiliación trabajadores:**

- Fotocopia del DNI del trabajador, documento identificativo (extranjeros).
- Modelo TA1

##### **Solicitud de alta:**



- Fotocopia del documento de afiliación del trabajador.
- Fotocopia del DNI del trabajador, o documento identificativo (extranjeros).
- Modelo TA/S

#### **LUGAR**

Dirección Provincial de la Tesorería General de la Seguridad Social o Administración de la Tesorería Territorial de la Seguridad Social correspondiente al domicilio de la empresa.

### **16. Comunicación de apertura del centro de trabajo**

#### **CONCEPTO**

Empresas que procedan a la apertura del centro de trabajo o reanuden la actividad. Se debe realizar dentro de los 30 días siguientes al inicio de la actividad.

También se deberá proceder a la adquisición y sellado de: Libro de visitas y Libro de matrícula de personal (éste último debe llevarse por cada centro de trabajo y en el que se adscribirán todos los trabajadores adscritos a ese centro, que presten sus servicios en el mismo).

#### **DOCUMENTACIÓN A APORTAR**

Modelo oficial, por cuadruplicado, en el que se consignarán los siguientes datos:

- Identificación de la empresa, actividad económica y datos de la entidad gestora o colaboradora de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales.
- Emplazamiento, clase de centro y plantilla de trabajadores.
- Datos de producción o almacenamiento.



- Proyecto técnico y memoria descriptiva de la actividad que se desarrolla, si se trata de actividades molestas, insalubres, nocivas o peligrosas,
- Plan de seguridad y salud en el trabajo cuando resulte exigible de conformidad con el Real Decreto 1627/1997, de 24 de octubre, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en las obras de construcción.

## **17. Legalización de los libros de matrícula y visita**

### **CONCEPTO**

De acuerdo con la legislación laboral, las empresas deberán adquirir y sellar el libro de visitas, que deben tener obligatoriamente en cada centro de trabajo aunque no empleen trabajadores por cuenta ajena. Además, podrán llevar un libro de matrícula por cada centro de trabajo, en el que se inscribirán todos los trabajadores que presten sus servicios en el mismo.

Este libro, que se adquiere en establecimientos especializados y en papelerías, debe de estar sellado por la correspondiente Inspección de Trabajo. En este libro se registrarán todas las visitas que al centro de trabajo realice, en su caso, la Inspección de Trabajo. Para ello tenemos un plazo de 30 días a contar desde el siguiente al de la apertura del centro de trabajo.

Desde la Resolución de la Inspección de Trabajo de Seguridad Social de 11 de abril de 2006 (BOE de 19 de abril) se regula y adecua el contenido de Libro de Visitas de la Inspección de Trabajo y de Seguridad Social los puntos más importantes de esta nueva regulación son que las empresas están obligadas a tener en cada centro de trabajo y a disposición de los funcionarios o funcionarios técnicos con potestad, cada ejemplar debe estar habilitado por el Jefe de la Inspección de la provincia en que radique el centro de trabajo, en nuestro caso de Barcelona, los libros agotados se conservarán a disposición de la Inspección de Trabajo durante un plazo de cinco años, contados a partir de la fecha de la última diligencia y el modelo oficial cambió el 1 de junio de 2006 y se estableció el que más abajo



adjuntamos, con dimensiones UNE A-4 210x297, las hojas destinadas a las diligencias serán 50 y estarán numeradas correlativamente e irán selladas. Cada una de las hojas debe ser duplicada y necesariamente deben confeccionarse en papel autocopiativo.

**DOCUMENTACIÓN A APORTAR**

El libro de visitas deberá presentarse para su sellado en la Inspección de Trabajo y Seguridad Social

**LUGAR**

Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social.  
Travesera de Gracia, 303-311  
Tel.: 93 520 90 00



# LIBRO DE VISITAS

*INSPECCION DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL*



EMPRESA: ..... CIF/NIF.....	<b>1</b>
Localidad..... PROVINCIA.....	
Funcionario/a actuante .....	
Cuerpo de pertenencia: Inspector/a <input type="checkbox"/> Subinspector/a <input type="checkbox"/> Técnico/a <input type="checkbox"/>	
Fecha de la actuación: .....	
Forma de actuación (visita/comprobación) .....	

<h1>DILIGENCIA</h1>		
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Sello de la Inspección</div>		
<small>El/La Técnico/a Habilitado/a (Art. 9.2 y 3 y Disp. Adicional 1ª Ley 31/06)</small>	<small>El/La Subinspector/a de Empleo y Seguridad Social</small>	<small>El/La Inspector/a de Trabajo y Seguridad Social</small>



## **18. Presentación de los contratos de los trabajadores**

### **CONCEPTO**

Los empresarios están obligados a registrar en la Oficina de Empleo del Servicio Público de Empleo, en el plazo de los 10 días siguientes a su concertación, los contratos que deben celebrarse por escrito; o comunicar, en igual plazo, las contrataciones efectuadas, aunque no exista obligación legal de formalizarlas por escrito.

### **DOCUMENTACIÓN A APORTAR**

Cuando sea obligatorio el registro en el Servicio Público de Empleo de un contrato, deberá ir acompañado de una copia básica del mismo, firmada por los representantes legales de los trabajadores, si los hubiere.

Cuando no sea obligatorio dicho registro, pero haya obligación de formalizar el contrato por escrito y de entregar copia básica a los representantes de los trabajadores, se remitirá al SPE exclusivamente la copia básica.

### **LUGAR**

Oficinas del Servicio Público de Empleo, dependientes de la Consejería de Industria y Empleo.

## **19. Licencia de Obras (Ayuntamiento)**

### **CONCEPTO**

Licencia municipal necesaria para efectuar cualquier tipo de obras en un local, nave o establecimiento.

En nuestro caso, no será necesario, pues en un principio no existe ninguna previa pretensión de realizar algún tipo de obras.

### **DOCUMENTACIÓN A APORTAR**



Depende de cada ayuntamiento. Orientativamente:

- Modelo de solicitud
- D.N.I. del solicitante
- Si el solicitante es un persona jurídica: Documento suficiente de representación de la persona que actúe en nombre de la sociedad y C.I.F. de la sociedad.
- Proyecto técnico, por triplicado, visado por el Colegio Oficial correspondiente.
- Proyecto básico

#### **PLAZO O VALIDEZ**

Las obras pueden ejecutarse hasta 6 meses después de concedida la licencia.

#### **Licencia de Apertura**

Licencia municipal que acredita la adecuación de las instalaciones proyectadas a la normativa urbanística vigente y a la reglamentación técnica que pueda serle aplicable. Las actividades industriales, comerciales, de servicios, etc. se divide en:

- Inocuas (aquellas que no producen molestias ni daños.
- Calificadas (aquellas que pueden resultar molestas, insalubres, nocivas o peligrosas)

#### **DOCUMENTACIÓN A APORTAR**

Depende de cada ayuntamiento. Orientativamente:

#### ***Si la actividad es inocua:***

- Modelo de solicitud.
- Fotocopia del C.I.F de la sociedad.
- Para licencias sin obras, como es nuestro caso:





- Certificado expedido por técnico competente y visado por el Colegio Oficial correspondiente justificando que el local se encuentra acondicionado, cumpliendo las medidas de seguridad salubridad e higiene previstas en la legislación y que las instalaciones se encuentran en perfecto estado de funcionamiento.
- Plano a escala de 1:50 del local

- Nuestra empresa, estará situada dentro de este grupo.

### **PLAZO O VALIDEZ**

La actividad debe comenzar dentro de los 6 meses siguientes a la concesión de la licencia.

## **20. Cambio de titularidad de un negocio**

### **CONCEPTO**

La titularidad de un negocio, con licencia de apertura concedida, puede cambiarse mediante un acto comunicado, siempre y cuando el mismo se halle en funcionamiento o lo haya estado en los seis meses anteriores a la fecha en que se pretende realizar el cambio.

### **DOCUMENTACIÓN A APORTAR**

Depende de cada ayuntamiento. Orientativamente:

- Modelo de solicitud.
- Fotocopia del D.N.I. del solicitante.
- Si el solicitante es una persona no jurídica: documento suficiente de representación de la persona que actúe en nombre de la sociedad y C.I.F. de la sociedad.
- Copia de la licencia anterior y documento de transmisión de la licencia.
- Plano duplicado de planta del local a escala 1:50 con indicación del destino de cada espacio y mobiliario



- Memoria de instalaciones y de la actividad firmada por técnico competente y su certificación que acredite su conformidad con los reglamentos en vigor.
- Justificación documental de que desde el cese del anterior titular no ha transcurrido más de un año.
- En función de la actividad podrá exigirse el cumplimiento de la legislación medioambiental vigente al cambio de la titularidad.

#### **PLAZO O VALIDEZ**

La actividad debe comenzar dentro de los 6 meses siguientes al cambio de titularidad.

### **3. ESTRUCTURA JURÍDICA DE LA EMPRESA**



#### **3.1. DETERMINACIÓN DE LA A FORMA JURÍDICA DE LA SOCIEDAD**

Después de analizar minuciosamente las posibles opciones de sociedad, hemos decidido crear una *Sociedad de Responsabilidad Limitada* ya que hemos considerado que era la que más se ajustaba a nuestras necesidades, (volumen de facturación esperado, número de trabajadores, número de socios, etc.)

Han sido varias las características y ventajas de este tipo de sociedades las que nos han llevado a concepto que nos ha hecho descartar otro tipo de sociedades debido a su alto Capital Social mínimo decantarnos por ella, entre otros cabe destacar:



Los socios no responderán personalmente de las deudas sociales que nuestra sociedad pueda llegar a tener.

La rapidez en la tramitación para crear una Sociedad de Responsabilidad Limitada

El Capital Social mínimo para este tipo de sociedades es un capital asequible, 3.005,06.

Otros datos de interés sobre la sociedad:

Derechos de los socios:

Participar en el reparto de beneficios y en el patrimonio resultante de la liquidación de la Sociedad.

Participar en las decisiones sociales y ser elegidos como administradores

La distribución de dividendos a los socios se realizará en proporción a su participación en el capital social, salvo disposición contraria en los estatutos.

A continuación detallaremos las características de los diferentes tipos de empresa y acompañamos cuadro resumen de las ventajas y desventajas que nos han hecho decidir por este tipo de Sociedad de Responsabilidad Limitada frente a las otras sociedades: Anónima, Laboral y Cooperativa.



## 1. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LAS DIFERENTES FORMAS JURIDICAS

	<b>Sociedad</b>	<b>Sociedad</b>	<b>Sociedad</b>	<b>Sociedad</b>
	<b>Anónima</b>	<b>de Resp. Limitada</b>	<b>Laboral</b>	<b>Cooperativa</b>
<b>Concepto y descripción</b>	Sociedad de carácter mercantil en la que el capital social está dividido en acciones y constituido por aportaciones de los socios.	Sociedad de carácter mercantil en la que el capital está dividido en participaciones iguales, acumulables e indivisibles.	Sociedad de carácter mercantil en la que la mayoría del capital (51%) pertenece a los trabajadores.	Sociedad de carácter mercantil constituida por personas que se asocian para realizar actividades empresariales, encaminadas a satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas.
<b>Denominación social</b>	Debe contener la expresión Sociedad Anónima o la abreviatura SA.	Debe contener la expresión Sociedad de Responsabilidad Limitada o Sociedad Limitada, o bien las abreviaturas SRL o SL.	Debe figurar la expresión Sociedad Anónima Laboral, Sociedad de Responsabilidad Limitada Laboral o sus abreviaturas SAL. o SLL.	Debe figurar la expresión Sociedad Cooperativa o su abreviatura "S.Coop."
<b>Número de socios</b>	Mínimo 1 (unipersonal).	Mínimo 1 (unipersonal).	Mínimo 3 socios con diferencia entre socios capitalistas y socios trabajadores (mínimo 2)	Mínimo 3 socios.
<b>Capital social</b>	60.101,21 € desembolsado como mínimo en un 25 %.	3.005,06 € desembolsado totalmente en el momento de la constitución.	SLL – 3.005,06 € totalmente suscrito y desembolsado SAL – 60.101,21 con el 25% desembolsado en la constitución	Mínimo de 3.000 €, totalmente desembolsado en el momento de la constitución.



<b>Responsabilidad</b>	Cada socio tiene responsabilidad limitada a su aportación de capital frente a deudas de la sociedad con terceros.	Cada socio tiene responsabilidad limitada a su aportación de capital frente a deudas de la sociedad con terceros.	La responsabilidad frente a terceros está <b>limitada</b> a las aportaciones de los socios.	La responsabilidad de los socios frente a terceros está limitada a la aportación de capital que cada uno haya hecho.
<b>Tributación</b>	Impuesto de Sociedades e IVA	Impuesto de Sociedades e IVA	Impuesto de Sociedades e IVA	Impuesto de Sociedades e IVA
<b>Órgano rector</b>	Junta General o Administradores.	Junta General o administradores.	Junta General.	Asamblea General, Consejo Rector y la Intervención.

<b>Ventajas</b>	Facilidad para la consecución de financiación y obtención de capital. Ideal para grandes sociedades donde los pequeños accionistas van cambiando. Posibilidad de participación en bolsa	Es una buena forma jurídica para una sociedad pequeña con pocos socios y un capital reducido. Funcionamiento más sencillo que la SA. Control de los accionistas por la dificultad para la transmisión de las acciones.	Bonificación en el ITP. Mismas ayudas que para las cooperativas. Motivación porque los socios son los trabajadores. Posibilidad de capitalización del desempleo y abono de las cuotas de Seguridad Social.	Reducción al 20% del Impuesto de Sociedades y exención del 100% del ITP. Participación activa de los socios. Toma de decisiones democrática.
-----------------	---	--	--	--



<b>Inconvenientes</b>	Su organización y administración son complejas y además se necesita una grande aportación de capital. Altos costes de constitución. Escaso control de los accionistas por la facilidad de transmisión de las acciones. No hay posibilidad de acogerse a régimen simplificado del IVA	Cuando el capital es el mínimo hay exigencia de avales personales para concesión de créditos. No tiene ventajas fiscales y tributa al tipo general en el Impuesto sobre Sociedades y tampoco hay posibilidad de acogerse al régimen simplificado del IVA.	Tributan al tipo general en el Impuesto sobre sociedades y sin posibilidad de acogerse al régimen simplificado del IVA. Los trámites son muy complicados.	Necesidad de máxima compenetración entre los socios para la buena marcha de la sociedad.
-----------------------	--	---	---	--



### **3.2. ESCRITURA DE CONSTITUCION**

Certificación negativa del nombre (emitida por el registro mercantil)

## **2. ESTATUTOS DE LA SOCIEDAD**



### **ESTATUTOS SOCIALES DE LA SOCIEDAD MERCANTIL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA: RPR HELP-U CENTER SL**

#### **I.- DISPOSICIONES GENERALES.**

ARTICULO 1º. - DENOMINACION.- La Sociedad mercantil de responsabilidad limitada, de nacionalidad española, se denomina RPR HELP-U CENTER SL. Se registrará por lo dispuesto en estos estatutos, en su defecto por lo dispuesto en el Capítulo XII de la ley 2/1995, de 23 de marzo, y, en lo no previsto en el mismo, por las demás disposiciones que sean de aplicación a las Sociedades de responsabilidad limitada.

**ARTÍCULO 2º. - OBJETO SOCIAL.-** La Sociedad tiene como objeto social:

- A) Información y asesoramiento sobre trámites burocráticos, jurídicos y laborales a todos los extranjeros residentes o no en Barcelona Mediante llamadas de teléfono.
- B) Información y asesoramiento a todas las personas que puedan estar o bien de vacaciones en Cataluña o sean residentes de la comunidad mediante llamadas telefónicas.



Las actividades enumeradas se ejercitarán con sujeción a las disposiciones legales de aplicación en la materia y previa obtención, en su caso, de las autorizaciones, licencias u otros títulos administrativos o de otra índole que fueran necesarios. Quedan excluidas todas aquellas actividades para cuyo ejercicio la ley exija requisitos especiales que no queden cumplidos por esta sociedad.

Las actividades anteriormente expresadas se podrán desarrollar directamente o en colaboración con otras personas físicas o jurídicas.

Todas las actividades que integran el objeto social podrán desarrollarse tanto en España como en el extranjero, y podrá la sociedad desarrollarlas bien directamente en forma total o parcial, bien interesándose en las actividades de otras sociedades o entidades de objeto análogo o idéntico, cuya fundación o creación podrá promover y en cuyo capital podrá participar.

ARTICULO 3º. - DURACIÓN.- La sociedad se constituye por tiempo indefinido y, dará comienzo a sus operaciones sociales el día del otorgamiento de la escritura pública de constitución.

ARTICULO 4º. - DOMICILIO.- La sociedad tiene su domicilio sito en la calle Santa Ana número 7 local del municipio de HOSPITALET DEL LLOBREGAT El órgano de administración, podrá crear, suprimir y trasladar sucursales, agencias o delegaciones en cualquier punto del territorio español o del extranjero, y variar la sede social dentro del mismo término municipal de su domicilio.

## **II.- CAPITAL SOCIAL. PARTICIPACIONES.**

ARTICULO 5º.- CIFRA CAPITAL.- El capital social de la sociedad se fija en la cantidad de 18.000 EUROS. Dicho capital social está dividido en 900 participaciones sociales, todas iguales, acumulables e indivisibles, de 20 euros de valor nominal cada una de ellas, numeradas correlativamente a partir de la unidad 01.

ARTÍCULO 6º- TRANSMISIONES.





A) VOLUNTARIAS POR ACTOS "INTER VIVOS".- Será libre toda transmisión voluntaria de participaciones sociales realizada por actos inter vivos, a título oneroso o gratuito, en favor de otro socio, los descendientes o ascendientes del socio.

Las demás transmisiones por acto inter vivos se sujetarán a lo dispuesto en la ley.

B) MORTIS CAUSA- Será libre toda transmisión mortis causa de participaciones sociales, sea por vía de herencia o legado en favor de otro socio, en favor de cónyuge, ascendiente o descendiente del socio. Fuera de estos casos, en las demás transmisiones mortis causa de participaciones sociales los socios sobrevivientes, y en su defecto la Sociedad, gozarán de un derecho de adquisición preferente de las participaciones sociales del socio fallecido, apreciadas en el valor razonable que tuvieren el día del fallecimiento del socio y cuyo precio se pagará al contado; tal derecho deberá ejercitarse en el plazo máximo de tres meses a contar desde la comunicación a la Sociedad de la adquisición hereditaria. A falta de acuerdo sobre el valor razonable de las participaciones sociales o sobre la persona o personas que hayan de valorarlas y el procedimiento a seguir para su valoración, las participaciones serán valoradas en los términos previstos en los artículos 100 y siguientes de la Ley de Sociedades de Responsabilidad Limitada.

Transcurrido el indicado plazo, sin que se hubiere ejercitado fehacientemente ese derecho, quedará consolidada la adquisición hereditaria.

C) **NORMAS COMUNES.-**

1.- La adquisición, por cualquier título, de participaciones sociales, deberá ser comunicada por escrito al órgano de administración de la Sociedad, indicando el nombre o denominación social, nacionalidad y domicilio del adquirente.

2.- El régimen de la transmisión de las participaciones sociales será el vigente en la fecha en que el socio hubiere comunicado a la sociedad el propósito de transmitir o, en su caso, en la fecha del fallecimiento del socio o en la de adjudicación judicial o administrativa.



3.- Las transmisiones de participaciones sociales que no se ajusten a lo previsto en estos estatutos, no producirán efecto alguno frente a la sociedad.

### **III.- ÓRGANOS SOCIALES.**

#### **ARTICULO 7. JUNTA GENERAL.**

A) Convocatoria.- Las juntas generales se convocarán mediante correo certificado con acuse de recibo dirigido al domicilio que a tal efecto hayan comunicado los socios al órgano de administración o mediante comunicación telemática dirigida a la dirección de correo electrónico que a tal efecto hayan comunicado los socios al órgano de administración.

B) Adopción de acuerdos.- Los acuerdos sociales se adoptarán por mayoría de los votos válidamente emitidos, siempre que representen al menos un tercio de los votos correspondientes a las participaciones sociales en que se divide el capital social, no computándose los votos en blanco. No obstante y por excepción a lo dispuesto en el apartado anterior, se requerirá el voto favorable:

a) De más de la mitad de los votos correspondientes a las participaciones en que se divide el capital social, para los acuerdos referentes al aumento o reducción de capital social, o, cualquier otra modificación de los estatutos sociales para los que no se requiera la mayoría cualificada que se indica en el apartado siguiente.

b) De al menos dos tercios de los votos correspondientes a las participaciones en que se divide el capital social, para los acuerdos referentes al aumento de capital social por encima del límite máximo establecido en el artículo 135 de la Ley, a la transformación, fusión o escisión de la sociedad, a la supresión del derecho de preferencia en los aumentos de capital, a la exclusión de socios, a la autorización a los administradores para que puedan dedicarse, por cuenta propia o ajena, al mismo, análogo o complementario género de actividad que constituya el objeto social.

C) Si la Sociedad reuniese la condición de unipersonal el socio único ejercerá las competencias de la Junta General, en cuyo caso sus decisiones se consignarán



en acta, bajo su firma o la de su representante, pudiendo ser ejecutadas y formalizadas por el propio socio o por los administradores de la sociedad.

#### ARTÍCULO 8º.- ÓRGANO DE ADMINISTRACIÓN: MODO DE ORGANIZARSE

1.- La administración de la sociedad queda configurada por un órgano pluripersonal no colegiado compuesto por los siguientes administradores:

- Rosimari Pinto con DNI X3332255G, mayor de edad y con domicilio en Calle Escultor Ordóñez 45, 1º 5ª- Barcelona como socio administrador y con la función de Responsable de plataforma.
- Consu Rosillo con DNI 56457855S mayor de edad y con domicilio en Calle Riera Blanca, 34 6º 3ª Hospitalet como socio administrador y con la función de Responsable de Recursos Humanos y Riesgos Laborales
- Mary Elena Ramírez con DNI X98675686C mayor de edad y con domicilio en Calle Juventud, 90 3ª 1ª - Hospitalet como socio administrador y con la función de Contable.

2.- Corresponde a la junta general, por mayoría cualificada y sin que implique modificación estatutaria, la facultad de optar por cualquiera de los modos de organizar la administración de la Sociedad.

3.- Para ser nombrado administrador se requerirá la condición de socio.

4.- Los administradores ejercerán su cargo por tiempo indefinido, salvo que la Junta general, con posterioridad a la constitución, determine su nombramiento por plazo determinado.

5.- La Junta General podrá acordar que el cargo de administrador sea retribuido, así como la forma y cuantía de la retribución.

#### ARTÍCULO 9º.- PODER DE REPRESENTACIÓN.- En cuanto a las diferentes formas del órgano de administración, se establece lo siguiente:

1.- En caso de que exista UN ADMINISTRADOR ÚNICO, el poder de representación corresponderá al mismo.

2.- En caso de que existan varios ADMINISTRADORES SOLIDARIOS, el poder de representación corresponderá a cada uno de ellos.

3.- En caso de que existan varios ADMINISTRADORES CONJUNTOS, el poder de



representación corresponderá y se ejercerá mancomunadamente por dos cualesquiera de ellos.

No podrán ocupar ni ejercer cargos en esta sociedad, las personas comprendidas en alguna de las prohibiciones o incompatibilidades establecidas en la Ley 12/1995, de 11 de Mayo y en las demás disposiciones legales, estatales o autonómicas en la medida y condiciones en ella fijadas.

