

### III. OTRAS DISPOSICIONES

## MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

**9313** *Resolución de 3 de septiembre de 2014, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el Convenio colectivo para los trabajadores de servicios auxiliares de ISS Facility Services, SA.*

Visto el texto del Convenio colectivo para los trabajadores de servicios auxiliares de la empresa ISS Facility Services, S.A. (código de convenio n.º 90100040012014), que fue suscrito, con fecha 17 de febrero de 2014, de una parte, por los designados por la Dirección de la empresa, en representación de la misma, y, de otra, por los sindicatos UGT y CC.OO., en representación del colectivo laboral afectado, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 90, apartados 2 y 3, de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, Texto Refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, y en el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo,

Esta Dirección General de Empleo resuelve:

Primero.

Ordenar la inscripción del citado convenio colectivo en el correspondiente Registro de convenios y acuerdos colectivos de trabajo con funcionamiento a través de medios electrónicos de este Centro Directivo, con notificación a la Comisión Negociadora.

Segundo.

Disponer su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Madrid, 3 de septiembre de 2014.–El Director General de Empleo, Xavier Jean Braulio Thibault Aranda.

#### **CONVENIO COLECTIVO DE LA EMPRESA ISS FACILITY SERVICES, S.A. (SERVICIOS AUXILIARES Y SUS TRABAJADORES)**

#### CAPÍTULO I

#### **Cláusulas de configuración**

Artículo 1. *Ámbito funcional.*

El presente convenio colectivo establece las normas básicas que regulan las condiciones de trabajo entre la empresa ISS Facility Services, S.A. (servicios auxiliares), y los trabajadores adscritos a estos servicios incluidos en sus ámbitos funcional, personal y territorial.

Este convenio será de aplicación a los trabajadores que desarrollen su actividad laboral para la empresa cuando ésta contrate servicios propios de su objeto social con el fin de realizarlos para terceros clientes o comitentes, que hayan externalizado parte de sus actividades, siempre que estos servicios no tengan una regulación convencional sectorial específica.

En el supuesto que entrase en vigor un convenio colectivo sectorial de ámbito superior que regule el mismo ámbito funcional y territorial del presente convenio, bien sea en parte o bien sea en todo el territorio del estado español, el presente texto se adecuará al nuevo convenio colectivo sectorial de conformidad con la legalidad vigente, manteniendo los trabajadores todas las condiciones laborales que mediante este convenio colectivo hubieran sido mejoradas respecto al nuevo convenio colectivo sectorial.

Salvo pacto en contrario con los trabajadores afectados, no será de aplicación el presente convenio colectivo a la relaciones laborales que aun estando dentro del ámbito funcional de este convenio, se les estuviera aplicando una regulación convencional específica con condiciones superiores a las de este convenio, las cuales seguirán rigiéndose durante su relación laboral por la citada regulación convencional y sus posteriores revisiones o renovaciones.

Las actividades incluidas en el ámbito de aplicación del convenio son las que a continuación se enumeran:

Las de servicios de información y control en los accesos de cualquier inmueble.

Los servicios de custodia y comprobación del estado y funcionamiento de instalaciones y de gestión auxiliar, realizadas en edificios por conserjes o personal auxiliar similar.

Las tareas de recepción, comprobación de visitantes y orientación de los mismos, así como las de control de entradas y salidas, custodia de llaves y puertas, comprobación de documentos de identidad, en cualquier clase de edificios, inmuebles o zonas de estacionamiento privado.

Los servicios administrativos y contables para terceros clientes.

Los servicios de recepción, telefonistas, preparación de salas de reuniones, apoyo administrativo y logístico a la actividad productiva del cliente principal.

Trabajos propios de peón o de mozo no especializado, mozos de carros, manipuladores y porteadores de material con maquinaria mecánica o sin ella, carga y descarga y en general, tareas concretas que bajo la inmediata dependencia de un encargado, requieran tan sólo la fuerza física de trabajo.

Trabajos de asistencia, acondicionamiento y preparación en todo tipo de instalaciones o similares.

Tareas básicas de mantenimiento y reparación.

Cualquier otro servicio auxiliar requerido por un cliente o comitente dentro de sus instalaciones que, fruto de su descentralización productiva, pase ser realizado por la empresa en base a su objeto social.

