

Guía de Gestión de Turnos y Horarios

Introducción

Esta guía proporciona un marco para la planificación, gestión y ajuste de turnos y horarios de trabajo, asegurando el cumplimiento de la normativa laboral vigente y optimizando la eficiencia operativa.

Objetivos

- Establecer un proceso claro y equitativo para la creación y gestión de turnos.
- Garantizar el cumplimiento de las normativas sobre descansos, horas extras y jornada laboral.
- Facilitar la comunicación y la flexibilidad en la gestión de turnos.
- Minimizar el impacto de los cambios de última hora en la operatividad.

Normativa General

- Jornada Laboral: La duración máxima de la jornada laboral será la establecida en el convenio colectivo y la legislación vigente.
- Descansos: Se respetarán los descansos diarios (mínimo entre jornadas), semanales (días libres) y festivos según la ley. Se especificará el tiempo mínimo de descanso entre jornadas, que en España suele ser de 12 horas.
- Horas Extras: Las horas extras se realizarán de forma voluntaria, salvo en casos de fuerza mayor, y se compensarán según lo estipulado en el convenio colectivo. Se definirá el procedimiento para la solicitud y autorización de horas extras.
- Trabajo Nocturno: Se definirá el horario considerado como trabajo nocturno y se aplicarán las compensaciones correspondientes según la ley y el convenio.
- Registro de Jornada: Se llevará un registro diario de la jornada laboral de cada empleado, incluyendo la hora de inicio, la hora de fin y los periodos de descanso. Se especificará el método de registro (ej. sistema de fichaje, aplicación móvil).

Planificación de Turnos

1. Análisis de Necesidades: Se analizarán las necesidades de personal en función de la demanda del servicio, los horarios de mayor afluencia de llamadas y los objetivos de la empresa.
2. Elaboración de Cuadrantes: Se elaborarán cuadrantes de turnos con la suficiente antelación, teniendo en cuenta la disponibilidad de los empleados, sus preferencias (siempre que sea posible) y la normativa laboral. Se definirán los tipos de turnos (ej. mañana, tarde, noche, rotativos).
3. Comunicación y Publicación: Los cuadrantes se comunicarán a los empleados con suficiente antelación (se recomienda al menos una semana) y se publicarán en un lugar accesible para todos (ej. intranet, tablón de anuncios).

Ajuste de Turnos

1. Solicitudes de Cambio: Los empleados podrán solicitar cambios de turno con antelación, justificando la necesidad y buscando un compañero que pueda intercambiar el turno. Se establecerá un procedimiento para la solicitud y aprobación de cambios (ej. formulario, solicitud al supervisor).
2. Cambios de Última Hora: En caso de necesidad de cambios de última hora (ej. enfermedad, ausencias imprevistas), el supervisor intentará cubrir la vacante con personal disponible, respetando siempre la normativa laboral. Se definirá el protocolo a seguir en estas situaciones.
3. Comunicación de Cambios: Cualquier cambio en el turno se comunicará al empleado afectado lo antes posible, preferiblemente por escrito.

Roles y Responsabilidades

- Planificación: Responsable de elaborar los cuadrantes de turnos, teniendo en cuenta las necesidades de la empresa y la normativa laboral.
- Supervisor: Responsable de gestionar los turnos de su equipo, aprobar solicitudes de cambio, cubrir ausencias imprevistas y asegurar el cumplimiento de la normativa.
- RRHH: Responsable de validar que se cumplan las normativas laborales en la gestión de turnos, proporcionar capacitación sobre la gestión de horarios y resolver cualquier conflicto relacionado con los turnos.
- Empleados: Responsables de cumplir con los turnos asignados, solicitar cambios con antelación y comunicar cualquier incidencia.