ARTÍCULO 10º.- FACULTADES.- Al órgano de administración corresponde la gestión y administración social, y, la plena y absoluta representación de la sociedad, en juicio y fuera de él. Por consiguiente, sin más excepción que la de aquellos actos que sean competencia de la junta general o que estén excluidos del objeto social, el poder de representación de los administradores y las facultades que lo integran, deberán ser entendidas con la mayor extensión para contratar en general y para realizar toda clase de actos y negocios, obligacionales y dispositivos, de administración ordinaria o extraordinaria y de riguroso dominio, respecto de cualquier clase de bienes muebles, inmuebles, acciones y derechos.

#### **IV.- EJERCICIOS, CUENTAS ANUALES.**

ARTÍCULO 11º.- EJERCICIO SOCIAL.- El ejercicio social comienza el uno de Enero y finaliza el treinta y uno de Diciembre de cada año. El primer ejercicio social comenzará el día del otorgamiento de la escritura pública de constitución de sociedad y finalizará el día treinta y uno de Diciembre de ese mismo año.

ARTÍCULO 12º.- CUENTAS ANUALES.-

1.- El órgano de administración, en el plazo máximo de tres meses, contados a partir del cierre del ejercicio social, formulará las cuentas anuales con el contenido establecido legal o reglamentariamente.

2.- En cuanto a la forma, contenido, descripción, partidas, reglas de valoración, verificación, revisión, información a los socios, aprobación, aplicación de resultados, y depósito de las cuentas anuales en el registro mercantil, se estará a lo dispuesto en la legislación aplicable.



## **V.- CONTINUACIÓN DE OPERACIONES COMO SOCIEDAD LIMITADA. DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN.**

ARTÍCULO 13º.- CONTINUACIÓN DE OPERACIONES COMO SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA.

La sociedad podrá continuar sus operaciones sociales como sociedad de responsabilidad limitada general con los requisitos establecidos en el artículo 144 de su ley reguladora.

ARTÍCULO 14º.- DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN.

La Sociedad se disolverá por las causas legalmente establecidas, rigiéndose todo el proceso de disolución y liquidación por su normativa específica, y en su defecto por las normas generales. Decidida la disolución y producida la apertura del periodo de liquidación, cesarán en sus cargos los administradores vigentes al tiempo de la disolución, los cuales quedarán convertidos en liquidadores, salvo que la Junta General, al acordar la disolución, designe otros liquidadores en número no superior a cinco.

## **VI.- DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS.**

ARTÍCULO 15º.- Toda cuestión que se suscite entre socios, o entre éstos y la sociedad, con motivo de las relaciones sociales, y sin perjuicio de las normas de procedimiento que sean legalmente de preferente aplicación, será resuelta en los juzgados de Barcelona.



## **4. OBLIGACIONES LABORALES EN MATERIA DE CONTRATACION**

### **4.1. CONTRATOS**



### **TIPOS DE CONTRATO**

#### **4.1.1 CONTRATO DE TRABAJO INDEFINIDO**

De este tipo de contrato se han realizado a 3 de nuestros empleados más uno especial. El motivo de ello, ha sido porque hemos creído conveniente que los contratos indefinidos dan seguridad y motivación al trabajador.

#### **Normativa Legal básica de aplicación**

- Art. 15 RD Legislativo 1/1995 de 24 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores (B.O.E 29.03.95).
- Modificada por la Ley 63/97 de 26 de diciembre y la Ley 12/2001 de 9 de julio (B.O.E. de 10 de Julio).

#### **Concepto**

Es aquel contrato que se concierta sin establecer límites de tiempo en la prestación de los servicios, en cuanto a la duración del contrato.

El contrato Indefinido podrá ser a tiempo completo o tiempo parcial.



## **Formalización**

Su formalización puede ser verbal o escrita, salvo los acogidos al programa público de fomento de la contratación indefinida, minusválidos, etc., en los que se estipula la obligación de formalizarse por escrito. Cualquiera de las partes podrá exigir que el contrato se formalice por escrito incluso durante el transcurso de la relación laboral. Art. 8.1) TRET.

El empresario entregará a la representación legal de los trabajadores una copia básica de todos los contratos que deban celebrarse por escrito, estos la firmarán a efectos de que se ha producido la entrega. Posteriormente, dicha copia básica se enviara a la oficina de empleo. Cuando no exista representación legal de los trabajadores también deberá formalizarse copia básica y remitirse a la oficina de empleo. Art. 8.3) TRET.

El empresario tendrá la obligación de informar por escrito al trabajador de los términos y plazos que se establezcan en el contrato y las principales condiciones de ejecución de la prestación laboral.

Adquirirán la condición de trabajadores fijos, cualquiera que haya sido la modalidad de su contratación:

- Los trabajadores que no hubieran sido dados de alta en la seguridad Social, en un plazo igual al que legalmente se hubiera podido fijar para el periodo de prueba, excepto aquel que por la naturaleza de las actividades o de los servicios contratados se deduzca claramente la duración temporal.
- Se presumirán por tiempo indefinido los contratos temporales celebrados en fraude de ley.

## **Periodo de Prueba**

El periodo de prueba establecido en el Convenio colectivo estatal



Para el sector de Contact Center, suscrito por la parte empresarial y social legitimada con conformidad con las normas legales vigentes, con vigencia hasta el 31 de Diciembre del 2009, se concreta en el Capítulo II, Art.5.

- **Técnicos Titulados:** 6 meses
- **Teleoperadores:** 1 mes.
- **Personal no cualificado:** 15 días
- **Restante del personal:** 2 meses

Durante el periodo de prueba, el trabajador gozará de los mismos derechos que otro trabajador de plantilla. Una vez transcurrido este periodo, el tiempo computará a efectos de antigüedad en la empresa.

Art.14.2.3) TRET.

### **La Jornada de trabajo**

El Convenio colectivo de empresas de Contact Center en su **artículo 23** establece que la jornada ordinaria para el personal será de 39 horas semanales de trabajo efectivo, con un cómputo anual de 1764 horas.

### **Extinción del Contrato**

El contrato de trabajo se extinguirá:

- a) Por mutuo acuerdo de las partes.
- b) Por causas consignadas válidamente en el contrato salvo que constituyan abuso de derecho manifiesto por parte del empresario.
- c) Por expiración del tiempo convenido o realización de la obra o servicio objeto del contrato. Tendrán derecho a una indemnización de ocho días por año de servicio, o la establecida por convenio, salvo los casos de contrato de interinidad, de inserción y formativos (modificación del art.49 TRET, por la ley 12/2001)
- d) Por dimisión del trabajador, debiendo mediar un preaviso que señale el convenio o la costumbre del lugar".





El artículo 19 del Convenio Colectivo de Contact Center, nos informa que los trabajadores que deseen cesar voluntariamente en el servicio de la empresa, vendrán obligados a ponerlo en conocimiento de las mismas cumpliendo con los siguientes plazos de preaviso:

- Niveles 1 y 2: Dos meses
- Niveles 3 y 4: Un mes
- Restantes niveles: 15 días

El incumplimiento de la obligación de preavisar con la requerida antelación, dará derecho a la Empresa a descontar la liquidación del trabajador la cuantía equivalente al importe de medio salario por cada día de retraso en el aviso. Art.19) Convenio Colectivo de Contact Center.

Por muerte, gran invalidez o invalidez permanente total o absoluta del trabajador. (Siempre que en estos últimos casos no se prevea una mejoría, subsistirá una situación de suspensión de la relación laboral durante dos años a contar desde la declaración de invalidez permanente. Art. 48.2 TRET).

- e) Por jubilación del trabajador.
- f) Por muerte, jubilación o incapacidad del empresario, sin perjuicio en lo dispuesto en el Art. 44, o extinción de la personalidad jurídica contratante. En este caso el trabajador tendrá derecho al abono de una cantidad equivalente a un mes de salario. En los casos de extinción de la personalidad jurídica del contratante se seguirá el procedimiento del Art.51 del TRET en relación al despido colectivo.
- g) Por fuerza mayor que imposibilite definitivamente la prestación de trabajo, y siempre que su existencia haya sido debidamente contrastada por la Autoridad Laboral, conforme a lo dispuesto en el ap.12 del Art.51 de esta Ley.
- h) Por despido colectivo fundado en causas económicas, técnicas, organizativas o de producción, siempre que aquel haya sido debidamente autorizado conforme a lo dispuesto en el Art. 51 de esta Ley.



- i) Por voluntad del trabajador, fundamentada en el incumplimiento contractual del empresario.
- j) Por despido del trabajador. Art. 51 Despido colectivo. Art.52 Causas objetivas. Art. 54 Despido disciplinario. Art. 56 Despido improcedente.

El trabajador podrá extinguir el contrato por:

- a) Modificación sustancial de las condiciones de trabajo, que vayan en perjuicio de su formación profesional o menoscabo de su dignidad.
- b) La falta de pago o retrasos continuados en el abono del salario pactado.
- c) Cualquier otro incumplimiento grave de sus obligaciones por parte del empresario, salvo supuesto de fuerza mayor, así como la negativa del mismo a reintegrar al trabajador en sus anteriores condiciones de trabajo, en los supuestos previstos en el Estatuto de los Trabajadores.

En estos casos el trabajador tendrá derecho a las indemnizaciones señaladas para el despido improcedente. Que será de cuarenta y cinco días de salario, por año de servicio, prorrateándose por meses los períodos de tiempo inferiores a un año y hasta un máximo de cuarenta y dos mensualidades. Art. 56.a) TRTE

#### **4.1.2 CONTRATO A TIEMPO PARCIAL**

En nuestro primer ejercicio anual, no hemos considerado oportuno realizar ningún tipo de contrato de estas características, pero si consideramos que para



futuros ejercicios y con motivos de ampliaciones de la actividad rotaciones de plantilla o conciliación familiar podemos hacer uso de ellos.

Por consiguiente, pasamos a su descripción:

### **Normativa básica de aplicación**

- Estatuto de los Trabajadores, Texto Refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, Artículo 12.
- Ley 12/2001 de 9 de julio, de medidas urgentes de reforma del mercado de trabajo para el incremento del empleo y mejora de su calidad. Capítulo I, Modificaciones que se introducen en el Estatuto de los Trabajadores.

### **Objeto**

Es el contrato acordado por un número de horas al día, a la semana, al mes o al año inferior a la jornada de trabajo de un trabajador a tiempo completo comparable.

### **Duración**

Un contrato a tiempo parcial puede ser por tiempo indefinido o por duración determinada en los supuestos legales establecidos para la contratación temporal.

Se considerará contrato a tiempo parcial por tiempo indefinido cuando sea para realizar trabajos fijos y periódicos dentro del volumen normal de la actividad de la empresa.

### **Formalización**

Será formalizado por escrito y en modelo oficial facilitado por el INEM, donde constará el número de horas de trabajo al día, a la semana, al mes o al año contratadas y su distribución. Si en el contrato no figurara el número de horas se presumirá celebrado a jornada completa.



La jornada podrá ser de forma continuada o partida, con una única interrupción durante la jornada diaria, siempre que el Convenio Colectivo no disponga otra cosa.

### **Retribución**

Igual que un trabajador a tiempo completo comparable, en proporción a las horas trabajadas.

### **Horas extraordinarias**

Los trabajadores contratados a tiempo parcial no podrán realizar horas extraordinarias voluntarias, salvo pacto de horas complementarias (art.12.5 del ET), y de acuerdo con los siguientes requisitos:

- El empresario solo podrá exigir las horas complementarias si lo hubiera pactado anteriormente con el trabajador, y necesariamente este pacto se ha de formalizar por escrito;
- Solo se podrán pactar las horas complementarias en el caso de contratos a tiempo parcial de duración indefinida;
- El número de horas complementarias no excederá del 15 por 100 de las horas ordinarias de trabajo, aunque Convenios Colectivos de ámbito inferior podrán pactar hasta un 60 por 100;
- La distribución y forma de realización de horas complementarias se regirá por lo establecido en cada Convenio Colectivo, y en todo caso se respetarán los límites en materia de jornada y descansos establecidos en el TRET;
- Las horas complementarias realizadas se retribuirán como ordinarias y se recogerán en el recibo individual de salarios y en los documentos de cotización a la Seguridad Social;
  
- Si no se cumplen los requisitos anteriores, el trabajador podrá negarse a la realización de horas complementarias ya pactadas, sin que ello pueda suponer sanción para el trabajador.

### **Derechos de los trabajadores**



Equiparación a los contratos a tiempo completo, salvo las peculiaridades que en función del tiempo trabajado, estén establecidos por ley, reglamento o convenio colectivo (Art. 12.4.d) del ET.

### **Conversión contractual**

La conversión de un trabajo a tiempo completo de un contrato parcial o viceversa tendrá carácter voluntario para el trabajador, y la negativa a la conversión nunca podrá ser causa de sanción. (Art. 12.4 e) del ET)

Los trabajadores que hayan acordado la conversión voluntaria y quieran volver a la situación anterior, tendrán preferencia para el acceso a un puesto de trabajo vacante de las mismas características que exista en la empresa. También tendrán preferencia para poder cubrir vacantes de las mismas características a tiempo completo.

Los Convenios Colectivos sectoriales o de ámbito inferior podrán establecer requisitos para convertir contratos de tiempo completo en contratos a tiempo parcial, principalmente cuando haya razones familiares o formativas que así lo justifiquen.

### **4.1.3. CONTRATO EVENTUAL POR CIRCUNSTANCIAS DE LA PRODUCCIÓN**

De este tipo de contrato no hemos aplicado ninguno porque consideramos que

#### **Normativa legal básica de aplicación**

- Ley del Estatuto de los Trabajadores, Texto Refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo (ET), Artículo 15.1b.
- Ley 12/2001 de 9 de julio, de medidas urgentes de reforma del mercado de trabajo para el incremento del empleo y mejora de su calidad. Capítulo I, Modificaciones que se introducen en el ET.



- Real Decreto 2720/1998, de 18 de diciembre, que desarrolla el art. 15 del TRET en materia de contratación de duración determinada.

### **Objeto**

El contrato eventual por circunstancias de la producción es el que se concierta para atender exigencias circunstanciales del mercado, acumulación de tareas o exceso de pedidos, aún tratándose de la actividad normal de la empresa, con posibilidad de que el convenio colectivo determine las actividades objeto de contratación.

Se basa principalmente en incrementos cuantitativos en la producción de una empresa durante un período o períodos suficientemente delimitados, creándose situaciones de urgencia que hacen imprescindible la contratación de nuevo personal si las nuevas y puntuales exigencias de la empresa no pueden ser cubiertas por el personal existente.

La necesidad ha de ser temporal y no puede tratarse de un hecho usual en la empresa ni producirse cíclicamente.

### **Formalización**

El contrato eventual se puede celebrar tanto verbalmente como por escrito, salvo que su duración sea superior a 4 semanas, o a tiempo parcial, o lo solicite alguna de las partes, que entonces será por escrito.

Deben constar en él la identificación precisa de la causa que justifique la contratación, su carácter y el tiempo de su vigencia.

Ha de comunicarse al INEM y notificarlo a los representantes de los trabajadores en un plazo máximo de 10 días.

### **Duración**



La duración máxima de los contratos eventuales no podrá superar los seis meses en un período de 12 meses, contados desde el momento en que se produce la causa. Por convenio colectivo sectorial o de ámbito inferior se podrán modificar la duración máxima del contrato y el período dentro del cual podrá celebrarse. En ningún caso se podrá establecer un período de referencia que exceda de 18 meses, ni una duración máxima del contrato que exceda de las tres cuartas partes del período de referencia establecido ni, como máximo, doce meses.

Si el contrato eventual se concerta por un plazo inferior a la duración máxima legal, se podrá prorrogar si las dos partes están de acuerdo, por una única vez, sin que la duración total del contrato exceda los 12 meses de duración máxima.

La durada máxima según convenio de este tipo de contrato es de 8 meses dentro de un periodo de 12 meses.

### **Extinción**

La extinción del contrato se produce cuando se alcanza la duración convenida por las partes, bien por el límite establecido en su duración, o bien por haberse cubierto el objeto del contrato, y ha de ser denunciado por alguna de las partes contratantes.

La falta de denuncia presume la prórroga indefinida del contrato, salvo que no se hubiera agotado la duración máxima, en cuyo caso se prorrogará tácitamente hasta su duración máxima.

A la finalización del contrato, el trabajador tendrá derecho a percibir una indemnización correspondiente a 8 días de salario por año de servicio o la parte correspondiente en su defecto.

#### **4.1.4 CONTRATO INDEFINIDO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD** **Normativa Legal básica de aplicación**



- R.D. 1451/83 de 11 de mayo, que regula el empleo selectivo y las medidas de fomento de empleo de trabajadores minusválidos (BOE 4-6-83).
- R.D. 4/1999 de 8 de enero (B.O.E. de 26 de enero).
- R.D. 170/2004 de 30 de enero (B.O.E. de 31 de enero).
- Orden Ministerial de 13-4-94, por la que se regula la concesión de las ayudas y subvenciones sobre fomento de empleo de los trabajadores minusválidos que establece el Capítulo II del R.D. 1451/83 de 11 de mayo (B.O.E. 5-5-83).
- Apartado Quinto de la Disposición Final Segunda de la Ley 40/98, de 9 de diciembre (B.O.E. de 10 de diciembre).
- Disposición Adicional Quinta de la Ley 24/2001, de 27 de diciembre (B.O.E. de 31 de diciembre), según redacción dada por el número 4 de la Disposición adicional quinta de la Ley 45/2002, de 12 de diciembre (B.O.E. de 13 de diciembre)

### **Requisitos de los trabajadores**

Trabajadores con grado mínimo reconocido de minusvalía igual o superior al 33%.

Estar inscritos en los Servicios Públicos de empleo.

El trabajador no debe haber estado vinculado a la empresa o grupo de empresas en los 24 meses anteriores a la contratación mediante un contrato por tiempo indefinido.

Quedan excluidos los trabajadores que hayan finalizado su relación laboral de carácter indefinido en un plazo de 3 meses previos a la formalización del contrato.

### **Requisitos de las Empresas**





Podrán solicitar estos beneficios las empresas que contraten trabajadores minusválidos por tiempo indefinido a jornada completa o parcial, así como las cooperativas de trabajo que incorporen trabajadores minusválidos como socios.

Las empresas beneficiarias están obligadas a mantener la estabilidad en el empleo de estos trabajadores por un tiempo mínimo de 3 años. En caso de despido procedente deberán sustituirlos por otros trabajadores minusválidos, beneficiándose en este caso solamente de la bonificación de la cuota a la Seguridad Social por los sustitutos.

El incumplimiento de las obligaciones anteriores supondrá la devolución de las ayudas recibidas. El cese voluntario del trabajador no tiene la consideración de incumplimiento.

En empresas de nueva creación el número de minusválidos no podrá superar el 51% del total de los trabajadores de la plantilla, excepto en el caso de que el trabajador minusválido sea el único componente de la misma.

Hallarse al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y de Seguridad Social.

### **Formalización**

Oferta en el Servicio Público de Empleo (con proyecto y memoria de la empresa, en las de nueva creación, indicando las características de los puestos de trabajo, capacidad que debe tener el trabajador y porcentaje de minusválidos).

El contrato se formalizará por escrito, en cuadruplicado ejemplar, en modelo oficial.

Al contrato se acompañará solicitud de alta en el régimen correspondiente de Seguridad Social así como el certificado de minusvalía.

Entrega a los representantes legales de los trabajadores de una copia básica del contrato en el plazo de diez días.



El contrato de trabajo deberá ser comunicado al Servicio Público de Empleo en los 10 días siguientes a su concertación.

### **Extinción**

Estos Contratos podrán acogerse a la reducción de la indemnización por despido prevista en la Ley 12/2001, de 9 de julio (B.O.E. de 10 de julio), que será de 33 días de salario por año de servicio y hasta un máximo de 24 mensualidades, en los términos establecidos en la Disposición Adicional Primera de la citada ley.

### **Incentivos**

Subvención de 3.906 €, por cada contrato celebrado a tiempo completo. Cuando el contrato se concierte a tiempo parcial dicho importe se reducirá proporcionalmente a la jornada pactada.

Bonificación de las cuotas empresariales de la Seguridad Social, incluidas las de accidentes de trabajo y enfermedad profesional, y las cuotas de recaudación conjunta durante toda la duración del contrato del 70% por cada trabajador contratado menor de 45 años y del 90% por cada trabajador contratado mayor de 45 años.

Será deducible, así mismo, del Impuesto sobre Sociedades, la cantidad de 6.000 euros de la cuota íntegra del mismo (para los periodos que se inicien a partir del 01.01.2003), por cada persona/año de incremento de la plantilla de trabajadores minusválidos contratados, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de minusválidos, por tiempo indefinido, experimentado durante el periodo impositivo respecto de la plantilla media de trabajadores minusválidos del ejercicio inmediatamente anterior con dicho tipo de contrato. (art. 36 bis de la Ley 43/1995, de 27 de diciembre).

Para el cálculo del incremento del promedio de plantilla se computará exclusivamente los trabajadores minusválidos/año con contrato indefinido que desarrollen jornada completa.



#### **4.1.5. CONTRATO DE INTERINIDAD**

##### FORMALIZACIÓN, DURACIÓN Y JORNADA

#### **NORMATIVA**

- Artículo 15, del Estatuto de los Trabajadores, según redacción dada por la Ley 63/97, de 26 de diciembre (B.O.E. de 30 de diciembre) ampliado por el apartado diez del artículo primero de la Ley 12/2001, de 9 de julio (B.O.E. de 10 de julio).

- R.D. 2720/98, de 18 de diciembre (B.O.E. de 8 de enero de 1999), modificado por el apartado 2 de la Disposición final primera del R.D. 1251/2001, de 16 de noviembre (B.O.E. de 17 de noviembre)

-Tiene por objeto sustituir a trabajadores con derecho a reserva del puesto de trabajo, en virtud de norma, convenio colectivo o acuerdo individual o para cubrir temporalmente un puesto de trabajo durante el proceso de selección o promoción para su cobertura definitiva.

#### **Jornada:**

-Deberá celebrarse a jornada completa excepto en dos supuestos:

a) Cuando el trabajador sustituido estuviera contratado a tiempo parcial o se trate de cubrir temporalmente un puesto de trabajo cuya cobertura definitiva se vaya a realizar a tiempo parcial.

b) Cuando el contrato se realice para complementar la jornada reducida de los trabajadores que ejerciten el derecho reconocido en el artículo 37, apartados 4 y 5, del Estatuto de los Trabajadores, o en aquellos otros supuestos en que, de conformidad con lo establecido legal o convencionalmente, se haya acordado una reducción temporal de la jornada del trabajador sustituido. Así como, en los supuestos en que los trabajadores disfruten a tiempo parcial del permiso de maternidad, adopción o acogimiento, preadoptivo o permanente.

#### **Duración:**

-La duración del contrato de interinidad será la del tiempo que dure la ausencia del trabajador sustituido con derecho a la reserva del puesto de trabajo.



-Cuando el contrato se realice para cubrir temporalmente un puesto de trabajo durante el proceso de selección o promoción para su cobertura definitiva, la duración será la del tiempo que dure el proceso de selección o promoción para la cobertura definitiva del puesto, sin que pueda ser superior a tres meses ni celebrarse un nuevo contrato con el mismo objeto una vez superada dicha duración máxima.