## Artículo 2. *Ámbito personal y territorial.*

El presente convenio colectivo afectará y será de aplicación directa a todo el personal que preste servicios para la empresa ISS Facility Services, S.A., en todo el territorio nacional y que realice su trabajo dentro de la actividad de servicios auxiliares de la empresa, conforme al ámbito funcional del presente convenio colectivo según las categorías, funciones y responsabilidades que el mismo recoge.

## Artículo 3. *Ámbito temporal, denuncia y prórroga del convenio.*

El presente convenio colectivo entrará en vigor el día 1 de enero de 2014 y finalizará su vigencia el día 31 de diciembre de 2016. El convenio deberá denunciarse por cualquiera de las partes con el preaviso de un mes, entendiéndose prorrogado tácitamente en caso de ausencia de denuncia.

## Artículo 4. *Normativa supletoria.*

Todas las materias sobre las que no se haya pactado expresamente en este convenio, se regirán de manera suplementaria por el texto refundido del estatuto de los trabajadores vigente y las demás normativa aplicable en el ámbito de las relaciones laborales.

## CAPÍTULO II

**Cláusulas de administración y aplicación del convenio**Artículo 5. *Comisión paritaria.*

Se constituye una comisión paritaria con las siguientes funciones, a fin de dotar a la presente negociación colectiva de una mayor gestión del convenio:

a) El estudio y la elaboración de propuestas sobre diferentes materias del convenio para adaptar las mismas a las circunstancias cambiantes que pudieran surgir durante su vigencia. Para ello será preceptivo posteriormente convocar a las partes legitimadas y firmantes del presente –Comisión Negociadora–, para consensuar los cambios propuestos cumpliendo los requisitos de legitimación la ley. A su vez el acuerdo de la Comisión Negociadora deberá cumplir el procedimiento y la tramitación administrativa para el convenio estatutario. El plazo para la ejecución de los cambios en la materias afectadas, quedará fijado previamente y de mutuo acuerdo en atención al calado e importancia de la materia o materias a reformar, sin que pueda superar el plazo de tres meses desde el inicio de la negociación, quedando sometidas en caso de desacuerdo las partes, a los procedimientos de solución extrajudicial de conflictos recogido en el ASAC V que por adhesión expresa es de aplicación.

b) Aplicación e Interpretación de la totalidad de los artículos del convenio: En caso de existir conflicto sobre la interpretación del presente convenio o de cualquiera de sus artículos, cláusulas o disposiciones, será preceptivo someter la controversia a la comisión paritaria con carácter previo al ejercicio de acciones judiciales y/o de conflicto colectivo.

El sometimiento se realizará mediante la remisión de escrito por burofax por parte de cualquiera de sus miembros al resto de los mismos, en el cual se recogerá la cuestión objeto de la controversia, y la solicitud de emisión de informe en el seno de la comisión paritaria.

Recibida la solicitud, la comisión paritaria deberá reunirse dentro de los cinco días hábiles siguientes para la elaboración del informe, el cual deberá ser emitido dentro del plazo de los cinco días hábiles siguientes al de la reunión.

En caso que el informe recoja el acuerdo de las dos partes de la comisión paritaria, el mismo será vinculante para las partes. En el caso de desacuerdo en el seno de esta comisión paritaria o de no haberse podido emitir informe por falta de quórum, quedará abierta la vía judicial. En caso de conflicto de huelga, las partes se someterán expresamente a los procedimientos recogidos en el ASAC V al que este convenio se adhiere.

La comisión paritaria estará constituida por dos miembros de la representación social y dos de la representación empresarial. Para que los acuerdos sean válidos, ambas partes deberán estar de acuerdo en los términos de la resolución, necesitando la parte social la conformidad de ambos componentes.

Para que la comisión paritaria se reúna válidamente, deberán asistir a la reunión todos los miembros de cada una de las partes.

Se fija como domicilio a efectos de desarrollo de reuniones en la calle María Tubau, número 3, 28050 Madrid.

Las discrepancias que puedan existir en el seno de la comisión paritaria quedarán sometidas al sistema de solución de controversias laborales que por acuerdo interprofesional estatal sectorial o intersectorial se establezca y en su defecto por el V ASAC.