### **Formalización y comunicación:**

- El contrato, y en su caso las prórrogas, se comunicarán al Servicio Público de Empleo en los diez días siguientes a su concertación

-El contrato deberá formalizarse siempre por escrito y deberá especificar con precisión y claridad el carácter de la contratación, identificar al trabajador sustituido y la causa de la sustitución y, en su caso, el puesto de trabajo cuya cobertura definitiva se producirá tras el proceso de selección externa o promoción interna, así como especificar suficientemente la circunstancia que determina su duración, la duración del contrato así como el trabajo a desarrollar

### **Extinción**

El contrato de interinidad se extinguirá, previa denuncia de cualquiera de las partes, cuando se produzca cualquiera de las siguientes causas:

1ª La reincorporación del trabajador sustituido

2ª El vencimiento del plazo legal o convencionalmente establecido para la reincorporación

3ª La extinción de la causa que dio lugar a la reserva del puesto de trabajo.

4ª El transcurso del plazo de tres meses en los procesos de selección o promoción para la provisión definitiva de puestos de trabajo o del plazo que resulte de aplicación en los procesos de selección en las Administraciones públicas.

-Los contratos de interinidad que tengan establecida legal o convencionalmente una duración máxima y que se hubiesen concertado por una duración inferior a la misma, se entenderán prorrogados tácitamente, hasta la correspondiente duración máxima, cuando no hubiese mediado denuncia o prórroga expresa antes de su vencimiento y el trabajador continuase prestando servicios.



### **Otras características**

Se transforma en indefinido, salvo prueba en contrario que acredite la naturaleza temporal de la prestación:

- Por falta de forma escrita. En el supuesto de contrato a tiempo parcial, la falta de forma escrita determinará asimismo que el contrato se presuma celebrado a jornada completa, salvo prueba en contrario que acredite el carácter a tiempo parcial de los servicios.
- Por falta de alta en la Seguridad Social, si hubiera transcurrido un período superior al período de prueba.
- Si llegado el término, no se hubiera producido denuncia de alguna de las partes y se continuara realizando la prestación laboral.
- También se presumirán por tiempo indefinido, los celebrados en fraude de ley. se mediado denuncia o prórroga expresa antes de su vencimiento y el trabajador continuase prestando servicios.

## **5. CONTRATO SUSCRITO CON ETT**

### ***5.1. CONTRATO DE PUESTA A DISPOSICIÓN CON UNA EMPRESA DE TRABAJO TEMPORAL (ETT) (VER ANEXO)***

#### **Normativa legal básica de aplicación**

- Ley 14/1994, de 1 de junio, por la que se regulan las empresas de trabajo temporal.
- Estatuto de los Trabajadores, Texto Refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo (TRET), Artículo 15.
- Real Decreto 2720/1998, de 18 de diciembre, que desarrolla el art. 15 del TRET en materia de contratación de duración determinada. Artículo 14.

#### **Características**

El contrato de puesta a disposición es el celebrado entre la empresa e trabajo temporal y la empresa usuaria, teniendo por objeto la cesión del trabajador para prestar servicios en la empresa usuaria, y a cuyo poder de dirección quedará sometido aquel.



Es necesario cumplimentar un contrato de puesta a disposición por cada trabajador que la ETT ceda a la empresa que solicite sus servicios.

Es de carácter temporal y su duración será regulada mediante lo dispuesto en el artículo 15 del TRET y el RD 2720/1998. Si a la finalización del plazo de puesta a disposición el trabajador continuara prestando servicios en la empresa usuaria, se considerará al trabajador vinculado a la misma por un contrato indefinido.

Son contratos de naturaleza mercantil ya que están concertados entre dos sociedades. En base a ello, cualquier reclamación que pueda surgir entre dichas personas jurídicas y que tengan su base en el contrato de puesta a disposición, será resuelta por los Juzgados de lo Civil. Asimismo, los conflictos que se generen entre las empresas, ya sea la ETT o la usuaria y el trabajador, será competencia del Juzgado de lo Social.

La empresa usuaria deberá informar a la ETT, previamente a la celebración de los contratos, sobre las características del puesto de trabajo y de las tareas a desarrollar, riesgos profesionales y sobre las aptitudes, capacidades y calificaciones profesionales del trabajador a ceder.

Tendrá que ser formalizado por escrito y por triplicado, teniendo que registrarse en la oficina de empleo dentro de los diez días siguientes a su celebración.

Debe contener, al menos, la siguiente información:

- Datos identificativos de la ETT, con su número de NIF, número de autorización administrativa y vigencia de la misma, y código de su cuenta de cotización a la Seguridad Social.
- Datos identificativos de la empresa usuaria;
- Causa de la celebración;
- Contenido de la prestación laboral a desarrollar por el trabajador cedido y calificación requerida;
- Riesgos profesionales del puesto de trabajo a cubrir, cuya información deberá incluir los datos estipulados en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales;
- Duración estimada del contrato de puesta a disposición;
- Lugar y horario de trabajo;



- Precio convenido

Las empresas no podrán hacer uso de este tipo de contrato ni para sustituciones de trabajadores en huelga de la empresa usuaria, ni para la realización de trabajos peligrosos legalmente establecidos, ni para la amortización de puestos de trabajo.

## **5.2. SUBCONTRATACIÓN DE OBRA O SERVICIO**

EL Servicio que tenemos subcontratado, es el servicio con Telecom., nos da la cobertura de la línea de copago 807 y el siguiente es el contrato que hemos firmado con ellos:

En Barcelona 20 Diciembre de 2007

### REUNIDOS

De una parte,

D. José Martínez Pareja, mayor de edad, con domicilio en Barcelona, de nacionalidad española con D.N.I. número 34245657C administrador de RPR.HELP-U CENTER, SL con CIF. B22266600

Y de otra parte,

Dña. M<sup>a</sup> Helena Carreño, mayor de edad, con domicilio en Madrid, de nacionalidad española con D.N.I. número 69866958C administrador de Grupo Opal Telecomunicaciones con CIF. A37388659

### INTERVIENEN

RPR.HELP-U CENTER, S.L y GRUPO OPAL TELECOMINICACIONES

CLÁUSULAS GENERALES:



## 1. Definiciones.

El servicio contratado con la empresa Opal Telecom es el servicio de tarificación adicional que consiste en la oferta de servicios a través de la marcación de un determinado código, conllevando una retribución específica en concepto de remuneración al abonado llamado, por la prestación de servicios de información, comunicación u otros.

## 2. Objeto del contrato.

- 2.1. En virtud del presente Contrato, el Grupo Opal Telecomunicaciones se obliga frente a RPR.HELP-U CENTER,S.L, y sin perjuicio que el beneficiario último de los servicios sean clientes que hubieran requerido los servicios de RPR.HELP-U CENTER,S.L mediante la suscripción de Contratos Principales (en adelante, los "Clientes" o indistintamente cualesquiera de ellos, el "Cliente") a realizar las prestaciones que se describen en la Cláusula 1.2 del presente Contrato, con los mayores niveles de calidad que fueran exigibles al más experto prestador de este tipo de servicios.
- 2.2. En concreto, el Grupo Opal Telecomunicaciones se obliga a proporcionar la infraestructura técnica necesaria para que pueda comercializar sus contenidos y servicios de información profesional a través de la numeración retributiva 807330133, en los siguientes términos y condiciones:

Instalación de la infraestructura técnica aportadas por el Grupo Opal Telecomunicaciones en las Dependencias.

Puesta en marcha, gestión y funcionamiento de la centralita telefónica suministrada e instalada por el Grupo Opal Telecomunicaciones en las Dependencias.

Asistencia técnica y mantenimiento de la centralita telefónica e infraestructura.

Supervisión y control técnico de la centralita telefónica e infraestructura.

Reparación, en caso de mal funcionamiento, de la centralita telefónica e infraestructura.

Asimismo, en el supuesto de que algún Cliente solicitara a RPR.HELP-U CENTER, S.L cualesquiera modificación respecto a los Servicios a prestar según el Contrato Principal, y siempre que el Grupo Opal Telecomunicaciones estuviese de acuerdo con los mismos, se modificarán los Servicios objeto de este Contrato





a efectos de adaptarlos a las modificaciones solicitadas por dicho Cliente a RPR.HELP-U CENTER, S.L.

## 1. Precios y condiciones de facturación

2.1 En contraprestación por la prestación de los Servicios objeto del presente Contrato, el Grupo Opal Telecomunicaciones percibirá una remuneración de acuerdo aun escalado de minutos, especificado en 2.2.

2.2 Remuneración según escalado:

Hasta 2.000 minutos	0,74 €/min.
De 2.001 a 10.000 minutos	0,77 €/min.
De 10.001 a 30.000 minutos	0,80 €/ min.
De 30.001 a 50.000 minutos	0,83 €/min.
De 50.001 a 100.000 minutos	0,86 €/min.

(\* ) Estos precios no incluyen IVA.

2.3 Las condiciones económicas Condiciones económicas:

- Cobro a 15 días fecha factura. Se le descontará un 3,5% por pronto pago.
- Retención por posibles impagos del 5%.

## 3. DURACIÓN

La duración del presente Contrato será de un (1) año a contar desde la fecha que figura en el encabezamiento del presente Contrato. La vigencia del Contrato se entenderá prorrogada automáticamente por períodos sucesivos de un (1) año en el caso que ninguna de las Partes notifique a la otra Parte, conforme a los procedimientos establecidos en la Cláusula 10 del Contrato, su oposición a tal prórroga con una antelación mínima de treinta (30) días naturales a cada una de las fechas de vencimiento.

## 4. Terminación anticipada DEL CONTRATO



4.1. Cualquier parte tendrá derecho a resolver este contrato inmediatamente, mediante notificación por escrito a la otra parte según el procedimiento previsto en la cláusula 10 del contrato y mediando un preaviso mínimo de tres (3) meses naturales:

4.2 En caso de incumplimiento por la otra Parte de sus obligaciones indicadas en el presente Contrato (salvo en caso de fuerza mayor) que no sea reparado de forma satisfactoria en el plazo de treinta (30) días naturales a contar desde el envío de una notificación, según el procedimiento establecido en la Cláusula 10 del presente Contrato, por la Parte que haya constatado el incumplimiento.

4.3 En el supuesto de que la otra Parte se encuentre en un procedimiento de quiebra, suspensión de pagos, concurso de acreedores o liquidación o devenga insolvente por cualquier causa.

Adicionalmente, serán causa de resolución del presente Contrato las siguientes, sin que se genere un derecho a indemnización por los daños y perjuicios ocasionados:

4.4. El desistimiento de RPR.HELP-U CENTER,S.L. En tal caso, RPR.HELP-U CENTER,S.L comunicará su desistimiento o renuncia al Grupo Opal Telecomunicaciones con suficiente antelación y siguiendo los procedimientos establecidos en la Cláusula 10, adoptando al mismo tiempo las medidas necesarias para evitar perjuicios al Grupo Opal Telecomunicaciones .

Adicionalmente, serán causa de resolución del presente Contrato las siguientes, generándose un derecho a indemnización por los daños y perjuicios ocasionados:

4.4.1. La contratación directa del Grupo Opal Telecomunicaciones con el Cliente para la prestación de los Servicios que se enmarcan dentro del Contrato sin el conocimiento y consentimiento previo de RPR.HELP-U CENTER,S.L

4.4.2. El incumplimiento por parte del Grupo Opal Telecomunicaciones, o por cualquiera de sus administradores, consejeros, directivos, empleados directos o subcontratados, de las obligaciones de no-competencia y no-solicitud recogidas en el presente Contrato.

4.4.3. El incumplimiento por parte del Grupo Opal Telecomunicaciones, o por cualquiera de sus administradores, consejeros, directivos,



empleados directos o subcontractados, de las obligaciones de confidencialidad recogidas en el presente Contrato.

- 4.4.4. El reiterado incumplimiento en la prestación de los Servicios o bien cualquier incumplimiento de las obligaciones dimanantes del presente Contrato, en el caso de ser consideradas como graves. No obstante la extinción del presente Contrato, el Operador continuará vinculado a los deberes de no-competencia y confidencialidad recogidos en las Cláusulas 11 y 12, respectivamente, del Contrato.

## 5. No-COMPETENCIA

5.1. Salvo previa autorización expresa y por escrito de RPR.HELP-U CENTER, S.L, y desde el momento en que los Servicios prestados por el Grupo Opal Telecomunicaciones en virtud del presente Contrato sean efectuados directa o indirectamente para clientes, actuales o ofertados, de RPR.HELP-U CENTER, S.L (como por ejemplo, el Cliente), el Grupo Opal Telecomunicaciones tendrá prohibido llevar a cabo, directa o indirectamente para los citados clientes, cualquier prestación similar o idéntica de las descritas en el presente Contrato.

5.2. Esta Cláusula permanecerá vigente durante toda la vigencia del presente Contrato y durante un (1) año siguiente a la terminación de éste por cualquier causa.

## 6. CONFIDENCIALIDAD

Cualquier información calificada expresamente como "Confidencial", reservada o de propiedad de RPR.HELP-U CENTER, S.L o del Grupo Opal Telecomunicaciones que una de las Partes suministre a la otra o a la que tenga acceso una Parte en cumplimiento de este Contrato, incluida la información del Cliente, será considerada como confidencial por ambas Partes (en adelante, la "Información Confidencial"). Cualquier Información Confidencial facilitada al Grupo Opal Telecomunicaciones relacionada con este Contrato, continuará siendo propiedad de RPR.HELP-U CENTER,S.L o del Cliente, según el caso, salvo en aquellos supuestos en que la Información Confidencial fuera previamente conocida por el Grupo Opal Telecomunicaciones , en cuyo caso se hallará exonerado este último de la obligación de mantener dicha información en secreto. Dicha información no obstante deberá ser empleada por el Grupo Opal Telecomunicaciones únicamente para llevar a cabo las finalidades previstas en este Contrato y, en todo caso, no implica la concesión de autorización o licencia alguna sobre la referida información.

*Se considerará asimismo a los efectos del presente Contrato como Información Confidencial el propio hecho de haber suscrito el presente Contrato de subcontratación. Es por ello, que el Grupo Opal Telecomunicaciones se compromete a no desvelar al Cliente el hecho de que ha suscrito con RPR.HELP-U CENTER,S.L el presente Contrato para actuar en nombre de éste último.*

6.2. La obligación de confidencialidad regulada en la presente Cláusula resultará exigible aún después de la terminación, por cualquier causa, de la vigencia del presente Contrato.



## 7. RESPONSABILIDAD Y SEGUROS

- 7.1. Cada Parte es personalmente responsable frente a la otra Parte y frente al Cliente de los Servicios por ella realizadas. Por este motivo, en caso de que el Cliente reclame a RPR.HELP-U CENTER,S.L daños y perjuicios derivados del incumplimiento del Contrato Principal, incluyendo una vez terminado éste, y dicho incumplimiento sea imputable al Grupo Opal Telecomunicaciones , éste se responsabilizará del pago de dichos daños y perjuicios, indemnizando a RPR.HELP-U CENTER,S.L en la misma medida en que ésta se hubiese visto obligada a indemnizar al Cliente, soportando la totalidad de la reclamación así como los gastos, incluidos los legales, en los que incurriera RPR.HELP-U CENTER,S.L por esta causa.
- 7.2. El Grupo Opal Telecomunicaciones manifiesta que ha suscrito un seguro con una compañía de reconocida solvencia que cubrirá, en particular, su responsabilidad civil general y su responsabilidad derivada de los productos entregados, por los daños corporales, materiales e inmateriales, directos o indirectos, en una cantidad de mínima de doscientos cincuenta mil (250.000) Euros junto a la cobertura adicional de daños por agua en un capital doscientos cincuenta mil (250.000) Euros.
- 7.3. El Grupo Opal Telecomunicaciones se obliga a notificar inmediatamente a RPR.HELP-U CENTER,S.L todo acontecimiento de tal naturaleza que pudiera modificar las coberturas de las pólizas mencionadas en esta Cláusula, y a tomar inmediatamente todas las medidas necesarias para reintegrar las condiciones de las mismas al estado adecuado para el cumplimiento de los fines del presente Contrato.

## 8. CESIÓN, SUBCONTRATACIÓN Y VARIOS

- 8.1. El Grupo Opal Telecomunicaciones no podrá ceder sus derechos y obligaciones al amparo del presente Contrato ni subcontratar con un tercero la ejecución de las prestaciones que constituyen su objeto sin el consentimiento previo, expreso y por escrito de RPR.HELP-U CENTER,S.L. No obstante lo anterior, RPR.HELP-U CENTER,S.L podrá ceder el presente Contrato a cualquiera de las entidades integrantes de su Grupo de Empresas sin necesidad de consentimiento previo
- 8.2. Asimismo, el Grupo Opal Telecomunicaciones no podrá subcontratar, ni total ni parcialmente, la ejecución de los Servicios objeto del presente Contrato si no contara con la conformidad expresa y por escrito de RPR.HELP-U CENTER,S.L, que se reserva el derecho a rechazar la subcontratación propuesta. En cualquier caso, si se produjera subcontratación, el Grupo Opal Telecomunicaciones será solidariamente responsable de todas las obligaciones de los subcontratistas que hubiese contratado y del cumplimiento, por parte de los mismos, de todas las obligaciones previstas en este Contrato.

## 9. NULIDAD y Renuncia

- 9.1. Si cualquier disposición del Contrato resultara ilegal, ineficaz o nula, ambas Partes quedarán relevadas de cumplir con lo previsto en la



disposición afectada. Además, las Partes negociarán de buena fe otra disposición que sustituya a aquella que resultase ilegal, ineficaz o nula, preservando el espíritu y objetivo de la disposición afectada.

- 9.2. El hecho de que una de las Partes no exigiese a la otra el cumplimiento de una de las condiciones de este Contrato que haya sido contravenida por esta última Parte, no supone renuncia futura de aplicación de aquella condición, y en todo momento podrá exigirse el cumplimiento de la misma.

## 10. NOTIFICACIONES.

Cualquier notificación o comunicación que hubieran de llevar a cabo las Partes entre sí por razón del presente Contrato se realizará por escrito y a la dirección establecida en la Cláusula 10.2 del Contrato por la Parte destinataria o que dicha Parte hubiera notificado previamente mediante comunicación escrita a la otra, y se entregará con acuse de recibo o por correo certificado o burofax con acuse de recibo, siendo efectiva desde el mismo día de la recepción de la comunicación.

10.1. A los efectos de este Contrato, las Partes señalan como direcciones válidas para notificaciones, requerimientos y diligencias que fueran pertinentes las siguientes:

Para el Grupo Opal Telecomunicaciones :

C/ Orellana 9, 1º B. 28004 Madrid

Para RPR.HELP-U CENTER,SL:

C/ Santa Ana, 7 08902- L´Hospitalet de Llobregat.

## 11. Legislación y jurisdicción

El Contrato se regirá por sus propias estipulaciones y en lo no previsto en ellas por la legislación española que en cada caso resulte aplicable.

Para cualquier controversia derivada del cumplimiento, ejecución o interpretación del Contrato, las Partes expresamente se someten a arbitraje de Derecho, que se desarrollará [insertar Tribunal Arbitral], comprometiéndose ambas Partes a cumplir el laudo arbitral. Sin perjuicio de la sumisión al arbitraje pactado, para las incidencias relativas a la ejecución del laudo u otras que legalmente permitan el recurso de las partes a los órganos jurisdiccionales, ambas partes se someten a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales de la ciudad de [Barcelona].



Y en prueba de conformidad con cuanto antecede, las Partes firman el presente documento por duplicado en el lugar y fecha mencionados en el encabezamiento.

RPR.HELP-U CENTER,SL

Grupo Opal Telecomunicaciones

\_\_\_\_\_  
Pp. [•]

\_\_\_\_\_  
Pp. [•]

## **6. OBLIGACIONES DEL EMPRESARIO RELATIVAS A LA SEGURIDAD SOCIAL RESPECTO AL INICIO DE LA ACTIVIDAD**

### ***6.1.Inscripción de la empresa a la Seguridad Social***

La inscripción es el acto administrativo por el que la Tesorería General de la Seguridad Social asigna al empresario un número para su identificación y control de sus obligaciones en el respectivo Régimen del Sistema de la Seguridad Social. Dicho número es considerado como primero y principal Código de Cuenta de Cotización. La solicitud se realizará en el modelo TA.6.

A la Cuenta de Cotización principal se vincularán todos aquellos otros que puedan asignársele a un empresario. Se tendrá que solicitar un Código de Cuenta de Cotización (modelo TA.7) en cada una de las provincias donde ejerza actividad, en nuestro caso no será necesario porque sólo tenemos un centro de trabajo, en L´Hospitalet de Llobregat.

Documentación necesaria para empresario colectivo que es nuestro caso:

1. Modelo oficial de solicitud
2. Fotocopia del Impuesto de Actividades Económicas



3. Documento de Declaración respecto a la cobertura de la prestación económica por incapacidad temporal, haciendo constar la Entidad Gestora o Colaboradora por la que opta.
4. Escritura de Constitución debidamente registrada o certificado del Registro correspondiente (Libro de Actas en el caso de Comunidades de Propietarios)
5. Fotocopia del DNI de quien firma la solicitud de inscripción
6. Documento que acredite los poderes del firmante, si no están especificados en al escritura.

Lo tramitaremos en la administración de la Tesorería de la Seguridad Social de Hospitalet más próxima a nuestro domicilio de actividad que está ubicado en la calle Clavells, 6 CP. 08905

### ***6.2. Documentación relativa a la elección de la entidad que cubrirá las contingencias comunes y la especialidad de la incapacidad temporal de las contingencias comunes***

El empresario, en nuestro caso el administrador José Martínez Pareja, en el momento de solicitar la inscripción ha tenido que hacer constar, en la propia solicitud, o en declaración anexa, la entidad gestora y/o la entidad o entidades colaboradoras por las que optamos tanto para la protección de las contingencias de trabajo y enfermedades profesionales como para la cobertura de la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes, que en nuestro caso es la mutua Fremap. **(VER ANEXO DE CONTRATO)**

### ***6.3. Alta de las empresarias en el régimen especial de los trabajadores autónomos de la seguridad social***

SOCIEDAD LIMITADA Y ANÓNIMA	ADMINISTRADOR O CONSEJERO	CON FUNCIONES DE DIRECCIÓN Y GERENCIA, RETRIBUIDO Y NO POSEEN +1/4 CAPITAL: RÉGIMEN GENERAL ASIMILADO (sin desempleo ni Fogasa)	
		SI NO EJERCEN FUNCIONES DE DIRECCIÓN Y GERENCIA Y NO POSEEN +1/3 CAPITAL; RÉGIMEN GENERAL	
		NO SOCIOS: RÉGIMEN GENERAL ASIMILADO (sin desempleo ni Fogasa)	
	SOCIOS TRABAJADORES	CON CAPITAL SUPERIOR AL 50%: RÉGIMEN AUTÓNOMOS	
		CON CAPITAL	SI TIENE FUNCIONES DE DIRECCIÓN Y GERENCIA Y POSEE +1/4 CAPITAL: RÉGIMEN AUTÓNOMOS
		INFERIOR AL 50%	SI NO EJERCE FUNCIONES DE DIRECCIÓN Y GERENCIA Y NO POSEE +1/3 CAPITAL: RÉGIMEN GENERAL
50% DEL CAPITAL EN MANOS DE FAMILIARES HASTA EL 2º GRADO: RÉGIMEN AUTÓNOMOS			

Como empresarias trabajadoras que tenemos funciones de dirección y gerencia y poseemos un tercio de capital tendremos que estar encuadradas en el régimen de autónomos, estaremos encuadradas en el RETA y tendremos que cotizar a la seguridad social y tributar.

Cotizaremos a la seguridad social por una base de 2800 y el tipo que pagaremos será del Tipo – reducción:

Base Mínima	817,20 (1) (2)
Base Máxima	3.074,10
Base Límite > 49 años	1.601,40(2)
Tipo (con I.T. )	29,80
Tipo (sin I.T.)	26,50
Tipo AT y EP (con I.T.)	Tarifa primas disposición adicional cuarta Ley 42/2006, de 28 de diciembre, en redacción dada por la disposición final





La Ley dice que los inscritos a partir del 1 de enero de 2005 y que tengan 30 o menos años de edad (35 años, en el caso de mujeres, como es nuestro caso), se aplicarán una reducción sobre la cuota de contingencias comunes que les corresponda durante los 12 meses siguientes a la fecha de efectos del alta, equivalente al 25 por 100 de la cuota resultante de aplicar el tipo mínimo vigente a la base mínima de cotización, y una bonificación de igual cuantía en los 12 meses siguientes a la finalización de la reducción anterior y por eso hemos aplicado una reducción en el tipo de nuestra cotización, siendo la cotización regular un 29,80% y la de Contingencias comunes es: 26,50% a este porcentaje le reduciremos un 25% y calcularemos la de Contingencia Profesional, dándonos la cuota total: 22,875%.

El importe de la retención para tributar Hacienda para las actividades profesionales será del 15%, salvo para aquéllos contribuyentes que inicien su actividad, y determinadas profesiones que será del 7%, que es nuestro caso.

BASE		2800
SEG/SOCIAL	22,875	640,5
		2159,5
IRPF	7	196
NETO		1963,5

Como empresarios profesionales estamos obligados a practicar e ingresar retenciones o ingresos a cuenta que satisfagamos de retribuciones dinerarias o en especie. que es nuestro caso y deberemos presentar trimestralmente en los 20 primeros días de abril, julio, octubre y enero, el [modelo 110](#) e ingresar en Hacienda el importe de dichas retenciones y además tendremos que presentar un resumen anual de retenciones e ingresos a cuenta efectuados [modelo 190](#) del 1 al 20 de enero del año siguiente, El plazo será del 1 al 31 de enero, si la presentación se realiza en soporte magnético, por vía telemática o generado mediante el módulo de impresión de la Agencia Tributaria.



## Ingreso de Cuotas

El trabajador autónomo es el responsable del ingreso de sus cuotas.

El ingreso de las cuotas correspondientes a cada mes, se realizará dentro de ese mismo mes.

### LUGAR

En cualquier entidad financiera autorizada para actuar como Oficina Recaudadora de la Seguridad Social, presentando el Boletín de Cotización TC 1-50, que está a disposición de los trabajadores, en las Direcciones Provinciales y Administraciones de la Tesorería General de la Seguridad Social. [Documentos de cotización](#) .

El pago de las cuotas se puede domiciliar en una entidad financiera. La solicitud de domiciliación de las mismas se podrá efectuar:

- En la propia Entidad Financiera.
- En las Administraciones de la Tesorería General de la Seguridad Social.
- Por internet, a través de la Oficina Virtual - Catálogo de Servicios - Solicitud de domiciliación en cuenta, de esta página web.

En nuestro caso lo realizaremos por Internet a través de la oficina virtual, a través de La Caixa que es nuestra entidad bancaria, decidimos esto porque es más cómodo realizar el pago desde la oficina sin tener que desplazarse.

### RECARGOS E INTERESES DE DEMORA:

- Recargos:
  - Recargo del 3% de la deuda, si se abonasen las cuotas debidas dentro del primer mes siguiente al del vencimiento del plazo reglamentario.
  - Recargo del 5% de la deuda, si se abonasen dentro del segundo mes siguiente al del vencimiento del plazo reglamentario.



- Recargo del 10% de la deuda, si se abonasen dentro del tercer mes siguiente al del vencimiento del plazo reglamentario.
  - Recargo del 20% de la deuda, si se abonasen a partir del tercer mes siguiente al del vencimiento del plazo reglamentario.
- Intereses de demora:

Los intereses de demora se devengarán a partir del día siguiente al del vencimiento del plazo reglamentario de ingreso de las cuotas, si bien serán exigibles una vez transcurridos quince días desde la notificación de la providencia de apremio o comunicación del inicio del procedimiento de deducción, sin que se haya abonado la deuda.

Asimismo, serán exigibles dichos intereses cuando no se hubiese abonado el importe de la deuda en el plazo fijado en las resoluciones desestimatorias de los recursos presentados contra las reclamaciones de deuda o actas de liquidación, si la ejecución de dichas resoluciones fuese suspendida en los trámites del recurso contencioso-administrativo que contra ellas se hubiese interpuesto.

Los intereses de demora exigibles serán los que haya devengado el principal de la deuda desde el vencimiento del plazo reglamentario de ingreso y los que haya devengado, además, el recargo aplicable en el momento del pago, desde la fecha en que, según el apartado anterior, sean exigibles.

El tipo de interés de demora será el interés legal del dinero vigente en cada momento del periodo de devengo, incrementado en un 25 por ciento, salvo que la Ley de Presupuestos Generales del Estado establezca uno diferente. Para el año 2007, el 6,25%.

#### ***6.4.Solicitud de alta de los trabajadores al régimen de la Seguridad Social***



HELP-U deberá cotizar a la Seguridad Social por sus trabajadores incluidos en el Régimen General.

La obligación de cotizar nace desde el inicio de la actividad laboral. La mera solicitud del alta del trabajador surtirá en todo caso idéntico efecto. La no presentación de la solicitud de afiliación/alta no impedirá el nacimiento de la obligación de cotizar desde el momento en que concurren los requisitos que determinen su inclusión en el Régimen que corresponda.

Se mantiene durante todo el período en que el trabajador desarrolle su actividad. La obligación de cotizar continuará en las situaciones de:

- Incapacidad Temporal.
- Riesgo durante el embarazo y riesgo durante la lactancia natural.
- Descanso por maternidad y paternidad.
- Cumplimiento de deberes de carácter público.
- Desempeño de cargos de representación sindical (siempre que no den lugar a excedencia en el trabajo o al cese en la actividad).
- Permisos y licencias que no den lugar a excedencias en el trabajo.
- Convenios Especiales.
- Desempleo contributivo.
- Desempleo asistencial, en su caso.
- En los supuestos establecidos en las normas reguladoras de cada Régimen .

Se extingue con el cese en el trabajo, siempre que se comunique la baja en tiempo y forma establecidos.

En los casos en que no solicitáramos la baja o formulemos fuera de plazo, no se extinguirá la obligación de cotizar sino hasta el día en que la Tesorería General de la Seguridad Social conozca el cese en el trabajo por cuenta ajena, en la actividad por cuenta propia o en la situación determinante de la inclusión en el Régimen de la Seguridad Social de que se trate.



### Ingreso de cuotas

La gestión recaudatoria de las cuotas que estamos obligadas a cotizar se lleva a efecto por la Tesorería General de la Seguridad Social, a través de sus órganos de recaudación o colaboradores (entidades financieras y otros órganos o agentes autorizados por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales)

La presentación de los documentos de cotización para el ingreso de las cuotas se puede realizar en cualquier Entidad financiera (Bancos, Cajas de Ahorros, Cooperativas de crédito o Cajas Rurales) autorizada para actuar como Oficina Recaudadora.

Documentación a presentar:

- Boletín de cotización (TC-1)
- Relación nominal de trabajadores (TC-2)
- Relación nominal de trabajadores con derecho a bonificaciones o reducciones de cuotas (TC-2/1), cuando proceda
- En el caso de empresas con un solo trabajador en alta en el periodo deberá cumplimentar el recuadro del boletín de cotización identificado como "TC-2 y TC-2/1 ABREVIADO". Sólo podrá cumplimentar si la empresa reúne los requisitos para ello (un solo trabajador durante el mes objetivo de liquidación, sin variaciones en el grupo de cotización, la clave de contrato y epígrafe de AT/EP y si el trabajador tiene un contrato con derecho a beneficio en las cuotas de la Seguridad Social, no se encuentre en situación de descanso por maternidad)

Pero nosotros basándonos en la practicidad que nos caracteriza utilizaremos el sistema red para llevar a cabo todas las gestiones necesarias para ingreso de cuotas, etc.

### SISTEMA RED

Presentación a través de medios informáticos, electrónicos y telemáticos ([SISTEMA RED](#)) :



Podremos presentar los documentos de cotización a través de medios informáticos, electrónicos y telemáticos (Sistema RED), para ello deberemos presentar o confeccionar documentos relativos a cotización y afiliación de empresas, como representantes de éstas, deberemos solicitar en la Dirección Provincial de la Tesorería General o Administración de la Seguridad Social correspondiente, autorización al Sistema RED.

Podremos transmitir a través de este Sistema los siguientes documentos de cotización:

- TC-2: Relación Nominal de Trabajadores Régimen General
- TC2/4 : Régimen Especial de Minería del Carbón
- TC2/5: Régimen Especial de los Trabajadores del Mar
- TC- 2/19: Régimen General Artistas.
- TC- 2/8: Relación Nominal de Trabajadores Régimen Especial Agrario.

Aunque en nuestro caso sólo utilizaremos el TC-2.

En el supuesto de falta de ingresos de las cuotas correspondientes, la aportación en soporte informático de los datos de las relaciones nominales de trabajadores efectuadas en plazo reglamentario se considerará como presentación de los documentos de cotización.

Si nuestra empresas de acuerdo con lo establecido en la disposición adicional octava de la Orden de desarrollo del anterior Reglamento General de Recaudación de los Recursos del Sistema de la Seguridad Social, no se incorporara de forma efectiva al Sistema RED, de remisión electrónica de datos, en la fecha que determine la Tesorería General de la Seguridad Social, no podremos adquirir los beneficios en la cotización o seremos suspendidos desde dicha fecha hasta aquélla en que se proceda a nuestra incorporación al citado Sistema.

El pago también se podrá efectuar mediante las modalidades de cargo en cuenta y pago electrónico, siempre que transmitamos las liquidaciones de cuotas a través del Sistema RED.



## Plazo de Presentación

Salvo que se establezcan otros plazos especiales, las cuotas de la Seguridad Social, y en su caso, los demás conceptos que se recaudan conjuntamente, se liquidarán por mensualidades, y se ingresarán dentro del mes natural siguiente al que corresponda su devengo,

Hay servicios que no requieren certificado y otros sí, para acceder a los servicios con certificado digital es imprescindible disponer de un [Certificado Digital](#) , que garantice la seguridad y confidencialidad del trámite, este lo tramitaremos en la Tesorería de la Seguridad Social, en la calle Claveles por ejemplo y la documentación a presentar será:

- Nombre y apellidos, NIF
- Domicilio.
- Teléfono, fax, correo electrónico en el cual se nos enviará un mensaje informándonos sobre el estado de petición.
- Una vez comprobados que los datos son correctos, nos entregarán dos copias del contrato, que debemos firmar tras comprobar que están debidamente cumplimentadas con sus datos personales, conservando una el usuario y archivándose la otra en la oficina de registro.
- Junto con la copia del contrato, recibiremos un disquete que contiene el certificado y un sobre con una hoja impresa con los ocho caracteres de la contraseña del certificado.
- Cada vez que como usuario accedamos a los servicios del RED , Mutuas de Accidentes de Trabajo, Centros Públicos de Salud o Instituto Cervantes, se nos mostrará una pantalla en la que se solicitará:
  - el archivo .epf, que se encuentra en el disquete que se nos entregó.
  - la contraseña asociada al certificado.



## **7. JORNADA DE TRABAJO, VACACIONES, CALENDARIO**

Tendremos en cuenta para valorar la jornada laboral el convenio colectivo en el que está encuadrado nuestra empresa, Contact Center el cual menciona:

### ***7.1 Jornada. Artículo 23. de convenio colectivo***

Durante la vigencia del presente Convenio, incluida en su caso la prórroga o ultraactividad, la duración máxima de la jornada ordinaria de trabajo en cómputo anual será de mil setecientas sesenta y cuatro horas, y de 39 horas semanales de trabajo efectivo, en nuestro caso desglosaremos estas 39 horas en cinco horas y media de lunes a sábado.

El convenio dice que anualmente se elaborará el calendario laboral en el que deberán figurar los turnos existentes en el centro de trabajo, incluyéndose un anexo de los horarios especiales que puedan pactarse en cada centro de trabajo. Un ejemplar del mismo se expondrá en un lugar visible en cada centro de trabajo, nuestro calendario estará expuesto en un panel de anuncios colocado en un lugar visible para todos.

### ***7.2 El calendario laboral***

Lo elaboraremos anualmente, comprende el horario de trabajo, la distribución anual de los días de trabajo, los festivos, los descansos semanales o entre jornadas y los días inhábiles.





**CALENDARIO LABORAL PARA EL PERSONAL DE HELP-U CENTER AÑO 2008**

**ENERO**

LU	MA	MI	JU	VI	SA	DO
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

**FEBRERO**

LU	MA	MI	JU	VI	SA	DO
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29		

**MARZO**

LU	MA	MI	JU	VI	SA	DO
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

**ABRIL**

LU	MA	MI	JU	VI	SA	DO
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

**MAYO**

LU	MA	MI	JU	VI	SA	DO
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

**JUNIO**

LU	MA	MI	JU	VI	SA	DO
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

**JULIO**

LU	MA	MI	JU	VI	SA	DO
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

**AGOSTO**

LU	MA	MI	JU	VI	SA	DO
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

**SEPTIEMBRE**

LU	MA	MI	JU	VI	SA	DO
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

**OCTUBRE**

LU	MA	MI	JU	VI	SA	DO
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

**NOVIEMBRE**

LU	MA	MI	JU	VI	SA	DO
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

**DICIEMBRE**

LU	MA	MI	JU	VI	SA	DO
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

FESTIVOS

1670 horas anuales

VACACIONES: 32 DÍAS NATURALES

**FIESTAS NACIONALES**

1 DE ENERO (AÑO NUEVO)

25 DE DICIEMBRE, (NAVIDAD)

26 DE DICIEMBRE, (SAN ESTEBAN)



21 DE MARZO ( VIERNES SANTO)	<b>FIESTAS AUTONOMICAS</b>
1 DE MAYO (FIESTA DEL TRABAJO)	24 DE MARZO ( LUNES SANTO)
24 DE JUNIO (SANT JOAN)	11 DE SEPTIEMBRE (LA DIADA)
15 DE AGOSTO (ASUNCIÓN)	
1 DE NOVIEMBRE, (TODOS LOS SANTOS)	<b>FIESTAS LOCALES BARCELONA</b>
6 DE DICIEMBRE, (DÍA DE LA CONSTITUCIÓN)	12 DE MAYO, (2º LUNES DE PASCUA)
8 DE DICIEMBRE, (LA INMACULADA)	24 DE SEPTIEMBRE LA MERÇE
<u>DE LUNES A SABADO</u>	turno mañanas: 8.00h a 14.30h
	turno tardes: 14.00h a 20.30h

### **7.3. Horas extras y régimen jurídico**

#### **Artículo 51 del convenio colectivo Contact Center.**

Si bien las partes firmantes del presente Convenio acuerdan la conveniencia de reducir al mínimo indispensable la realización de las horas extraordinarias, para el caso de que estas pudieran realizarse establecen los siguientes criterios de valoración: Con independencia de las retribuciones reales que perciba el trabajador, el valor de las horas extraordinarias será el resultante de aplicar los porcentajes que a continuación se detallan al valor de la hora tipo ordinaria calculada de la siguiente forma:

Hora tipo ordinaria igual a salario tabla convenio anual dividido entre la jornada efectiva anual.

a).- Horas extraordinarias diurnas: en horarios comprendidos entre las 06'00 horas y las 22'00 horas, se abonarán con un incremento del 25% sobre el valor de la hora tipo ordinaria.

b).- Horas extraordinarias nocturnas: En horarios comprendidos entre las 22'00 horas y las 06'00 horas, se abonarán con un incremento del 60% sobre el valor de la hora tipo ordinaria.

c).- Horas extraordinarias festivas diurnas, (no domingos): en horarios comprendidos entre las 06'00 horas y las 22'00 horas, se abonarán con un incremento del 60% sobre el valor de la hora tipo ordinaria.



d).- Horas extraordinarias nocturnas en festivos: en día festivo (no domingos), en horarios comprendidos entre las 22'00 horas y las 06'00 horas, se abonarán con un incremento del 80% sobre el valor de la hora tipo ordinaria.

Por pacto individual, las horas extraordinarias podrán compensarse por tiempo de descanso, hora por hora en los casos a) y b) y hora y media por hora en los restantes supuestos.

#### **7.4. Permisos**

##### **Artículo 29 del convenio colectivo Contact Center**

1.- Los trabajadores, previo aviso y justificación, podrán ausentarse del trabajo, con derecho a retribución, y desde que ocurra el hecho causante, por alguno de los motivos y por el tiempo siguientes:

a).- Quince días naturales en caso de matrimonio.

b).- Tres días en caso de nacimiento de un hijo.

c).- Tres días en caso de accidente, enfermedad grave u hospitalización, o intervención quirúrgica sin hospitalización que precise reposo domiciliario, de pariente hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad y hermanos políticos, que serán disfrutados de forma continuada dentro de los diez días naturales, contados a partir del día en que se produzca el hecho causante,

inclusive.

d).- Cuatro días en caso de fallecimiento de cónyuge, padres, padres políticos, hijos y hermanos y dos días en caso de fallecimiento, de pariente hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad y hermanos políticos.

e).- En los supuestos contemplados en los anteriores apartados c) y d), cuando se necesite hacer un desplazamiento de 200 kilómetros, o superior, los permisos aumentarán un día más de lo señalado en cada caso.



f).- Dos días por traslado del domicilio habitual que no serán acumulables a la licencia por matrimonio.

g).- Por el tiempo indispensable para el cumplimiento de un deber inexcusable de carácter público y personal. Cuando el cumplimiento del deber antes referido suponga la imposibilidad de la prestación del trabajo debido en más del 20% de las horas laborables en un periodo de tres meses, podrá la empresa pasar al trabajador afectado a la situación de excedencia forzosa, con derecho a recuperación del puesto de trabajo cuando finalice la obligación del cumplimiento del deber de carácter público y personal. Si el trabajador recibiera remuneración económica en el cumplimiento del deber o desempeño del cargo, se descontará el importe de la misma del salario a que tuviera derecho en la empresa.

h).- Un día natural por matrimonio de padre o madre, hijo o hermano, en la fecha de celebración del evento.

2.- Los trabajadores tendrán derecho hasta 35 horas retribuidas al año, para asistir a consultas de médicos de la Seguridad Social, debiendo avisar con la mayor antelación posible y debiendo presentar la justificación oportuna. No obstante ello, los trabajadores procurarán adaptar, cuando así resulte posible, sus horas de visitas médica a sus tiempos de descanso.

### **7.5 Vacaciones. Artículo 28 del convenio colectivo**

Las vacaciones serán de treinta y dos días naturales.

Se podrán dividir en periodos de 7 días continuados, debiéndose disfrutar en periodo estival, preferentemente, al menos 14 días continuados, respetando las necesidades del servicio.

Podrán disfrutarse cuatro días sueltos, bien de forma separada o conjuntamente, cualquier día laborable del año, de común acuerdo entre empresa y trabajador.

Las vacaciones comenzarán siempre en día laborable para el trabajador.

El periodo de disfrute de vacaciones se fijará de común acuerdo entre el empresario y el trabajador.



El trabajador conocerá las fechas que le correspondan dos meses antes, al menos, del comienzo del disfrute de las vacaciones.

Los trabajadores con contrato temporal de más de cuatro meses e inferior a un año podrán optar entre el disfrute de las vacaciones proporcionales al tiempo trabajado o su liquidación al final del contrato, sin perjuicio de que, en cualquiera de los dos supuestos, el trabajador prefiera que el salario de sus vacaciones le sea prorrateado mensualmente.



PLANING DE LAS VACACIONES DE 2008 DE HELP-U				T	PERIO. QUE	
APELLIDO/ NOMBRE	FECHA ALTA	TIPO CONTRATO	CATEGORIA	OTA L	DISFRUTARÁ	OBSERV.
MARTINEZ PAREJA, JOSE	02/01/2008	INDEFINIDO	DIRECTOR	32 DIAS	22 DIAS EN JULIO	YA DISFRUTO DE 8 DIAS DE VACAC
VICENTE, OSCAR	02/01/2008	INDEFINIDO	DIREC. COMER	32 DIAS	30 DIAS EN AGOSTO	
MARY ELENA RAMÍREZ	02/01/2008	ESP. AUTONOMO	SOCIA/COLA BOR	32 DIAS	DEL 1 AL 15 DE JULIO	DISFRUTARA 15 DIAS EN SEPTEMBRE
CONSU ROSILLO	02/01/2008	ESP. AUTONOMO	SOCIA/COLA BOR	32 DIAS	DEL 15 AL 30 DE AGOSTO	DISFRUTARA 15 DIAS EN SEPTEMBRE
ROSIMARI PINTO LOPEZ MARTINEZ,	02/01/2008	ESP. AUTONOMO	SOCIA/COLA BOR	32 DIAS	DEL 1 AL 15 DE AGOSTO	YA DISFRUTO DE 15 DIAS EN MAYO
TANIA REJMIL AMHJET,	02/01/2008	DUR.DET.COMP EVENT	TELEOPERAD OR	32 DIAS	30 DIAS EN AGOSTO	
GHARET	04/01/2008	INDEFINIDO 05/06/2008	TELEOP.	32 DIAS		
	08	MATERNIDAD	ESPEC	DIAS		
HAMMEMET, MOHAMED	04/01/2008	INDEFINIDO	TELEOP.	32 DIAS	15 DE SEPT/15	
	08	INDEFINIDO	ESPEC	DIAS	OCTUBRE	SOLICITO EL CAMBIO
PETIT, MICHELE	05/02/2008	BECARIO	TELEOPERAD OR	32 DIAS	27 DÍAS EN JULIO	YA DISFRUTO DE 3 DÍAS
GUGENHEN, MORTEN	03/06/2008	410. DUR. DETERM. DE INTERINIDAD	TELEOPERAD OR	32 DIAS		
NOTHINGAM, TAMELLA	04/01/2008	DUR.DET.COMP EVENT	TELEOPERAD OR	32 DIAS	30 DIAS EN JULIO	
SALOMON MARTINEZ, DAMMA	03/01/2008	DUR.DET.COMP EVENT	TELEOP.	32 DIAS	25 DIAS EN AGOSTO	YA DISFRUTO DE 5 DIAS
SAMSA MERCADELL, LUIS	06/02/2008	INDEF. PERS. CON DISCAP	TELEOPERAD OR	32 DIAS	32 DIAS EN JULIO	
PI-LI, YIAN	04/01/2008	DUR.DET.COMP EVENT	TELEOPERAD OR	32 DIAS	32 DIAS EN AGOSTO	
ROMERO SANDOVAL, CRISTIAN	04/01/2008	DUR.DET.COMP EVENT	TELEOPERAD OR	32 DIAS	NO DISFRUTA	
	08	DESPEDIDO 31/05/2008	OR	DIAS		

## 8. SALARIOS E IMPUESTOS RELACIONADOS CON LOS TRABAJADORES

### 8.1. Hojas de salario de los trabajadores de HELP-U,



8.1.1. Hojas de salario: mes de enero- junio (ANEXO)

8.1.2. Resúmenes mensuales de nómina contable y de costes (ANEXO)

8.1.3 TC2 y TC1, MOD110 y 190 (ANEXO)

**-Los Salarios e impuestos relacionados con los trabajadores.**



**-Nominas**

**-Realización de TC1 y TC2.**

**-Modelo 110 y 190 (Liquidación trimestral y anual del Impuesto de IRPF de los trabajadores de la empresa)**

**-Confeción de la hoja de salario de los trabajadores**

**-TC1 de los trabajadores contratados**

**-TC2**

**-Declaraciones trimestrales y resumen anual del IRPF.**

Para realizar las nóminas, seguros sociales e impuestos de IRPF hemos utilizado la aplicación informática A3NOM software porque es una aplicación de gran profundidad y practicidad.