Artículo 6. *Condiciones «ad personam», redistribución, compensación y absorción.*

Como regla general operará el mecanismo neutralizador de compensación y absorción cuando los salarios realmente abonados, en su conjunto y cómputo anual sean más favorables para los trabajadores que los fijados en el presente convenio.

No obstante lo anterior, todas las condiciones económicas que vinieran percibiendo los trabajadores de la empresa antes de la entrada en vigor de este convenio y que sean superiores a las establecidas en el mismo, serán respetadas. A estos efectos, se implantará la estructura salarial del presente convenio colectivo, considerándose la cantidad que supere las condiciones económicas de este convenio como complemento personal («ad personam»), tanto en las percepciones salariales como en las extrasalariales. A este colectivo indicado no se le aplicará este mecanismo en caso alguno, siendo revisado su salario en los términos que se recogen en el presente texto y solo en la parte de salario recogido en las tablas salariales del mismo.

#### Artículo 7. *Vinculación a la totalidad.*

Las condiciones pactadas en este convenio forma un todo orgánico e indivisible y, a efectos de su aplicación práctica, serán consideradas globalmente en su conjunto y cómputo anual.

### CAPÍTULO III

#### **Organización del trabajo, poderes del empresario y derechos fundamentales**

#### Artículo 8. *Titularidad empresarial del poder de dirección.*

La organización práctica del trabajo, con sujeción a este convenio colectivo y a la legislación vigente, es facultad de la dirección de la empresa.

La organización del trabajo comprende, a título de ejemplo, las siguientes facultades:

1. la determinación y exigencia de una actividad y un rendimiento a cada trabajador.
2. La adjudicación a cada trabajador de las tareas correspondientes al rendimiento mínimo exigible.
3. La fijación de las normas y procedimientos de trabajo.
4. La exigencia de atención, prudencia y responsabilidad así como la pulcritud, vigilancia de enseres, ropas, útiles y demás elementos que compongan el equipo personal y el necesario para el servicio.
5. La movilidad y redistribución del personal de la empresa típicas de la actividad, mediante el establecimiento de los cambios de puesto de trabajo que vengán exigidos o sean convenientes a las necesidades organizativas y productivas, siempre dentro de los límites establecidos en el artículos 40 y 41 del estatuto de los trabajadores y respetando los plazos y formalidades establecidos en los citados preceptos.
6. La asignación de lugares de trabajo, jornadas y clientes, con respeto en todo caso a la categoría profesional del trabajador afectado.
7. La realización de modificaciones en los métodos de trabajo con cumplimiento en todo caso de las formalidades exigidas por la legislación vigente.
8. La asignación, si procede a juicio de la empresa, del medio de transporte que en su caso de precise para el desempeño de las funciones inherentes al puesto de trabajo.
9. La asignación de equipos de protección individual y colectiva.
10. En general, cualesquiera otras inherentes a la facultad de organización del trabajo.

#### Artículo 9. *Poder de dirección y nuevas tecnologías.*

El empresario podrá adoptar las medidas que estime más oportunas de vigilancia y control para verificar el cumplimiento por el trabajador de sus obligaciones y deberes laborales, guardando en su adopción y aplicación la consideración debida a su dignidad humana. Las acciones dirigidas a la seguridad y vigilancia no pueden vulnerar derecho fundamental alguno, que se manifiesta de pleno cuando hay la captación y grabación de imágenes personales que permitan la identificación del trabajador por lo que debe asegurarse siempre la debida información previa, expresa, precisa, clara e inequívoca a los

trabajadores de la finalidad de control de la actividad laboral a la que esa captación de imagen puede dirigida. Esta información debe concretar las características y el alcance del tratamiento de datos que se va a realizar, es decir, en qué casos las grabaciones podrán ser examinadas, durante cuánto tiempo y con qué propósitos, explicitando muy particularmente que pueden utilizarse para la imposición de sanciones disciplinarias por incumplimientos del contrato de trabajo todo ello sin perjuicio de lo establecido en el artículo 64 del ET.

#### Artículo 10. *Ordenadores y correos electrónicos.*

La empresa impartirá formación y entregará reglas de cumplimiento para todo el personal que desempeñe todas o parte de sus funciones con material informático.