En primer lugar tuvimos que crear la empresa y definir todos sus datos y luego crear las fichas de centro de trabajo y trabajadores, determinar nuestro CNAE, que es el de telemarketing: 64.2 ya que apartir de la Ley 51/2007 se estructura la cotización de acuerdo con la actividad económica principal desarrollada por la empresa, todas las empresas que desarrollen la misma actividad tendrán el mismo tipo de cotización así se garantiza la homogeneidad en la carga contributiva, aunque hay ocupaciones que son comunes en todas las actividades como por ejemplo nuestro caso que nuestros trabajadores son personal en trabajos exclusivos de oficina y tienen como epígrafe el "a" y como tipos de cotización independientemente de la actividad: IT. 0,65 e I.M.S 0,35 (= 1,00).

Hemos tenido en cuenta el convenio colectivo en el que estamos encuadrados que es Contact Center para asignar las categorías profesionales de los trabajadores del régimen general y hemos decidido prorratear las dos pagas extras que marca el convenio prorratearlas en los 12 meses, creemos que es una buena idea para los trabajadores porque disponen antes del dinero y



calcularemos el IRPF teniendo en cuenta sus condiciones personales, familiares y económicas.

La nómina no es, en definitiva, más que un recibo de salario en el que la empresa acredita el pago de las diferentes cantidades que forman nuestro sueldo. En ella quedan registradas también las deducciones que se realizan sobre el salario, básicamente las cuotas a la Seguridad Social y las retenciones a cuenta del IRPF.

Todas las empresas están obligadas por ley a entregar este documento a sus trabajadores y a hacer constar en él todos los pagos que éstos perciban por su trabajo. Aunque existe un modelo oficial de nómina, las empresas pueden utilizar otras variantes similares. Nuestro modelo utilizado está formado por tres grandes bloques: encabezamiento, devengos y deducciones.

### [ **El encabezamiento** ]

En él debemos hacer constar los datos de la empresa y del trabajador. Los de la empresa son el nombre o razón social, el domicilio y el número de la Seguridad Social.

Los del trabajador son nombre y apellidos, número de afiliación a la Seguridad Social y, sobre todo, tres datos clave:

- Categoría profesional: es uno de los elementos más determinantes para el sueldo final, ya que, como veremos más adelante, el salario base depende de ella. Para saber si una persona está encuadrada en la categoría que realmente le corresponde, debe comparar las funciones que desarrolla en su puesto con las descritas para cada categoría en el convenio colectivo de su sector.
- Puesto de trabajo: indica la tarea que realiza la persona en la empresa. Debido a la distinta valoración de puestos de trabajo que hace cada empresa, dos personas con idéntica categoría profesional y que trabajen en el mismo sector pueden tener sueldos diferentes, aunque el salario base sea igual






- Antigüedad en la empresa: influye en conceptos como los pluses de antigüedad, los ascensos, los premios o las indemnizaciones en despidos.

### [ Lo que trabajador recibe ]

El segundo bloque dentro de la nómina es el de los devengos, o lo que es lo mismo, las cantidades que percibe el trabajador por diferentes conceptos.

Hay dos tipos de devengos: los que cotizan a la Seguridad Social (percepciones salariales, que incluyen el salario base y los complementos salariales) y los que están excluidos de cotización (percepciones no salariales).

- El salario base no lo ha establecido *HELP-U*,  , sino que cada categoría profesional lo tiene fijado en el convenio colectivo de Contact Center.
- Lo que marca la diferencia entre sueldos son los complementos salariales. Existen varios tipos:
  - Personales: se derivan de las condiciones del trabajador. Entre ellos están la antigüedad, los conocimientos especiales (idiomas, titulaciones...) y todos aquellos que la empresa quiera incluir para mejorar el sueldo de la persona.
  - Por el puesto de trabajo: son pluses asociados a algunos puestos (por trabajar en horario nocturno, por una responsabilidad especial, etc.).
  - Por calidad/cantidad de trabajo: aquí se incluyen los incentivos por rendimiento o por objetivos conseguidos, los pluses por la puntualidad, las horas extras...
  - De vencimiento periódico superior al mes: bajo este concepto se engloban las pagas extras y las posibles participaciones en los beneficios anuales de la empresa.
  - En especie: todas las percepciones que el trabajador reciba en bienes distintos del dinero: casa, manutención, etc.



- En los devengos también deben constar las percepciones de carácter asistencial y acción social de la empresa, en este primer año en **HELP-U,**



no hemos aplicado ningún devengo de este carácter, pero en un futuro con toda probabilidad llevaremos una política de ventajas sociales, estas no forman parte del salario, pero cotizan a la Seguridad Social. Aquí se incluyen todas las ayudas de la empresa al trabajador (ayuda por hijos, permisos nupciales, comedores, ayudas para la compra de viviendas, créditos...).

- Luego están las percepciones que no cotizan a la Seguridad Social. Las más habituales son las dietas de viaje, los gastos de locomoción, los pluses de distancia y las indemnizaciones por traslado a otro centro de trabajo. Todas ellas se consideran percepciones no salariales.

### **[ Lo que se descuenta ]**

De la suma de las cantidades anteriores (salario base, complementos de todo tipo, acción social de la empresa y percepciones no salariales) se extrae la cantidad total de nuestra remuneración, que aparece como "total devengado".

Pero ésta no es la cantidad que finalmente se recibe en nómina, ya que antes se le descuenta todo lo que hemos de pagar a cuenta del IRPF y a la Seguridad Social, es decir, las deducciones. No se realizan sobre la cantidad exacta del total devengado, sino sobre esa cifra redondeada.

La primera deducción se hace a cuenta del IRPF y aparece expresada con un tanto por ciento a descontar del total.

- La segunda deducción, a cuenta de la Seguridad Social, se divide en dos conceptos: contingencias comunes (un 4,70% del salario para todos los trabajadores) y desempleo y formación profesional (un 1,65% del salario en el caso de los trabajadores con contrato indefinido y un 1,70% para los que tienen contrato temporal).




Lo que se paga en cada concepto es: En el primero, la asistencia sanitaria pública. En el segundo, las ayudas a las personas sin empleo y las acciones de formación profesional que financia el Estado. Hay otros tipos de deducciones, pero éstas son las que afectan a todos los trabajadores.

La cifra final, por tanto, de líquido total a percibir será el resultado de restar al "total devengado" el total de las deducciones. Eso es lo que realmente ganamos.

## **8.2 Suspensión por incapacidad temporal y permanente (art. 128 y siguientes RDL 1/1994)**

La incapacidad temporal es aquella situación en la que el trabajador está impedido para el trabajo y recibe asistencia sanitaria de la Seguridad Social, o está en periodo de observación médica por enfermedad profesional. El motivo puede ser tanto la enfermedad, común o profesional, como el accidente, sea o no de trabajo.

En este primer año el único caso de suspensión ha sido por maternidad, los

trabajadores de *HELP-U*,  están plenamente motivados y afortunadamente no ha sufrido ninguna incapacidad por enfermedad/accidente pero tendremos en cuenta para un futuro las condiciones o percepciones.

Las percepciones en cada caso concreto serían las siguientes:

### 8.2.1 Enfermedad común o accidente no laboral

Desde el día 4 al 20, el 60% de la base de cotización para contingencias comunes del mes anterior a la fecha de la baja (base diaria). De este periodo, tan solo a partir del día 16 es a cargo del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS). Desde el día 21 en adelante, el 75% de la misma base.

### 8.2.2 Enfermedad profesional o accidente de trabajo



Desde el día siguiente al de la baja, el 75% de la base de cotización por contingencias profesionales del mes anterior. El salario íntegro del día del accidente o baja es a cargo del empresario.

La duración máxima de esta situación de incapacidad temporal es de 12 meses prorrogables por otros 6, cuando se presuma que durante ellos pueda el trabajador ser dado de alta médica por curación.

Los periodos de observación por enfermedad profesional tienen una duración máxima de 6 meses prorrogables por otros 6, cuando se estime necesario.

La reincorporación deberá producirse cuando el trabajador sea dado de alta por curación, o sea declarado afecto de lesiones permanentes no invalidantes o de incapacidad permanente parcial.

#### 8.2.3 Suspensión por incapacidad permanente

Producida la extinción de la situación de incapacidad temporal, con declaración de incapacidad permanente en los grados de incapacidad permanente total para la profesión habitual, absoluta para todo trabajo o gran invalidez, cuando, a juicio del órgano de calificación, la situación de incapacidad del trabajador vaya a ser previsiblemente objeto de revisión por mejoría que permita su reincorporación al puesto de trabajo, subsistirá la suspensión de la relación laboral, con reserva del puesto de trabajo, durante un periodo de 2 años a contar desde la fecha de la resolución por la que se declare la incapacidad permanente.

#### 8.2.4 Suspensión por maternidad, adopción y acogimiento

Tenemos una trabajadora que estará en suspensión por maternidad: **REJMIL AMHJET, GHARET** desde el 05 de junio y después de las 16 semanas de suspensión de contrato toma una excedencia forzosa para cuidar a su hijo de un año, según el art. 32 del convenio colectivo de Contact Center y el art. 46 Estatuto de los Trabajadores, por cuidado de hijos se puede tomar una excedencia de hasta 3 años.

Es substituida por **GUGENHEN, MORTEN** con un contrato de interina.



La maternidad suspende el contrato de trabajo durante 16 semanas interrumpidas, distribuidas a elección de la interesada. Sin embargo, es obligatorio un descanso mínimo de 6 semanas tras el parto. Si el parto ha sido múltiple, la suspensión se amplía a 18 semanas.

Durante el periodo de 16 semanas desde el mismo día de la baja, Gharet tendrá derecho a las siguientes prestaciones de la Seguridad Social:

- Económica: Consistirá en el 100% de la base reguladora. La base reguladora será la misma que para la Incapacidad Temporal por contingencias comunes, Esta prestación económica será pagada directamente o el INSS, por lo que la empresa no podrá deducir cantidad alguna en el boletín de cotización por ese concepto.

Durante la situación de maternidad, el INSS, en el momento de hacer efectivo el subsidio, procederá a deducir del importe del mismo la cuantía a que ascienda la suma de las aportaciones del trabajador relativas a las cotizaciones a la Seguridad Social, Desempleo y Formación Profesional que en cada caso procedan, así como la retención correspondiente a efectos de IRPF.

- Sanitaria: Las contingencias protegidas serán el embarazo, el parto y el posparto.

La adopción y el acogimiento de un menor de 5 años es causa de suspensión del contrato, pero en el caso de que el padre y la madre trabajen, tan solo podrá ser ejercitado este derecho por uno de ellos.


La duración de la suspensión depende de la edad del adoptado al tiempo de la resolución judicial que constituya aquella, y se inicia desde la fecha de dicha resolución: 8 semanas, si el adoptado es menor de 9 meses; 6 semanas, si es mayor de 9 meses y menor de 5 años.

El adoptante tiene derecho a las prestaciones por maternidad, si cumple los requisitos exigidos para disfrutar éstas al tiempo de la resolución judicial: Estar afiliado, en alta o situación asimilada y acreditar un periodo mínimo de cotización de 180 dentro de los 5 años inmediatamente anteriores al hecho causante.



Para obtener el subsidio por maternidad le explicaremos una serie de información para poder tramitarlo y las condiciones que tiene:

### **Para el Pago**

- La Entidad gestora le abonará directamente el subsidio, efectuando el pago *por períodos vencidos*.
- En el momento de hacerle efectivo el subsidio, *se deducirá* del importe del mismo la cuantía a que asciende la suma de las aportaciones del trabajador relativas a las cotizaciones a la Seguridad Social, desempleo y formación profesional que procedan, en su caso, para su ingreso en la Tesorería de la Seguridad Social. **HELP-U**  vendrá obligado a ingresar únicamente las aportaciones a su cargo correspondientes a la cotización a la Seguridad Social.

### **Bonificaciones de cuotas**

La cotización de **GHARET** como estará sustituida por una trabajadora con contrato de interinidad bonificado celebrado por una desempleada a que se refiere el Real Decreto-ley 11/1998, de 4 de septiembre, les será de aplicación:

- Una bonificación del 100% en las cuotas empresariales de la Seguridad Social, incluidas las de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales y en las aportaciones empresariales de las cuotas de recaudación conjunta para el caso de los trabajadores encuadrados en un régimen de Seguridad Social propio de trabajadores por cuenta ajena.
- Una bonificación del 100% de la cuota que resulte de aplicar sobre la base mínima o fija que corresponda el tipo de cotización establecido como obligatorio para trabajadores incluidos en un régimen de Seguridad Social propio de trabajadores autónomos.

Esta bonificación sólo la podremos aplicar mientras tengamos el contrato de interinidad en vigor y como periodo máximo de suspensión de 3 años, como en nuestro caso es sólo un año no hay problema.



## **Reconocimiento del derecho**

### ***Solicitud de la prestación:***

- El procedimiento para el reconocimiento del derecho se inicia a *instancia del trabajador/a, mediante solicitud* dirigida a la Dirección provincial de la Entidad gestora.
- La solicitud se formulará en los modelos normalizados y deberán contener los datos y circunstancias que establece el art. 70 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, acompañada de los documentos necesarios.
- Expresamente, deberá contener el motivo de la misma, la fecha de inicio y la distribución prevista del período de descanso de cada uno de los beneficiarios, así como los datos relativos a la empresa/s, si se tratase de trabajadores por cuenta ajena.
- La solicitud de interrupción del subsidio en los casos de parto prematuro y en aquellos que el neonato deba permanecer hospitalizado a continuación del parto, corresponde efectuarla a la madre o al padre, según quién sea o vaya a ser beneficiario, debiendo acreditar la interrupción de la suspensión del contrato de trabajo o el cese de la actividad, así como la existencia de hospitalización del menor.

### **Resolución y notificación:**


El Director provincial de la provincia en que se haya presentado la solicitud dictará resolución expresa y la notificará al interesado en el plazo de 30 días.

### **Prescripción:**

El derecho al reconocimiento de la prestación prescribe a los 5 años, contados desde el día siguiente a aquél en que se produce el hecho causante.

### **Informe de maternidad**



- El facultativo del Servicio Público de Salud que atienda a la trabajadora embarazada expedirá un informe de maternidad en el que se certificarán, según los casos:
  - Fecha probable del parto, cuando la trabajadora inicie el descanso con anterioridad a aquél.
  - Fecha del parto.
  - Estado de salud de la mujer posterior al parto, en los supuestos de opción del descanso por maternidad en favor del padre, de forma sucesiva con el de la madre, cuando resulte necesario.
- El informe de maternidad constará de un original y dos copias:
  - El original se entregará a la trabajadora para que lo presente en la empresa.
  - Una copia se tramitará al Servicio Público de Salud correspondiente.
  - La otra copia quedará en poder del facultativo.
- **HELP-U**  consignará la fecha en que la trabajadora inicia el período de descanso y reflejará los datos de cotización necesarios para el cálculo del subsidio. Cumplimentados dichos datos, la empresa devolverá el informe a la trabajadora de forma inmediata a fin de que pueda acompañarlo a la solicitud del subsidio ante la Entidad gestora.

### **Documentos necesarios para el trámite de su prestación:**

Original acompañado de copia para su compulsión o fotocopia ya compulsada, excepto para los documentos de identidad, en los que será suficiente la exhibición del original

#### **1.- Acreditación de identidad del/de la interesado/a mediante la siguiente documentación en vigor:**

- Españoles: DNI
- Extranjeros: Pasaporte o, en su caso, documento de identidad vigente en su país y NIE exigido por la Agencia Estatal de Administración Tributaria a efectos de pago.





## **2.- Documentación relativa a la cotización:**

- Como es una Trabajadora por cuenta ajena del **Régimen General:** Certificación de la última empresa en la que ha trabajado.

**3.-** “Certificado del descanso por maternidad” o “Informe de maternidad” expedido por el correspondiente Servicio Público de Salud.

**4.-** Libro de familia o certificación de la inscripción del hijo o hijos en el Registro Civil. Cuando el descanso se haya iniciado con anterioridad al parto, tales documentos deberán presentarse una vez practicada la inscripción registral del hijo.

### **8.2.5 Suspensión por sanción**

La sanción de suspensión de empleo y sueldo está expresamente contemplada en ordenanzas y convenios para su aplicación por faltas, de mayor o menor gravedad, cometidas por los trabajadores. La suspensión se tiene que producir tanto sobre la prestación del servicio como sobre la retribución correspondiente.

Mantener la obligación de trabajar, pero sin sueldo, está expresamente prohibido. El trabajador debe reincorporarse inmediatamente a su anterior puesto de trabajo tras el cumplimiento de la sanción.

### **8.2.6 Suspensión por fuerza mayor**

Por fuerza mayor se entiende aquel suceso extraordinario o desacostumbrado de carácter imprevisible y, o inevitable, cuyas consecuencias impiden que la empresa y los trabajadores puedan cumplir con sus respectivas obligaciones.

Para que se produzca la suspensión se requiere la autorización de la autoridad laboral, previa la tramitación del oportuno expediente para la constatación de la existencia de dicha causa.

El trabajador no tiene derecho al salario mientras dure la suspensión, ni a indemnización alguna por tal causa, pero sí tiene derecho a las prestaciones por desempleo.



La suspensión por fuerza mayor temporal dura el periodo de tiempo indicado por la autoridad laboral en la resolución aprobatoria de la solicitud, o sucesivas peticiones de prórroga.

Suspensión por causas económicas, técnicas, organizativas o de producción

Las dificultades que por causas económicas, técnicas, organizativas o productivas puede atravesar una empresa, son motivo de suspensión si le impiden cumplir temporalmente las obligaciones contraídas con los trabajadores.

Para que se produzca la suspensión se requiere la autorización de la autoridad laboral, previa tramitación del oportuno expediente para la constatación de la existencia de la causa.

El trabajador no tiene derecho al salario mientras dure la suspensión, ni a indemnización alguna por tal causa, pero sí tiene derecho a las prestaciones por desempleo.

Esta suspensión durará el tiempo indicado por la autoridad laboral en la resolución que pone fin al expediente promovido por el empresario,

### **8.2.7 Suspensión por huelga**

La situación durante la cual un colectivo de trabajadores acuerda unilateralmente la cesación en la prestación de servicios es causa de suspensión del contrato de trabajo.

El trabajador no tiene derecho al salario mientras permanezca de huelga, ni a la prestación económica por incapacidad temporal ni desempleo.


El trabajador tiene derecho a reintegrarse a su anterior puesto de trabajo en cualquier momento, aunque la huelga la prosigan otros trabajadores.

Durante los días de huelga, el empresario, además de suprimir el abono del salario correspondiente a dichos días, deberá comunicar a la Seguridad Social el pase del trabajador a la situación de alta especial a fin de que quede suspendida la obligación de cotizar (Tanto para el empresario como para el trabajador). De



no comunicarlo, subsistirá la obligación de cotizar durante esos días, si bien ésta se efectuaría por la base y tope mínimo de cotización.

### **8.2.8 Suspensión por cierre patronal**

Este tipo de suspensión daría lugar en el caso que **HELP-U**  tomara la decisión unilateral de clausurar el centro de trabajo durante el tiempo indispensable para que se solucionen las irregularidades en el régimen de trabajo por la concurrencia de determinadas circunstancias. El trabajador no tiene derecho a salario mientras dure el cierre patronal, salvo que este sea declarado ilegal.

El trabajador tiene derecho a la reincorporación inmediata a su puesto de trabajo cuando el empresario proceda a la reapertura del centro.

### **8.2.9 Suspensión por excedencia forzosa por ejercicio de cargo público**

El ejercicio de un cargo público para el cual haya sido designado o elegido el trabajador, suspende el contrato si le imposibilita la asistencia al trabajo.

Mientras dure la suspensión, el trabajador no tiene derecho al salario. El cese en el ejercicio del cargo público que impida la asistencia al trabajo supone la finalización de la suspensión.

El trabajador solicitará la reincorporación al puesto de trabajo reservado, en el plazo de 30 días naturales.

### **8.2.10 Suspensión en excedencia por cumplimiento de un deber público inexcusable**

El cumplimiento de un deber inexcusable de carácter público y personal que suponga la imposibilidad de la prestación del trabajo debido en más del 20% de las horas laborales en un periodo de 3 meses, suspende el contrato.



Es una facultad de empresario cuya regulación legal a todos los efectos, es idéntica al supuesto anterior, salvo que el convenio de aplicación establezcan particularidades.

La reincorporación debe solicitarse en el plazo de un mes desde el cese.

#### **8.2.11 Suspensión en excedencia por ejercicio de función sindical**

El ejercicio de funciones sindicales de ámbito provincial o superior, mientras dure el ejercicio de su cargo representativo, suspende también el contrato.

El cargo representativo en dicho ámbito debe de haber sido provisto mediante proceso electivo. La remuneración y terminación de esta causa de suspensión son idénticas que en el ejercicio de cargo público.

#### **8.2.12 Suspensión en excedencia por cuidado de hijos**

El cuidado de un hijo, ya lo sea por naturaleza o por adopción, hasta que cumpla 3 años, posibilita al padre o a la madre, a solicitar la suspensión del contrato de trabajo.

Cuando el padre y la madre trabajen, sólo uno de ellos podrá ejercitar este derecho. El trabajador excedente por esta causa no tiene derecho a remuneración alguna.


Durante el primer año, a partir del inicio de cada situación de excedencia, el trabajador tendría derecho a la reserva de su puesto de trabajo. Finalizado el primer año, el trabajador tendrá tan solo preferencia a ocupar la vacante, cuando exista, de un puesto de igual o similar categoría.

La duración de la excedencia por esta causa finaliza al cumplir el hijo la edad de 3 años, debiendo solicitarse la reincorporación con anterioridad al vencimiento del periodo acordado o duración máxima.



Solicitada la reincorporación durante el primer año, esta se producirá automáticamente. Si se solicita posteriormente, durante el segundo o tercer año, la suspensión se mantendrá hasta tanto no exista vacante.

### **8.2.13 Suspensión en excedencia voluntaria**

Según el Art. 32 del Convenio aplicable a HELP-U  y el artículo 46 del Estatuto de los trabajadores el trabajador con al menos una antigüedad en la empresa de un año tiene derecho a que se le reconozca la posibilidad de situarse en excedencia voluntaria por un plazo no menor a cuatro meses y no mayor a cinco años. Este derecho sólo podrá ser ejercitado otra vez por el mismo trabajador si han transcurrido cuatro años desde el final de la anterior excedencia voluntaria.

La excedencia voluntaria supone la preferencia a ocupar, cuando exista o se produzca, una vacante de igual o similar categoría una vez transcurrido el plazo por la que se concedió.

Este derecho sólo puede ser ejercitado otra vez por el mismo trabajador, si han transcurrido 4 años desde el final de la excedencia anterior. El trabajador no tiene derecho a remuneración alguna.

La reincorporación al trabajo debe ser solicitada antes de concluir el periodo de excedencia, no exigiéndose plazo de preaviso.

La suspensión del contrato se mantiene indefinidamente hasta tanto no se produzca la vacante, por lo que la reincorporación queda supeditada a la existencia de tal vacante en puesto de igual o similar categoría,

Causas	de	la	suspensión
- Mutuo	acuerdo	de	las partes.
- Causas	consignadas	válidas	en el contrato.
- Incapacidad	temporal	de	los trabajadores.
- Maternidad de la mujer trabajadora y adopción y acogimiento familiar de menores	de	5	años.



- Ejercicio de cargo público representativo.
- Privación de libertad del trabajador, mientras no exista sentencia condenatoria.
- Suspensión de sueldo y empleo por razones disciplinarias.
- Fuerza mayor temporal.
- Causas económicas, técnicas, organizativas o de producción.
- Excedencia forzosa.
- Cierre legal de la empresa.
- Huelga.

### **Reclamación y finiquito**

#### Reclamación

El trabajador disconforme con la extinción de su contrato puede proceder a su reclamación, como si se tratara de un despido, para lo cual dispone de un plazo de 20 días hábiles a contar desde la fecha del cese definitivo del trabajo. Esto sin perjuicio de que voluntariamente inicie el proceso a partir de la fecha de comunicación por parte del empresario.

#### Finiquito

El finiquito hace referencia a aquel documento en que empresario y trabajador expresan su conformidad con la terminación de la relación laboral, cualquiera que haya sido la causa que la haya motivado.

El finiquito suele contener además, la liquidación de las cantidades devengadas durante la relación laboral, ya sean de carácter salarial (salario base, pluses, partes proporcionales de vacaciones y pagas extraordinarias) o de carácter extrasalarial (indemnizaciones, dietas, prestaciones de la Seguridad Social, etcétera).

El finiquito puede incluir también la declaración de que la cantidad adeudada ha sido recibida por el trabajador, actuando así como recibo del pago realizado. Asimismo, el finiquito suele incluir una declaración en la que las partes expresan que, a partir de la firma del documento, nada se deben ya entre si.



La liquidación que representa el finiquito, ha de hacerse constar en el correspondiente recibo de salarios.

El trabajador puede solicitar la presencia de un representante legal de los trabajadores (delegado de personal o miembro de comité de empresa) al tiempo de la firma del finiquito

## **9. OTRAS OBLIGACIONES**

### ***9.1. Delegados de personal, comité de empresa y sus actividades***




El derecho a la participación de los trabajadores en la empresa se articula a través de los delegados de personal y comités de empresa, sin perjuicio de otras formas de participación.

- Constituyen la representación de los trabajadores en la empresa o centro de trabajo que tengan menos de 50 y más de 10 trabajadores. Igualmente podrá haber un delegado de personal en aquellas empresas o centros que cuenten entre seis y diez trabajadores, si así lo decidieran éstos por mayoría.



Número de delegados por empresa: Los delegados de personal podrán ser: hasta 30 trabajadores, uno; de 31 a 49 trabajadores, tres.

En el caso de **HELP-U**,  habrá un delegado de personal, Consu Rosillo, ya que la empresa cuenta con menos de 50 trabajadores y un solo centro de trabajo.

### **Comité de empresa**

- El órgano representativo y colegiado del conjunto de los trabajadores de la empresa o centro de trabajo, constituyéndose en cada centro de trabajo cuyo censo sea de 50 o más trabajadores.

- En empresas que tengan en la misma provincia o en municipios limítrofes dos o más centros de trabajo cuyos censos no alcancen los 50 trabajadores, pero en su conjunto lo sumen, se constituirá un comité de empresa conjunto. Cuando unos centros tengan 50 trabajadores y otros de la misma provincia no, en los primeros se constituirán comités de empresa propios y con todos los segundos se constituirá otro.

Composición:

Número de componentes del comité de empresa en función al número de trabajadores:

De	50	a	100	trabajadores:	5
De	101	a	250	trabajadores:	9
De	251	a	500	trabajadores:	13
De	501	a	750	trabajadores:	17
De	751	a	1.000	trabajadores:	21

De 1.000 en adelante, 2 por cada mil o fracción con un máximo de 75.

Los comités de empresa o centro de trabajo elegirán de entre sus miembros un presidente y un secretario del comité y elaborarán su propio reglamento de procedimiento, remitiendo copia del mismo a la Autoridad Laboral, a efectos de registro, y a la empresa.





Podrá pactarse en convenio colectivo la constitución y funcionamiento de un comité intercentros, con un máximo de 13 miembros que tendrán las funciones que se prevean en el convenio colectivo que acuerde su creación.

## **2. PROCESO DE ELECCIÓN DE DELEGADOS DE PERSONAL Y COMITÉS DE EMPRESA**



### **Convocatoria:**

Pueden promover elecciones a delegados de personal y miembros de comités de empresa:

Las organizaciones sindicales más representativas.

Las que cuenten con un mínimo de un 10 por 100 de representantes en la empresa.

Los trabajadores del centro de trabajo por acuerdo mayoritario.



Los promotores comunicarán a la empresa y a la Oficina Pública dependiente de la Autoridad Laboral su propósito de celebrar elecciones con un plazo mínimo de, al menos, un mes de antelación al inicio del proceso electoral. En dicha comunicación los promotores deberán identificar con precisión la empresa y el centro de trabajo de ésta en que se desea celebrar el proceso electoral y la fecha de inicio de éste, que será la de constitución de la mesa electoral y que, en todo caso, no podrá comenzar antes de un mes ni más allá de tres meses contabilizados a partir del registro de la comunicación en la Oficina Pública dependiente de la Autoridad Laboral. Esta Oficina Pública, dentro del siguiente día hábil, expondrá en el tablón de anuncios los preavisos presentados, facilitando copia de los mismos a los sindicatos que así lo soliciten.

El Gobierno podrá reducir el plazo mínimo de preaviso de un mes de comunicación de la celebración de elecciones a la Oficina Pública de la Autoridad Laboral, en los sectores de actividad con alta movilidad del personal, previa consulta con las organizaciones sindicales que en ese ámbito funcional ostenten, al menos, el 10 por 100 de los representantes de los trabajadores, y con las asociaciones empresariales que cuenten con el 10 por 100 de los empresarios y de los trabajadores afectados por el mismo ámbito funcional.

Sólo previo acuerdo mayoritario entre los sindicatos más representativos o representativos podrá promoverse la celebración de elecciones de manera generalizada en uno o varios ámbitos funcionales o territoriales. Dichos acuerdos deberán comunicarse a la Oficina Pública dependiente de la Autoridad Laboral para su depósito y publicidad.

Cuando se promuevan elecciones para renovar la representación por conclusión de la duración del mandato, tal promoción sólo podrá efectuarse a partir de la fecha en que falten tres meses para el vencimiento del mandato.

Podrán promoverse elecciones parciales por dimisiones, revocaciones o ajustes de la representación por incremento de plantilla. Los convenios colectivos podrán prever lo necesario para acomodar la representación de los



trabajadores a las disminuciones significativas de plantilla que puedan tener lugar en la empresa. En su defecto, dicha acomodación deberá realizarse por acuerdo entre la empresa y los representantes de los trabajadores.

El incumplimiento de cualquiera de los requisitos establecidos para la promoción de elecciones determinará la falta de validez del correspondiente proceso electoral; ello no obstante, la omisión de la comunicación a la empresa podrá suplirse por medio del traslado a la misma de una copia de la comunicación presentada a la Oficina Pública dependiente de la Autoridad Laboral, siempre que ésta se produzca con una anterioridad mínima de veinte días respecto de la fecha de iniciación del proceso electoral fijado en el escrito de promoción.

En caso de concurrencia de promotores para la realización de elecciones en una empresa o centro de trabajo se considerará válida, a efectos de iniciación del proceso electoral, la primera convocatoria registrada, excepto en los supuestos en los que la mayoría sindical de la empresa o centro de trabajo con comité de empresa hayan presentado otra fecha distinta, en cuyo caso prevalecerá esta última.

¿Quiénes pueden elegir a los delegados de personal y a los miembros del comité de empresa?

Todos los trabajadores nacionales o extranjeros de la empresa o centro de trabajo, mayores de dieciséis años y con una antigüedad en la empresa de, al menos, un mes.

¿Quiénes pueden ser elegidos delegados de personal o miembros del comité de empresa?

Los trabajadores nacionales o extranjeros que tengan dieciocho años cumplidos y una antigüedad en la empresa de al menos, seis meses, salvo en aquellas actividades en que, por movilidad de personal, se pacte en convenio colectivo un plazo inferior, con el límite mínimo de tres meses de antigüedad.

### **Presentación de candidaturas y plazo**



Podrán presentar candidatos para las elecciones de delegados de personal y miembros del comité de empresa:

Los sindicatos de trabajadores legalmente constituidos.

Las coaliciones formadas por dos o más sindicatos de trabajadores. Deberán tener una denominación concreta, atribuyéndose sus resultados a la coalición.

Los trabajadores que avalen su candidatura con un número de firmas de electores de su mismo centro y colegio, en su caso, equivalente al menos a tres veces el número de puestos a cubrir.

Cuando se trate de elecciones a miembros del comité de empresa: Las candidaturas se presentarán ante la mesa electoral durante los nueve días siguientes a la publicación de la lista definitiva de electores. La proclamación se hará en los dos días laborables después de concluido dicho plazo, publicándose en los tabloneros referidos. Contra el acuerdo de proclamación se podrá reclamar dentro del día laborable siguiente, resolviendo la mesa en el posterior día hábil. Entre la proclamación de candidatos y la votación mediarán al menos cinco días.

### **Votación para delegados de personal y su elección**

Se efectuará mediante sufragio personal, directo, libre y secreto. Se podrá efectuar por correo.

Cada elector podrá dar su voto a un número máximo de aspirantes equivalentes al de puestos a cubrir entre los candidatos proclamados.

Resultarán elegidos los que obtengan el mayor número de votos. En caso de empate, resultará elegido el trabajador de mayor antigüedad en la empresa. Del resultado del escrutinio se levantará acta según modelo normalizado en la que se incluirán las incidencias y protestas habidas en su caso.



El presidente de la mesa remitirá copias del acta de escrutinio al empresario y a los interventores de las candidaturas, así como a los representantes electos. El resultado de la votación se publicará en los tablonés de anuncios.

El original del acta, junto con las papeletas de votos nulos o impugnados por los interventores, y el acta de constitución de la mesa, serán presentados en el plazo de tres días a la Oficina Pública dependiente de la Autoridad Laboral por el presidente de la mesa, quien podrá delegar por escrito en algún miembro de la mesa.

La Oficina Pública procederá, en el inmediato día hábil, a la publicación en los tablonés de anuncios de una copia del acta, entregando copia a los sindicatos que la soliciten, y dando traslado a la empresa de la misma, con indicación de la fecha en que finaliza el plazo para impugnarla.

### **Votación para miembros del comité de empresa y su elección**

En las empresas de cincuenta o más trabajadores, el censo de electores y elegibles se distribuirá en dos colegios: uno integrado por los técnicos y administrativos y otro por los trabajadores especialistas y no cualificados. Por convenio colectivo, y en función de la composición profesional del sector de actividad productiva o de la empresa, podrá establecerse un nuevo colegio que se adapte a dicha composición.

La votación se efectuará mediante sufragio personal directo, libre y secreto. Se podrá realizar también por correo.

Cada elector podrá dar su voto a una sola de las listas presentadas para los del comité que corresponda a su colegio. Estas listas deberán contener, como mínimo, tantos nombres como puestos a cubrir. No obstante, la renuncia de cualquier candidato presentado en algunas de las listas para las elecciones antes de la fecha de la votación no implicará la suspensión del proceso electoral, ni la anulación de dicha candidatura aún cuando sea incompleta, siempre y cuando la lista afectada permanezca con un número de candidatos,



al menos, del 60 por 100 de los puestos a cubrir. En cada lista deberán figurar las siglas del sindicato o grupo de trabajadores que la presenten.

No tendrán derecho a la atribución de representantes en el comité de empresa aquellas listas que no hayan obtenido como mínimo el 5 por 100 de los votos por cada colegio.

Mediante el sistema de representación proporcional se atribuirá a cada lista el número de puestos que le corresponda, de conformidad con el cociente que resulte de dividir el número de votos válidos por el de puestos a cubrir. Si hubiese puesto o puestos sobrantes se atribuirán a la lista o listas que tengan un mayor resto de votos.

Dentro de cada lista resultarán elegidos los candidatos por el orden en que figuren en la candidatura.

Del resultado del escrutinio se levantará acta según modelo normalizado en la que se incluirán las incidencias y protestas habidas en su caso.

El presidente de la mesa remitirá copias del acta de escrutinio al empresario y a los interventores de las candidaturas, así como a los representantes electos.

El resultado de la votación se publicará en los tablones de anuncios.

El original del acta, junto con las papeletas de votos nulos o impugnados por los interventores, y el acta de constitución de la mesa, serán presentados en el plazo de tres días a la Oficina Pública dependiente de la Autoridad Laboral por el presidente de la mesa, quien podrá delegar por escrito en algún miembro de la mesa.

La Oficina Pública procederá, en el inmediato día hábil, a la publicación en los tablones de anuncios de una copia del acta, entregando copia a los sindicatos que lo soliciten, y dando traslado a la empresa de la misma, con indicación de la fecha en que finaliza el plazo para impugnarla.



## **Mesa electoral**

En la empresa o centro de trabajo se constituirá una mesa por cada colegio de doscientos cincuenta trabajadores electores o fracción.

Cuando existan varias mesas electorales podrá constituirse, por acuerdo mayoritario de sus miembros, una mesa electoral central, integrada por cinco miembros elegidos entre los componentes de aquéllas.

Asimismo, podrá constituirse una mesa electoral itinerante en aquellos centros de trabajo en que los trabajadores no prestan su actividad en el mismo lugar con carácter habitual.

La mesa será encargada de vigilar todo el proceso electoral, presidir la votación, realizar el escrutinio, levantar el acta correspondiente y resolver cualquier reclamación que se presente.

La mesa estará formada por el presidente, que será el trabajador de más antigüedad en la empresa, y dos vocales, que serán los electores de mayor y menor edad. Este último actuará de Secretario. Se designarán suplentes a aquellos trabajadores que sigan a los titulares de la mesa en el orden indicado de antigüedad o edad.

Ninguno de los componentes de la mesa podrá ser candidato, y de serlo le sustituirá en ella su suplente.

Cada candidato o candidatura, en su caso, podrá nombrar un interventor por mesa.

Asimismo, el empresario podrá designar un representante suyo que asista a la votación y al escrutinio.

## **Funciones de la mesa**

Comunicado a la empresa el propósito de celebrar elecciones, ésta, en el término de siete días, dará traslado de la misma a los trabajadores que deban



constituir la mesa, así como a los representantes de los trabajadores, poniéndolo simultáneamente en conocimiento de los promotores.

La mesa electoral se constituirá formalmente, mediante acta otorgada al efecto, en la fecha fijada por los promotores en su comunicación del propósito de celebrar elecciones, que será la fecha de iniciación del proceso electoral.

Cuando se trate de elecciones a delegados de personal, el empresario, en el mismo término, remitirá a los componentes de la mesa electoral el censo laboral, que se ajustará, a estos efectos, al modelo normalizado.

La mesa electoral cumplirá las siguientes funciones:

Hará público entre los trabajadores el censo laboral con indicación de quiénes son electores.

Fijará el número de representantes y la fecha tope para la presentación de candidaturas.

Recibirá y proclamará las candidaturas que se presenten.

Señalará la fecha de votación.

Redactará el acta de escrutinio en un plazo no superior a tres días naturales.

Cuando se trate de elecciones a miembros del comité de empresa, constituida la mesa electoral, solicitará al empresario el censo laboral y confeccionará con los medios que le habrá de facilitar éste la lista de electores. Esta se hará pública en los tabloneros de anuncios mediante su exposición durante un tiempo no inferior a setenta y dos horas. La mesa resolverá cualquier incidencia o reclamación relativa a inclusiones, exclusiones o correcciones que se presenten hasta veinticuatro horas después de haber finalizado el plazo de exposición de la lista. Publicará la lista definitiva dentro de las veinticuatro horas siguientes. A continuación, la mesa o el conjunto de ellas, determinará el número de miembros del comité que hayan de ser elegidos en atención al número de trabajadores que haya en la empresa.





Las candidaturas se presentarán durante los nueve días siguientes a la publicación de la lista definitiva de electores. La proclamación se hará en los dos días laborables después de concluido dicho plazo, publicándose en los tabloneros referidos. Contra el acuerdo de proclamación se podrá reclamar dentro del día laborable siguiente, resolviendo la mesa en el posterior día hábil. Entre la proclamación de candidatos y la votación mediarán al menos cinco días.

### **Duración del mandato de los delegados de personal y de los miembros del comité de empresa**

Será de cuatro años, entendiéndose que se mantendrán en funciones en el ejercicio de sus competencias y de sus garantías hasta tanto no se hubiesen promovido y celebrado nuevas elecciones. Solamente podrán ser revocados los delegados de personal y miembros del comité durante su mandato, por decisión de los trabajadores que los hayan elegido, mediante asamblea convocada al efecto a instancia de un tercio, como mínimo, de los electores y por mayoría absoluta de éstos, mediante sufragio personal, libre, directo y secreto. No obstante, esta revocación no podrá efectuarse durante la tramitación de un convenio colectivo, ni replantearse hasta transcurridos, por lo menos, seis meses.

Las sustituciones, revocaciones, dimisiones y extinciones de mandato se comunicarán a la Oficina Pública dependiente de la Autoridad Laboral y al empresario, publicándose asimismo en el tablón de anuncios.

### **Censo electoral**

El empresario facilitará a la Mesa el censo laboral.

La mesa elaborará con estos datos la relación de electores, haciéndolo público entre los trabajadores, resolviendo cualquier incidencia o reclamación relativa a inclusiones, exclusiones o correcciones.



### **Representantes de trabajadores fijos discontinuos y no fijos**

Los trabajadores fijos discontinuos y los vinculados por contrato de duración determinada estarán representados conjuntamente con los trabajadores fijos de plantilla.

Por tanto, a efectos de determinar el número de representantes se estará a lo siguiente:

Los trabajadores fijos discontinuos y los vinculados por contrato de duración determinada superior a un año se computarán como trabajadores fijos de plantilla.

Los contratados por término de hasta un año se computarán según el número de días trabajados en el período de un año anterior a la convocatoria de la elección. Cada 200 días trabajados o fracción se computará como un trabajador más.

### **Reclamaciones en materia electoral**

Las impugnaciones en materia electoral se tramitarán conforme al procedimiento arbitral, con excepción de las denegaciones de inscripción, cuyas reclamaciones podrán plantearse directamente ante la jurisdicción del orden social.

Todos los que tengan interés legítimo, incluida la empresa cuando en ella concurra dicho interés, podrán impugnar la elección, las decisiones que adopte la mesa así como cualquier otra actuación de la misma a lo largo del proceso electoral, fundándose para ello en la existencia de vicios graves que pudieran afectar a las garantías del proceso electoral y que alteren su resultado, en la falta de capacidad o legitimidad de los candidatos elegidos, en la discordancia entre el acta y el desarrollo del proceso electoral, y en la falta de correlación entre el número de trabajadores que figuran en el acta de elecciones y el número de representantes elegidos. La impugnación de actos de la mesa electoral requerirá haber efectuado reclamación dentro del día laborable siguiente al acto, y deberá ser resuelta por la mesa en el posterior



día hábil, salvo en el caso de elecciones en centro de trabajo de hasta 30 trabajadores, en las que se elige un solo delegado de personal, en cuyo caso, la reclamación se haría constar en el acta, así como la resolución que haya tomado la mesa.

### **Procedimiento arbitral, laudo arbitral**

El procedimiento arbitral se iniciará mediante escrito dirigido a la Oficina Pública dependiente de la Autoridad Laboral, por quien cuente con interés legítimo en el mismo a quien promovió las elecciones, y, en su caso, a quienes hayan presentado candidatos a las elecciones objeto de impugnación. Este escrito, en el que figurarán los hechos que se tratan de impugnar, deberá presentarse en un plazo de tres días hábiles, contados desde el siguiente a aquél en que se hubieran producido los hechos o resuelto la reclamación por la mesa; en el caso de impugnaciones promovidas por sindicatos que no hubieran presentado candidaturas en el centro de trabajo en el que se hubiera celebrado la elección, los tres días se computarán desde el día en que se conozca el hecho impugnado. Si se impugnasen actos del día de la votación o posteriores al mismo, el plazo será de diez días hábiles, contados a partir de la entrada de las actas en la Oficina Pública dependiente de la Autoridad Laboral.

Hasta que no finalice el procedimiento arbitral y, en su caso, la posterior impugnación judicial, quedará paralizada la tramitación de un nuevo procedimiento arbitral. El planteamiento del arbitraje interrumpirá los plazos de prescripción.

La Oficina Pública dependiente de la Autoridad Laboral dará traslado al árbitro del escrito en el día hábil posterior a su recepción, así como de una copia del expediente electoral administrativo. Si se hubieran presentado actas electorales para registro, se suspenderá su tramitación.

A las veinticuatro horas siguientes, el árbitro convocará a las partes interesadas de comparecencia ante él, lo que habrá de tener lugar en los tres días hábiles siguientes. Si las partes, antes de comparecer ante el árbitro



designado, se pusieran de acuerdo y designaren uno distinto, lo notificarán a la Oficina Pública dependiente de la Autoridad Laboral para que dé traslado a este árbitro del expediente administrativo electoral, continuando con el mismo el resto del procedimiento.

El árbitro, dentro de los tres días hábiles siguientes a la comparecencia, y previa práctica de las pruebas procedentes o conformes a derecho, que podrán incluir la personación en el centro de trabajo y la solicitud de la colaboración necesaria del empresario y las Administraciones Públicas, dictará laudo. El laudo será escrito y razonado, resolviendo en derecho sobre la impugnación del proceso electoral y, en su caso, sobre el registro del acta, y se notificará a los interesados y a la Oficina Pública dependiente de la Autoridad Laboral. Si se hubiese impugnado la votación, la Oficina procederá al registro del acta o a su denegación, según el contenido del laudo.

El laudo arbitral podrá impugnarse ante el orden jurisdiccional social a través de la modalidad procesal correspondiente.

### **Designación y elección de árbitros**

El árbitro o árbitros serán designados, con arreglo a los principios de neutralidad y profesionalidad, entre licenciados en Derecho, graduados sociales, así como titulados equivalentes, por acuerdo unánime de los sindicatos más representativos, a nivel estatal o de Comunidades Autónomas según proceda, y de los que ostenten el 10 por 100 o más de los delegados y de los miembros de los comités de empresa en el ámbito provincial, funcional o de empresa correspondiente. Si no existiera acuerdo unánime entre los sindicatos señalados anteriormente, la Autoridad Laboral competente establecerá la forma de designación atendiendo a los principios de imparcialidad de los árbitros, posibilidad de ser recusados y participación de los sindicatos en su nombramiento.

Las partes de un procedimiento arbitral podrán designar un árbitro distinto si se pusieran de acuerdo en su elección.



La duración del mandato de los árbitros será de 5 años, siendo susceptibles de renovación.

### **Competencias y garantías laborales de delegados de personal y comités de empresa**

Competencias: son exactamente las mismas para ambos órganos de representación de personal.

Recibir información trimestral sobre la evolución del sector económico al que pertenece la empresa, situación y programas de producción y ventas y evolución probable del empleo.

Conocer el balance, la cuenta de resultados, la memoria y, en el caso de que la empresa revista la forma de sociedad por acciones o participaciones, los demás documentos que se den a conocer a los socios y en las mismas condiciones que éstos.

Emitir informe con carácter previo a la ejecución por parte del empresario de las decisiones adoptadas por éste sobre las siguientes cuestiones: reestructuraciones de plantillas y ceses de aquéllas; reducciones de jornada, traslado total o parcial de las instalaciones; planes de formación profesional; implantación y revisión de sistemas de organización y control de trabajo y estudios de tiempos; sistemas de primas o incentivos, y valoración de puestos de trabajo, clasificación profesional, fijación de horarios flexibles y trabajos a turno.

Recibir del empresario, en un plazo no superior a diez días desde la formalización de los contratos que deben celebrarse por escrito, copia básica de los mismos que, firmada por los representantes legales de los trabajadores, se enviará a la Oficina de Empleo. Igualmente el empresario está obligado a notificarles, en el plazo de diez días, las prórrogas de dichos contratos, así como de las denuncias correspondientes de los mismos. Se exceptúan los contratos de relación laboral especial de Alta Dirección, para los que se exige la simple notificación.



Recibir, al menos trimestralmente, información acerca de las previsiones del empresario sobre celebración de nuevos contratos, con indicación del número de éstos y de las modalidades y tipos de contratos que serán utilizados, incluidos los contratos a tiempo parcial, de la realización de horas complementarias por los trabajadores contratados a tiempo parcial y de los supuestos de subcontratación.

Estar presente, si así lo solicita el trabajador interesado, en el momento de proceder a la firma del recibo del finiquito.

Conocer, trimestralmente, al menos, las estadísticas sobre absentismo y sobre accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Ejercer una labor de vigilancia en el cumplimiento de las normas vigentes en materia laboral, de seguridad social y de empleo.

Ejercer la defensa de los intereses de los trabajadores en materia de prevención de riesgos en el trabajo:

En empresas de hasta 30 trabajadores el delegado de personal será el delegado de prevención.

En empresas de 31 a 49 trabajadores el delegado de prevención será elegido por y entre los delegados de personal.

En empresas de 50 o más trabajadores los delegados de prevención serán designados por y entre los representantes del personal.

Ser informados de todas las sanciones impuestas por faltas muy graves.

Informar a las comisiones de Seguimiento de la Contratación Laboral de las Comisiones Ejecutivas Provinciales o Insulares del Servicio Público de Empleo Estatal sobre la contratación laboral en sus correspondientes provincias.

### **Garantías laborales**



Los miembros del comité de empresa y los delegados de personal, a salvo de lo que se disponga en los convenios colectivos, tienen como mínimo las siguientes garantías:

Apertura de expediente contradictorio en el supuesto de sanciones por faltas graves y muy graves, en el que serán oídos el interesado, el comité o el resto de los delegados de personal.

Prioridad de permanencia en la empresa en los supuestos de suspensión o extinción por causas tecnológicas o económicas y en los supuestos de movilidad geográfica por razones técnicas, organizativas o productivas.

No ser despedido ni sancionado durante el ejercicio de sus funciones ni dentro del año siguiente a la expiración de su mandato, si la sanción pretende basarse en la acción del trabajador en el ejercicio de su representación.

Expresar con libertad sus opiniones en las materias concernientes a la esfera de su representación, pudiendo publicar o distribuir, sin perturbar el normal desenvolvimiento del trabajo, las publicaciones de interés laboral o social, comunicándolo a la empresa.

Disponer de un crédito de horas mensuales retribuidas, cada uno de los miembros del comité o delegados en cada centro de trabajo, para el ejercicio de sus funciones de representación, de acuerdo con la siguiente escala:

Hasta		100	trabajadores:	15	horas/mes	
De	101	a	250	trabajadores:	20	horas/mes
De	251	a	500	trabajadores:	30	horas/mes
De	501	a	750	trabajadores:	35	horas/mes
De 750 en adelante: 40 horas/mes						

Podrá pactarse en convenio la acumulación de horas de los distintos miembros del comité de empresa y, en su caso, de los delegados de personal en uno o varios de sus componentes, sin rebasar el máximo total, pudiendo quedar relevado o relevados del trabajo, sin perjuicio de su remuneración.







EMPRESA	Help-U Center S.L		PREAVISO Nº	10
PLAZOS	ACTUACIONES DEL PROCESO ELECTORAL		DÍAS	HORAS
1	Constitución de la mesa electoral Recepción del Censo de Electores Elaboración del calendario electoral Fijar fecha de votación Publicación			
2	Exposición del Censo de Electores Reclamación sobre el Censo Publicación de la lista definitiva Fijación del nº de participantes		19/09/2008	11:00
3	Presentación de los Candidatos Proclamación de los Candidatos Impugnación de Candidatos		21/09/2008	12:00
4	Resolución de impugnaciones Proclamación definitiva de Candidatos Presentación de Interventores Propaganda electoral		24/09/2008	11:00
5	Día de Reflexión		27/09/2008	Completo
6	Votación		28/09/2008	09 a 21hrs
7	Presentación Actas en la O.P.R.A (Oficina Pública Registro de Actas) Máximo 3 días c/Carrera, nº12-24, 08004 Barcelona Bjos: Elecciones Sindicales		01/10/2008	
PRESIDENT E	VOCAL		SECRETARIO	

**9.2. Impresos para las elecciones a representantes de los trabajadores (ANEXOS)**


**9.3. FORMACIÓN**

La formación trata de dotar al trabajador de conocimientos técnicos y psicológicos para que puedan desarrollar mejor su actividad y mejorar su profesionalidad.

Nuestro Call Center cuenta con personas especialistas en temas laborales, mercantil, contable y turístico y gran parte de la calidad del servicio dependerá de la gestión y organización de la empresa y de la formación que tengan y reciban nuestros operadores, los operadores son de diferentes países y eso le da el plus de los idiomas, aunque la idea es formarles en más idiomas para que puedan ser polivalentes.

Al comienzo de la actividad vamos realizar dos sesiones formativas para todos los trabajadores, una de asesoramiento jurídico-laboral y otra de cultura, ocio y turismo en Barcelona y comarca, una formación a medida y muy específica para

los servicios que ofreceremos, que son de asesoramiento e información profunda de temas jurídico laboral y cultura, ocio y turismo en Barcelona y comarca.

Para que los costes de la formación no sean excesivos reciclaremos pasado un año a nuestro personal mediante cursos de formación continua gratuitos o formación e-learning con costes privados de [HELP-U](#) , los cursos e-learning se ejecutan a través de Internet, ya que es más económica que la presencial, sin limitaciones de tiempo, espacio, área geográfica y sin necesidad de desplazamiento.


De todas formas por cotizar en la cuenta de formación de la Seguridad Social a través de la entidad colaboradora: Fundación Tripartita facilita un crédito para destinarlo a formación continua para los trabajadores, estas subvenciones están reguladas en el RD 395/2007, en nuestro caso por ser una empresas de nueva creación de un promedio de 10 trabajadores tenemos un crédito de 650 euros.


Las empresas que cotizan por Formación Profesional disponen de un Crédito Anual para Formación, que resulta de aplicar a la cuantía ingresada por la empresa en concepto de Formación Profesional durante el año anterior, el porcentaje de bonificación que se establezca en la Ley de Presupuestos Generales del Estado en función del tamaño de las empresas:

Para el año 2008 el porcentaje de bonificación es:

- 6-9 trabajadores — 100%
- 10-49 trabajadores — 75%
- 50-249 trabajadores — 60%
- más de 250 trabajadores — 50%

Para empresas de 1 a 5 trabajadores el Crédito de Formación se establece en 420 euros por empresa. Asimismo, podrán beneficiarse de un crédito de formación, las empresas que durante el año 2008 abran nuevos centros de trabajo y las empresas creadas durante el año 2007 y 2008, que es nuestro caso y nos aporta un crédito de 650 euros.


• **HELP-U**  al ser una empresa de nueva creación su crédito será resultado de multiplicar el número de trabajadores incorporados a la empresa, según nuestro primer boletín de cotización a la Seguridad Social, por la bonificación media por trabajador que anualmente se determine garantizándose, en todo caso, el crédito mínimo de bonificación a que hace referencia el Real Decreto 395/2007 de 23 de marzo de 65 euros por trabajador.

**HELP-U**  podrá aplicar también esta fórmula para determinar el crédito de formación del año siguiente al de su constitución si el crédito así resultante le es más favorable que el que resultaría de aplicar el procedimiento general establecido en la misma Orden. En estos supuestos, cuando la determinación del crédito deba realizarse aplicando la bonificación media por trabajador, se tomará como referencia para el año 2008 una bonificación media de 65 euros.

En un futuro, en el 2009 podremos controlar nuestro crédito para acciones formativas a través de la plataforma de la fundación tripartita: (<http://www.fundaciontripartita.es/home.aspx>) por los siguientes apartados de la plataforma:

1. Cuota de Formación Profesional: informa de la cuantía ingresada por la empresa en concepto de Formación Profesional durante el año 2008

Los datos de cuota de formación correspondientes a los ejercicios siguientes se incorporarán a la aplicación telemática en cuanto sean facilitados por la Tesorería General de la Seguridad Social a principios de año.

A partir del momento en que se disponga de los datos del ejercicio anterior facilitados por la Tesorería General de la Seguridad Social, **HELP-U**  como usuario no podrá realizar ninguna modificación. Si es necesario realizarla, ésta se deberá comunicar y acreditar ante la Fundación.

2. Porcentaje de bonificación establecido en función del tamaño de las empresas.  
3. Crédito asignado para acciones formativas: crédito para Formación del que disponen las empresas que cotizan por la contingencia de formación profesional.

Hay un Crédito Adicional que se asigna a PIF: crédito para Permisos Individuales de Formación del que disponen las empresas que cotizan por la contingencia de formación profesional.

La asignación se realizará a medida que las empresas comuniquen los permisos y hasta tanto no se supere, en su conjunto, el límite de la disponibilidad presupuestaria.

Cuando los costes salariales del permiso o permisos superen el 5 % del crédito anual de la empresa, el importe del crédito adicional para cada empresa, será el equivalente al de los costes salariales de los permisos que comunique con el límite que establece el Artículo 23 de la Orden Ministerial vigente.

Crédito dispuesto: crédito para formación que las empresas han dispuesto tanto en acciones como en PIF y que se ha calculado a partir de la comunicación de grupos finalizados y a partir de la comunicación de inicio de los PIF.

Crédito disponible: crédito para formación que las empresas tienen pendiente de disponer.

Periodo para disponer del crédito: periodo que tienen las empresas para desarrollar los cursos con cargo al crédito para formación. Así, el importe del crédito vendrá determinado anualmente.

#### Datos de Empresa / Cofinanciación Privada

Las empresas están obligadas a participar en la financiación de los costes de las acciones formativas en los siguientes porcentajes, que se deben calcular sobre el

coste total de formación y  al tener 10 trabajadores tendrá que cumplir la financiación del 10%

- Plantillas de 10-49 trabajadores — 10%
- Plantillas de 50-249 trabajadores — 20%
- Plantillas de más de 250 trabajadores — 40%

A estos efectos, se entiende por cofinanciación privada la diferencia entre el coste total de la formación, donde se incluyen los costes salariales de los trabajadores que reciben formación en su jornada laboral y la bonificación aplicada por la empresa.

El cumplimiento de la cofinanciación privada debe realizarse respecto a la totalidad del Crédito y no para cada grupo. Por ello, hasta que no se realiza el cálculo final, se desconoce si se ha alcanzado la cofinanciación exigida.

Los datos se obtienen a partir de los costes notificados en las comunicaciones de finalización realizadas de los diferentes grupos formativos.

El subsistema de Formación Profesional para el Empleo, regulado por el Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, integra el conjunto de instrumentos y acciones que tienen por objeto impulsar y extender entre las empresas y los trabajadores ocupados y desempleados una formación que responda a sus necesidades y contribuya al desarrollo de una economía basada en el conocimiento, la gestión de la formación continua se hace mediante plataforma web: <http://www.fundaciontripartita.es/home.aspx>

El subsistema de Formación Profesional para el Empleo está integrado por las siguientes iniciativas de formación:


- Formación de demanda, que abarca las acciones formativas de las empresas y los Permisos Individuales de Formación, en adelante PIF;
- Formación de oferta, que comprende los planes de formación dirigidos prioritariamente a trabajadores ocupados y las acciones formativas dirigidas prioritariamente a trabajadores desempleados;
- Formación en alternancia con el empleo, que está integrada por las acciones formativas de los contratos para la formación y por los programas públicos de empleo-formación, y


— Acciones de apoyo y acompañamiento a la formación. Con la finalidad de gestionar la primera de las Iniciativas de Formación, en la página web de la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo se ha puesto a disposición de las empresas la «Aplicación de acciones formativas de las Empresas» que facilita el desarrollo de programas de formación para sus trabajadores y que les permite planificar la formación sin tener que ajustarse a las Convocatorias anuales.

Con esta aplicación, las empresas podemos

— Conocer y gestionar nuestro crédito para la realización de Acciones de Formación;

— Realizar las comunicaciones de inicio y finalización de los grupos formativos (mediante una conexión segura que garantiza la confidencialidad de las comunicaciones), e — Informarse respecto de la oferta formativa que existe en el mercado a través de diferentes catálogos (de acciones, de centros, Entidades Proveedoras, etc.)

 **HELP-U** podrá organizar y gestionar la formación de nuestros trabajadores por nosotros mismos, o bien contratar su ejecución con centros o entidades especializadas. En este último caso, los citados centros o entidades deberán asumir, al menos, la coordinación de las acciones formativas, no pudiendo delegar ni contratar con terceros el desarrollo de dicha coordinación.

 **HELP-U** podrá agruparse voluntariamente, previo acuerdo por escrito, para organizar la formación de nuestros trabajadores, designando a tal efecto una entidad organizadora para que les gestione sus programas de formación.

Para poder trabajar desde la plataforma necesitaremos tener acreditada nuestra «firma digital» como persona física que podremos obtener a través de Autoridad Pública de Certificación Española CERES ([www.ceres.fnmt.es](http://www.ceres.fnmt.es)) y el administrador irá a la delegación de Hacienda de L´Hospitalet de Llobregat de Avda. Masnou con los poderes de la empresa y retirará la firma digital y apartir de ahí seguir los pasos que nos de la plataforma para registrarjnos.

Para acceder a las páginas de la aplicación es necesario tener instaladas las últimas versiones de los navegadores, en todo caso la configuración mínima para acceder al sistema es: — Internet Explorer 6.0

Impresión de pantalla de cálculo de subvención en formación continua del que disponemos para el siguiente año y en realidad para este año del que disponíamos pero no hemos utilizado.

**Mantenimiento Datos Empresa**

**Crédito Anual de Formación Continua**

Crédito Anual de Formación Continua

Cuantía ingresada por la empresa en concepto de cuota de formación profesional el año anterior: 0,00

Plantilla media año anterior / Número de empleados para empresas de nueva creación: 6

Empresa de nueva creación:  Sí  No

Centros de nueva creación:  Sí  No

Número de Trabajadores Incorporados en el Centro: [ ]

Crédito asignado para acciones formativas: 390,00

Crédito Adicional de hasta un 5% para permiso individual de formación

CRÉDITO TOTAL: 390,00

Calcular

Aceptar Cancelar

Total Bonificación: [ ]

Importe Crédito

Crédito Anual: [ ] Crédito Pendiente: [ ] Calcular Crédito

Cancelar Salir

Inicio 3 Mi... Calcul... 4 In... A3ND... auton... Adob... ES 11:07

## **10. SALUD LABORAL**

### ***10.1. Leyes y Constitución***

El artículo 40.2 de la Constitución Española encomienda a los poderes públicos, como uno de los principios rectores de la política social y económica, velar por la seguridad e higiene en el trabajo.

Este mandato constitucional conlleva la necesidad de desarrollar una política de protección de la salud de los trabajadores mediante la prevención de los riesgos derivados de su trabajo y encuentra en la presente Ley su pilar fundamental. En la misma se configura el marco general en el que habrán de desarrollarse las distintas acciones preventivas, en coherencia con las decisiones de la Unión Europea que ha expresado su ambición de mejorar progresivamente las condiciones de trabajo y de conseguir este objetivo de progreso con una armonización paulatina de esas condiciones en los diferentes países europeos.

De la presencia de España en la Unión Europea se deriva, por consiguiente, la necesidad de armonizar nuestra política con la naciente política comunitaria en esta materia, preocupada, cada vez en mayor medida, por el estudio y tratamiento de la prevención de los riesgos derivados del trabajo. La Ley que surge de tal armonización es la LPRL



### Principios Generales:

- Evitar los riesgos.
- Evaluar los riesgos que no se pueden evitar.
- Adaptar el trabajo a las personas, no las personas al trabajo.
- Tener en cuenta la evolución de la técnica.
- Planificar la prevención.
- Adoptar medidas que antepongan la protección colectiva frente a la individual.

### Obligaciones de la empresa:

- El empresario, que dirige y controla la actividad laboral, deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo. A estos efectos, en el marco de sus responsabilidades, el empresario realizará la prevención de los riesgos laborales mediante la integración de la actividad preventiva en la empresa y la adopción de cuantas medidas sean necesarias para la protección de la seguridad y la salud de los trabajadores.
- El empresario deberá cumplir las obligaciones establecidas en la normativa sobre prevención de riesgos laborales.
- El coste de las medidas relativas a la seguridad y la salud en el trabajo no deberá recaer en modo alguno sobre los trabajadores.
- El empresario tomará en consideración las capacidades profesionales de los trabajadores en materia de seguridad y de salud en el momento de encomendarles las tareas.
- El empresario adoptará las medidas necesarias a fin de garantizar que sólo los trabajadores que hayan recibido información suficiente y adecuada puedan acceder a las zonas de riesgo grave y específico.
- El empresario adoptará las medidas adecuadas para que los trabajadores reciban todas las informaciones necesarias en relación con:
  - Los riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores en el trabajo, tanto aquellos que afecten a la empresa en su conjunto como a cada tipo de puesto de trabajo o función.

- Las medidas y actividades de protección y prevención aplicables así como las medidas de emergencia.
- El empresario deberá consultar a los trabajadores, y permitir su participación, en el marco de todas las cuestiones que afecten a la seguridad y a la salud en el trabajo.
- El empresario garantizará a los trabajadores a su servicio la vigilancia periódica de su estado de salud en función de los riesgos inherentes al trabajo. Esta vigilancia sólo podrá llevarse a cabo cuando el trabajador preste su consentimiento. Se deberá respetar en todo momento la dignidad y la intimidad de los trabajadores, manteniendo la confidencialidad de los datos. Las medidas de vigilancia y control de la salud de los trabajadores se llevarán a cabo por personal sanitario con competencia técnica, formación y capacidad acreditada.

El incumplimiento por los empresarios de sus obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales dará lugar a responsabilidades administrativas, así como, en su caso, a responsabilidades penales y a las civiles por los daños y perjuicios que puedan derivarse de dicho incumplimiento.

- El empresario, que dirige y controla la actividad laboral, deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo. A estos efectos, en el marco de sus responsabilidades, el empresario realizará la prevención de los riesgos laborales mediante la integración de la actividad preventiva en la empresa y la adopción de cuantas medidas sean necesarias para la protección de la seguridad y la salud de los trabajadores.
- El empresario deberá cumplir las obligaciones establecidas en la normativa sobre prevención de riesgos laborales.
- El coste de las medidas relativas a la seguridad y la salud en el trabajo no deberá recaer en modo alguno sobre los trabajadores.
- El empresario tomará en consideración las capacidades profesionales de los trabajadores en materia de seguridad y de salud en el momento de encomendarles las tareas.

- El empresario adoptará las medidas necesarias a fin de garantizar que sólo los trabajadores que hayan recibido información suficiente y adecuada puedan acceder a las zonas de riesgo grave y específico.
- El empresario adoptará las medidas adecuadas para que los trabajadores reciban todas las informaciones necesarias en relación con:
  - Los riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores en el trabajo, tanto aquéllos que afecten a la empresa en su conjunto como a cada tipo de puesto de trabajo o función.
  - Las medidas y actividades de protección y prevención aplicables así como las medidas de emergencia.
- El empresario deberá consultar a los trabajadores, y permitir su participación, en el marco de todas las cuestiones que afecten a la seguridad y a la salud en el trabajo.
- El empresario garantizará a los trabajadores a su servicio la vigilancia periódica de su estado de salud en función de los riesgos inherentes al trabajo. Esta vigilancia sólo podrá llevarse a cabo cuando el trabajador preste su consentimiento. Se deberá respetar en todo momento la dignidad y la intimidad de los trabajadores, manteniendo la confidencialidad de los datos. Las medidas de vigilancia y control de la salud de los trabajadores se llevarán a cabo por personal sanitario con competencia técnica, formación y capacidad acreditada.
- El incumplimiento por los empresarios de sus obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales dará lugar a responsabilidades administrativas, así como, en su caso, a responsabilidades penales y a las civiles por los daños y perjuicios que puedan derivarse de dicho incumplimiento.

#### Factores de riesgo:

- Condiciones de seguridad: Factores que pueden ser causa de accidente, con el consecuente daño o peligro para la vida del trabajador, como por ejemplo, trabajar en altura sin la debida sujeción, manipular combustibles o tóxicos sin protección, electricidad...

- Medio ambiente físico en el trabajo: Elementos como el ruido, las temperaturas extremas, las vibraciones o la mala iluminación pueden producir disconfort en los trabajadores e incluso pueden dañar su salud.
- Contaminantes: Los contaminantes, ya sean químicos o biológicos pueden estar presentes en los lugares de trabajo, en forma de gases, humos, polvo...
- Organización del trabajo: Factores de riesgo relacionados con el reparto de tareas, el estrés, horarios, relaciones de trabajo que pueden influir en la salud tanto física como psicológica del trabajador.
- Carga de trabajo: Riesgos relacionados con los esfuerzos físicos y mentales, posturas, manipulación de cargas...

Técnicas preventivas:

Las técnicas preventivas se ocupan de actuar sobre los diferentes factores de riesgo, las cuatro técnicas o disciplinas tienen que aplicarse en la empresa para cumplir realmente la ley y la manera de aplicarlas es tener un técnico de prevención formado a nivel superior o contratar un servicio de prevención ajeno, las cuatro disciplinas contratadas o que deben aplicarse son:

- Higiene Industrial: Se ocupa de prevenir la aparición de enfermedades profesionales actuando sobre el medio ambiente físico, químico o biológico del trabajo.
- Seguridad en el trabajo: Las técnicas de seguridad en el trabajo tienen por objeto eliminar o en su defecto disminuir el riesgo de accidentes de trabajo.
- Medicina del trabajo: Tiene como fin la promoción de la salud dentro del entorno de trabajo, la curación de las enfermedades y la rehabilitación de patologías que tengan que ver con el medio en el que se desarrolla la actividad laboral.
- Ergonomía: Se encarga de adecuar el puesto de trabajo a las características de la persona.

- Psicología: Analiza y controla los factores psicosociales y organizativos que puedan influir en la salud de los trabajadores.

## **10.2. Derechos y obligaciones de los trabajadores**

### Obligaciones de los trabajadores.

- Corresponde a cada trabajador velar, según sus posibilidades y mediante el cumplimiento de las medidas de prevención que en cada caso sean adoptadas, por su propia seguridad y salud en el trabajo y por la de aquellas otras personas a las que pueda afectar su actividad profesional, a causa de sus actos y omisiones en el trabajo, de conformidad con su formación y las instrucciones del empresario.
- Los trabajadores, con arreglo a su formación y siguiendo las instrucciones del empresario, deberán en particular:
  - Usar adecuadamente, de acuerdo con su naturaleza y los riesgos previsibles, las máquinas, aparatos, herramientas, sustancias peligrosas, equipos de transporte y, en general, cualesquiera otros medios con los que desarrollen su actividad.
  - Utilizar correctamente los medios y equipos de protección facilitados por el empresario, de acuerdo con las instrucciones recibidas de éste.
  - No poner fuera de funcionamiento y utilizar correctamente los dispositivos de seguridad existentes o que se instalen en los medios relacionados con su actividad o en los lugares de trabajo en los que ésta tenga lugar.
  - Informar de inmediato a su superior jerárquico directo, y a los trabajadores designados para realizar actividades de protección y de prevención o, en su caso, al servicio de prevención, acerca de cualquier situación que, a su juicio, entrañe, por motivos razonables, un riesgo para la seguridad y la salud de los trabajadores.
  - Contribuir al cumplimiento de las obligaciones establecidas por la autoridad competente con el fin de proteger la seguridad y la salud de los trabajadores en el trabajo.

- Cooperar con el empresario para que éste pueda garantizar unas condiciones de trabajo que sean seguras y no entrañen riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores.
- El incumplimiento por los trabajadores de las obligaciones en materia de prevención de riesgos a que se refieren los apartados anteriores tendrá la consideración de incumplimiento laboral o falta.

#### Derechos

- Todo trabajador tiene derecho a ser informado y formado en materia preventiva.
- Podrán interrumpir la actividad en caso de riesgo grave e inminente.
- Deberán ser consultados y participar en las cuestiones relacionadas con la prevención de riesgos.

Recibirán periódicamente una vigilancia de su estado de salud.

### ***10.3. Modalidades para llevar a cabo la prevención de riesgos***

Para desarrollar la actividad preventiva el empresario puede optar por cuatro modalidades.

1. Asunción personal por el empresario de la actividad preventiva. El empresario podrá realizar personalmente las actividades preventivas cuando:

- La empresa tenga menos de seis trabajadores.
- Las actividades de la empresa no estén incluidas en el Anexo I del R.D.39/1977 Reglamento de los Servicios de Prevención.
- El empresario desarrolle habitualmente su actividad profesional en la empresa.
- Tenga la capacidad correspondiente a las funciones preventivas que va a desarrollar.
- NO podrá realizar la vigilancia de la salud de los trabajadores.

## 2. Designación de trabajadores

- El empresario designará uno o varios trabajadores para desarrollar la actividad preventiva.
- El número de trabajadores y el tiempo que necesiten serán los necesarios para realizar adecuadamente sus funciones preventivas.
- Los trabajadores designados han de tener la capacidad correspondiente a las funciones a desempeñar.

## 3. Servicio de prevención propio

Es obligatorio que el empresario constituya un Servicio de Prevención Propio cuando:

- La empresa tenga más de 500 trabajadores.
- Cuando la empresa tenga entre 250 y 500 trabajadores, sus actividades estén incluidas en el Anexo I del Reglamento de los Servicios de Prevención.
- Cuando la empresa no esté incluida en los apartados anteriores pero así lo decida la Autoridad Laboral.

El Servicio de Prevención Propio debe ser una unidad organizativa específica, sus integrantes deben dedicar de forma exclusiva su actividad a la prevención y debe contar con las instalaciones y medios humanos y materiales necesarios. Podrán constituirse Servicios de Prevención mancomunados entre empresas que desarrollen simultáneamente actividades dentro de un mismo centro de trabajo, edificio o centro comercial.

## 4. Contratando a un servicio de prevención ajeno

El empresario deberá concertar uno o varios Servicios de Prevención Ajenos cuando:

- La designación de trabajadores sea insuficiente.

- No haya constituido un Servicio de Prevención Propio.
- Haya asumido parcialmente la actividad preventiva.

Los Servicios de Prevención ajenos han de ser acreditados por la Autoridad Laboral.

Nosotros hemos optado por un servicio de Prevención Ajeno: SPA. Previcat, básicamente porque es el más económico que hemos encontrado y como en nuestro caso no existen grandes riesgos consideramos que lo que podamos ahorrar por esta parte mejor, hemos contratado las 4 disciplinas que nos obliga la Ley tener cubiertas.

En un principio un técnico de prevención de riesgos de Previcat nos visitará para conocer el centro de trabajo y los puestos para conocer sus riesgos y poder llevar a cabo la evaluación de riesgos y los manuales de emergencia y protección y después de este periodo inicial si no hay cambios las evaluaciones de riesgos se renovaran anualmente, si hubiesen cambios tenemos la obligación de avisar al técnico para que modifique la evaluación de riesgos.

Respecto a la revisión médica, por parte de la empresa es obligatoria ofrecerla, pero es voluntaria para el trabajador pasarla en la mayoría de los casos, los documentos que entregamos de vigilancia de la salud y de documentos de prevención de riesgos son los siguientes:

Barcelona, a 18 de mayo de 2008

Apreciado/a Sr/a... REJMIL AMHJET, GHARET,



Según el artículo 22 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, se informa al trabajador del derecho de la vigilancia y control periódico de su estado de salud, no constando a esta empresa que el trabajador padezca en esta fecha enfermedad o lesión que le haga no apto para el puesto de trabajo a desempeñar.

Reconocimiento  Voluntario  
 Obligatorio

El trabajador  Acepta  
 Renuncia

Fdo.....

## ENTREGA DE INFORMACIÓN A LOS TRABAJADORES

Empresa: RPR. HELP-U CENTER,SL

Centro de trabajo: SANTA ANA, 7

En base a lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, se entrega a:

**DÑA. REJMIL AMHJET,  
GHARET**

**D.N.I. 56238849P**

La siguiente información, la cual se compromete a conocer, leer, cumplir, difundir y hacer cumplir todo lo indicado en dicha información:

**EVALUACIÓN DE RIESGOS EN  
SU PUESTO DE TRABAJO  
(Teleoperadora)**

**IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS  
EN SU PUESTO DE TRABAJO**



**MANUAL DE SEGURIDAD DE CIRCULACIÓN VIAL**

**MANUAL DE SEGURIDAD DE OFICINAS**

**PLAN DE ACTUACIÓN EN CASO DE EMERGENCIA Y ACCIDENTE**

Fecha: 18 de mayo de 2008

Nombre:

Firma:

**10.4. Evaluación de riesgos de teleoperadores (VER ANEXO).**

**10.5. Contrato de servicio de prevención de riesgos (está en anexos).**

## **11. SITUACIÓN CRÍTICA**



### **SUPUESTA SITUACIÓN CRÍTICA**

A mediados de julio tuvimos una visita por parte de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, el inspector nos requiere la subsanación inmediata de las deficiencias observadas y con plazo de 15 días para subsanarlo.

Dicha deficiencia residía en la altura del suelo hasta el techo de parte del local.

Según el Real Decreto 486/1997 de 14 de abril, por lo que se establece las condiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo, requiere unos espacios mínimos de 2,5 metros de altura, 2 metros cuadrados de superficie libre por trabajador y 10 metros cúbicos, no ocupados, por trabajador.

Según informe del inspector la altura de parte de la oficina era solamente de 2,40 metros.

La subsanación de tales deficiencias nos imposibilitaría de tener todos nuestros teleoperadores trabajando, pues de los 8 puestos de trabajos, solamente 2 estaban en buenas condiciones.

Tendríamos que realizar obras en la oficina, dicho eso significa que el personal no podía acudir a su puesto de trabajo y la productividad bajaría así como las ganancias económicas.

En estos momentos hay un descenso en la productividad porque solo tenemos 2 trabajadores activos.

Las llamadas se colapsan, perdemos clientes, los trabajadores están nerviosos y todos los directivos están de acuerdo que una crisis nos afecta.

Aunque no hay un manual concreto para cada crisis, los directivos de *HELP-U*,



consientes de todos los riesgos que corre la economía ante una crisis, tenían concretado un plan, en el cual destaca algunas medidas como las que describiremos a seguir:

Reaccionar sin nerviosismo y con métodos

No gastar las energías buscando culpables

Dejarse asesorar solamente por personas que entiende del problema en el determinado momento.


Montar un equipo de gestores y especificar en un manual los procedimientos que se debe hacerlo y como tiene que gestionarse.


Comunicación a todo el personal de la empresa

Las soluciones deberán señalar las ventajas y sus inconvenientes

### **Planificación de una estrategia:**

Después de los primeros signos de crisis donde se ve claramente que nuestros ingresos bajan considerablemente, es imprescindible una rápida reacción y sin

nerviosismo por parte de los responsables de *HELP-U*,  sin esperar más tiempo, gestionar la crisis para no perder la viabilidad económica de la empresa.

Los directivos de *HELP-U*,  contratan los servicios de un abogado para agilizar el pago de las obras por parte de la inmobiliaria, porque la altura del techo era obra de una reforma anterior a pedido del antiguo inquilino para colocar un "techo rebajado de diseño" porque su negocio era un bar de copas.

Los trabajadores fueron informados que harían turnos rotativos ya que solo teníamos 2 puestos habilitados.

### **Posicionamiento de esta situación:**

Dado que teníamos muchas llamadas de clientes a diario, con la inhabilitación de los puestos de trabajo el número de trabajadores que estaban operativos eran muy bajo, las esperas en las llamadas eran largas, eso nos dejaba con una mala imagen para nuestros clientes.

Sería de vital importancia sanear nuestra mala imagen lo más pronto posible y recuperar el capital financiero perdido.

### **Ventajas e inconvenientes que pueden resultar de la presente situación crítica:**

#### **Ventajas:**

Aunque parece imposible que una situación de tal magnitud pueda tener ventajas entendemos que "no hay mal que por bien no venga" y que es una "obligada" forma que beneficia a la empresa.

Veamos:

Aprovechar la situación para replantear la publicidad de la empresa.

Proyectar para el futuro un estudio de la satisfacción de nuestros clientes también la apertura de una pagina Web con informaciones variadas.

Potenciar más el cliente, enviándoles las últimas novedades en la ley de extranjería, etc.

Ofrecer días libres a los trabajadores ya que no tienen su puesto de trabajo habilitado.

### **Los inconvenientes:**

Primero, una perdida de clientes lo cual supone una perdida de ingresos económicos y la imagen de la empresa que se quedo dañada debido el colapso en las líneas telefónicas.

Gastos con el abogado.

Recuperar la confianza de nuestros clientes.

Conclusión de nuestra situación critica:

La empresa subsano el problema en 15 días como nos ordenaba el Inspector, las llamadas entrantes fueran recuperadas en el mes de septiembre como queda reflejado en la Contabilidad.

Recuperamos los ingresos y la confianza de nuestros clientes y proveedores

también la motivación del personal de *HELP-U.* 

## **12. CARTAS**

### ***12.1. SOLICITUD DE PERMISO POR MATRIMONIO***

En Hospitalet de Llobregat, a 15 de mayo de 2008

Sr. Director

Muy Sr. mío:

Por la presente pongo en su conocimiento que el próximo día 25 de mayo de 2008 contraeré matrimonio, con Don / Doña Maria Rica i Buena en la ciudad de Barcelona

Es por ello que solicito permiso para ausentarme del trabajo durante 15 días naturales contados a partir de dicha fecha, según lo establecido en el 37.3 del Estatuto de los Trabajadores.

Sin otro particular, se despide atentamente.

Fdo: HAMMEMET, MOHAMED

RECIBIDO:

FECHA:

FIRMA Y SELLO:

### ***12.2. SOLICITUD DE PERMISO POR NACIMIENTO DE HIJO/A***

En Hospitalet de Llobregat, a 15 de abril de 2008.

Sr. Director

Muy Sr. mío:

Por la presente le expreso mi deseo de ejercitar el derecho a 15 días de permiso, por motivo del nacimiento de mi hijo Joselito Martínez Bueno

Por todo ello solicito permiso para ausentarme de mi puesto de trabajo durante los próximos días, del 15-04 al 30 del presente mes de julio, lo cual comunico con la suficiente antelación al efecto de causar el menor trastorno en la planificación del trabajo de la empresa.

Sin otro particular que comunicarle, se despide atentamente

Fdo: ROMERO SANDOVAL, CRISTIAN

RECIBIDO:

FECHA: 15 de abril de 2008

FIRMA Y SELLO:

### ***12.3. SOLICITUD DE PERMISO POR TRASLADO DE DOMICILIO***

En Hospitale de Llobregat a 15 de abril de 2008

Sr. Director

Muy Sr. mío:

Por la presente le comunico que en virtud del derecho que tengo reconocido en el artículo 37.3 del Estatuto de los Trabajadores, el próximo día 24 me ausentaré del trabajo para proceder al traslado de mis muebles y demás pertenencias desde mi actual domicilio al nuevo sito en la Calle Antonio Bueno,45 1C Barcelona

Sin otro particular se despide atentamente

**SALOMON MARTINEZ, DAMMA**

Fdo:

RECIBIDO:

FECHA:

FIRMA Y SELLO:



Hospitalet de Llobregat a 02 de mayo de 2008

Help-U Center SL

Calle: Santa Ana, 7

Ref: Periodo Vacacional

Muy Sres. Míos

En contestación a su circular de fecha de 15 de abril de 2008, en la que se fija el calendario vacacional, muestro mi disconformidad en la asignación del periodo vacacional del 01/07 de 2008 a 30/07/08 o 01/08/08 a 30/08/08, y desearía se me permitiera cambiar, y poder realizarlas desde 15/09/08 a 15/10/08

En espera de sus noticias,

Atentamente

PI-LI, YIAN

Hospitalet de Llobregat, 28 de mayo de 2008

Doña NOTHINGAM, TAMELLA

Categoría: Teleoperador

Empresa: Help-U Center SL

Apreciado

En contestación a su escrito de fecha 21 de mayo de 2008, en el que nos solicita realizar las vacaciones durante el mes de septiembre/octubre, le comunicamos que no existe objeción alguna por parte de la empresa en el disfrute de sus vacaciones en los meses solicitados.

Sin otro particular, aprovechamos la ocasión para saludarle.

Atentamente

Help-U Center SL

José Pareja- Director

### 13. CONCILIACIÓN EFECTIVA DE LAS MUJERES EN EL MUNDO LABORAL



No hay duda de que la incorporación de las mujeres al mundo laboral es un hecho consolidado y sin vuelta atrás. Pero lo que ya no está tan claro es que ellas consigan escalar la cima profesional sin obstáculos.

La escasa flexibilidad en las empresas, es un obstáculo que generalmente encuentran las mujeres en el mundo laboral.

Nosotras como emprendedoras queremos introducir “poco a poco” mejoras que consideramos esenciales para que las mujeres puedan compaginar su puesto de trabajo con obligaciones familiares, por eso una de nuestras colaboradoras participo en la presentación de una charla en la Universidad de Barcelona, donde explicaba el proceso para la aplicación de la conciliación efectiva.

RESUMEN DEL LA CHARLA DE LA LEY DE IGUALDAD EN LA UNIVERSIDAD DE BARCELONA – FEBRERO 2008

Ponente: Marta Tura – Profesora de la UPC y miembro de diversos organismo para la igualdad de oportunidad entre los colectivos trabajadores

#### **Definición del PIO:**

Estrategia empresarial destinada a promover la igualdad REAL entre mujeres y hombres en el mundo laboral.

¿Porque tenemos que aplicar la ley de igualdad en al Empresa?

Ventajas de la equidad laboral

1. **Para cumplir con la normativa vigente** (Ley de igualdad de marzo de 2007)

Toda empresa que tenga mas de 250 trabajadores en plantilla, esta obligado a implantar un protocolo de igualdad.

## **2. El distintivo para la empresa.**

Según la ley, toda empresa que aplique el protocolo tendrá un distintivo, locuaz podrá usar para fines comerciales y publicitario, también la generalitat prevé favorecer las subvenciones y contrataciones para las empresas que poseen este distintivo

## **3. Aumentar la motivación y el compromiso con el trabajo**

Este protocolo tendrá en cuenta el trato desigual (discriminación) en la empresa, estos sentimientos que pueden generar desmotivación y bajo rendimiento en su trabajo. Esta medida también ayuda a los hombres porque un buen ambiente de trabajo beneficia a todo el colectivo trabajador.

## **4. Aprovechar el potencial y las capacidades de todo el personal**

La empresa ha de saber aprovechar al máximo el potencial y el talento del personal, y eso solo si puede hacer si todas las personas, mujeres y hombres, tengan garantizado una situación de igualdad de oportunidad.

## **5. Las mujeres, como un colectivo, son indispensable para el futuro de la organización**

La incorporación creciente de las mujeres al mercado laboral y su mejor preparación contribuyen al hecho que, cada vez mas, las empresas estén interesadas en atraer y retener un número de mujeres más elevado.

## **6. La diversidad como fuente de enriquecimiento**

Los intereses, las necesidades, las experiencias y las habilidades de las mujeres y de los hombres son diversos y al mismo tiempo complementario. La creación de un equipo de trabajo, de resolución de problemas, de proyectos y de la toma de decisiones con una participación equilibrada de personas de ambos sexos, puede ser altamente enriquecedora para la empresa.

## **7. Consolidar la cultura de empresa**

La cultura de empresa que se puede definir como un conjunto de valores, símbolos, creencias y pautas de comportamientos, compartida por sus miembros, que determina el estilo de dirección verso el personal y el trato entre compañeros y compañeras de trabajo.

La igualdad de oportunidad y la no-existencia de discriminación en una organización empresarial, son indispensables para consolidar una cultura determinada de empresa y para implicar todo el colectivo que la forma en un proyecto común.

### **Otras razones:**

8. Mejora de la salud laboral
9. Aumenta la motivación y el compromiso por el trabajo
10. Aumenta la cuota de mercado

**EN ANEXO EL I PLAN DE IGUALDAD ENTRE HOMBRES Y MUJERES**

## **14. MARCA**

Marca es todo signo susceptible de representación gráfica que sirve para distinguir en el mercado los productos o servicios de una Empresa de los de otras.

Pueden ser Marcas las palabras o combinaciones de palabras, imágenes, figuras, símbolos, gráficos, letras, cifras y formas tridimensionales (envoltorios, envases, formas del producto o su presentación), incluso los signos sonoros.

Los productos o servicios deben encuadrarse en una o varias de las 45 clases del Nomenclátor Internacional en las que se encuentran clasificados todos los productos o servicios del mercado.

### **Derechos otorga la titularidad de una Marca**

El registro de una Marca confiere a su titular el derecho a utilizarla exclusivamente en el tráfico económico.

El titular de la Marca registrada podrá prohibir que los terceros utilicen en el mercado cualquier signo idéntico o parecido a su Marca, para designar productos o servicios iguales o semejantes a los suyos.

También podrá oponerse a la concesión de cualquier solicitud de registro idéntica o parecida a la suya que pretenda distinguir productos o servicios iguales o similares a los protegidos por su Marca.

### **Duración que tiene una Marca**

La Marca se concede por diez años, contados a partir de la fecha de solicitud, pero puede renovarse indefinidamente, por periodos de 10 años.

### **Como se tramita la solicitud**

En los registros de los órganos administrativos a que se dirijan o ante cualquier órgano administrativo que pertenezca a la Administración General del Estado, a la de cualquier administración de las Comunidades Autónomas, o a la de alguna de las entidades que forman la Administración Local si, en este último caso, se

hubiera suscrito el oportuno convenio, así como en las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.

- También en cualquier oficina de Correos. En este caso se deberá presentar en sobre abierto para que se pueda estampar el sello y la fecha en el impreso de solicitud y en la copia.

- Y, preferentemente, en:

**OFICINA ESPAÑOLA DE PATENTES Y MARCAS**

Paseo de la Castellana, 75 - 28046 Madrid. Teléfonos: 913 495 300 / 902 157 530

(Enviando directamente por correo certificado con acuse de recibo)

Las solicitudes de registro de marcas o nombres comerciales depositadas ante la OEPM serán examinadas para la comprobación del cumplimiento de los requisitos de admisibilidad, forma y licitud en el plazo de 1½ meses, contados desde la recepción de la solicitud en la OEPM.

**Coste:**

Solicitud de registro: 151,35€

Marca colectiva o de garantía: 302,67€

## **15. CONCLUSIONES**

Basándonos en los resultados del primero año podríamos afirmar que es un buen negocio, qué es un servicio que da grandes resultados económicos pero poniéndonos en el peor de los casos, depender completamente de una empresa que nos ofrece la línea de copago 807 es un poco riesgoso porque si esta quiebra y nosotros no cobramos sería nuestra quiebra seguro, así que dependemos totalmente de los clientes que necesiten de nuestros servicios y aun más de una buena situación económica de la empresa que nos da el servicio telefónico.

En nuestro mercado la rotatividad de los trabajadores dificulta la fidelidad completa y la rentabilidad de la formación ofrecida a los trabajadores y esto dificulta la óptima calidad del servicio, servicio ofrecido por personas con buena formación y reciclaje continuo.

El absentismo en este sector también es apreciable porque es un trabajo sin grandes expectativas de promoción o responsabilidades y teniendo en cuenta que los teleoperadores son universitarios o estudiantes universitarios es lógico que busquen y encuentren trabajos mejor pagados o con mas expectativas de futuro.

Aun teniendo todas las dificultades anteriormente citadas nosotros apostamos por nuestra empresa arriesgando al máximo y superando seguro cualquier tipo de dificultad, promoviendo la motivación y satisfacción de nuestros trabajadores creando un ambiente relajado y energético positivamente, tenemos que luchar por el bienestar de nuestros trabajadores ya que son la imagen y la columna vertebral de nuestra empresa.



## 16.BIBLIOGRAFÍA

- <http://www.mtas.es/itss/index.html>
- <http://www.mtas.es/insht/>
- [www.seg-social.es/](http://www.seg-social.es/)
- Porret Gelabert, Miguel. Dirección y gestión de los recursos humanos en las organizaciones, 5a edición revisada y ampliada, 2004.
- Azcuénaga Linaza, Luís María. Guía para la implantación de un sistema de prevención de riesgos laborales, 3a edición. Editorial Fundación Confemetal. Madrid, 2004.
- Manual Básico Prevención de Riesgos Laborales. Formación. Editorial CEP. Madrid 2004.
- Rubio Ruiz, Ángel. Manual de derechos, obligaciones y responsabilidades en la prevención de riesgos laborales. Editorial Fundación Confemetal. Madrid,2004.
- Dolen, Simon et al. La gestión de los recursos humanos. Preparando profesionales para el siglo XXI.2a. edición Editorial McGraw-Hill/Interamericana de España, SAU. Madrid. 2003.
- Gan, F et. al. Manual de programas de desarrollo de recursos humanos. Ediciones Apóstrofe, S.L. Barcelona, 2004.
- Man, R y García, S. La dirección corporativa de los recursos humanos. Editorial Díaz de Santos. Madrid, 1997.
- RD Legislativo 1/1995 de 24 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores (B.O.E 29.03.95).
- Ley 62/03, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social.
- Ley 12/2001 de 9 de julio, de medidas urgentes de reforma del mercado de trabajo para el incremento y mejora de su calidad.
- R.D. 488/98 de 27 de marzo por el que se desarrolla el art.11 TRET, en materia de contratos formativos.
- [www. Mtas.es](http://www.Mtas.es)
- [www.ipyme.org/temas/laboral/contratos](http://www.ipyme.org/temas/laboral/contratos).
- Convenio Colectivo Estatal de Contact Center.
- [www.fundaciontriptartita.org/](http://www.fundaciontriptartita.org/)

## 14. ANEXOS