En caso de ser necesario, la empresa realizará una auditoría en los sistemas informáticos dotados por la misma para el servicio que se efectuará en horario laboral y en presencia de algún representante de los trabajadores o de la organización sindical que proceda, en caso de afiliación, si el empleado lo desea, con respecto a la dignidad e intimidad del empleado.

#### Artículo 11. *Declaración general sobre igualdad y no discriminación.*

Las partes afectadas por este convenio colectivo, y en aplicación del mismo, se comprometen a promover el principio de igualdad de oportunidades y no discriminación por razones de sexo, estado civil, edad, raza, nacionalidad, condición social, ideas religiosas o políticas, afiliación o no a un sindicato. Tampoco podrán ser discriminados los empleados por razones de disminuciones psíquicas o sensoriales, siempre que se hallaren en condiciones de aptitud para desempeñar el trabajo o empleo de que se trate.

Este compromiso conlleva, igualmente, el remover los obstáculos que puedan incidir en el no cumplimiento de la igualdad de condiciones entre hombres y mujeres, así como poner en marcha medidas de acción positiva u otras necesarias para corregir posibles situaciones de discriminación.

La empresa se compromete a gestionar de manera adecuada y beneficiosa la diversidad de la plantilla, adoptando las medidas necesarias para favorecer las necesidades de la misma, adecuando el servicio en la medida de lo posible a la gestión de esa diversidad.

#### Artículo 12. *Acoso laboral, sexual o por razón de sexo.*

Las partes firmantes hacen suyo al protocolo de buenas prácticas en vigor y firmado por las Federaciones Estatales de ambos sindicatos y la empresa, ISS Facility Services, S.A., con el fin de ser aplicado en los casos que pudieran presentarse de los enunciados en el presente artículo. En el citado procedimiento que se incorpora a este texto como anexo III, se recoge expresamente la participación activa de la representación legal de los trabajadores.

## CAPÍTULO IV

### Contratación

#### Artículo 13. *Procedimiento de contratación.*

El ingreso al trabajo podrá realizarse de conformidad con cualquiera de las modalidades de contratación reguladas en el estatuto de los trabajadores y en sus disposiciones complementarias.

En el caso de contratos de trabajo pactados a tiempo parcial, el número de horas complementarias pactadas no podrán exceder del 60% de las horas ordinarias contratadas. A su vez y sin perjuicio de las horas complementarias, en los contratos a tiempo parcial de duración indefinida con jornada de trabajo pactada superior a 10 horas

semanales en cómputo anual, el trabajador podrá aceptar de manera voluntaria la oferta incluso en el mismo día, por parte de la empresa, de efectuar la realización de horas complementarias de carácter voluntario las cuales no podrán superar el 30% de las horas ordinarias objeto del contrato. Estas horas de carácter voluntario no computarán a efectos de los porcentajes de horas complementarias pactadas a las que se refiere este artículo.

Las trabajadoras que acrediten su condición de víctimas de violencia de género tendrán prioridad en la empresa para su contratación en los puestos y lugares de trabajo que se adapten a sus necesidades.

El ingreso al trabajo podrá realizarse de conformidad con cualquiera de las modalidades de contratación reguladas en el ET y en disposiciones complementarias. No obstante lo anterior, y dada la actividad de servicios auxiliares, el contrato temporal para obra o servicio determinado se fija como referencia de contratación para esta actividad.

**Contrato indefinido.**—Es el que conciertan empresario y trabajador para la prestación laboral de éste en la empresa por tiempo indefinido. Esta será la modalidad normal de contratación en defecto del contrato temporal para servicio determinado.

**Contrato eventual por circunstancias de la producción.**—Es aquel que se concierta para atender necesidades circunstanciales del mercado aun tratándose de la actividad normal de la empresa. Este contrato de carácter temporal se utilizará a satisfacer el incremento temporal o excepcional del volumen de trabajo y actividad que no pueda ser atendido por la plantilla fija de la empresa y que por su transitoriedad no justifica la ampliación de la misma. La duración de estos contratos no superará los seis meses en un período de referencia de 12 meses, debiendo expresarse en los mismos la causa determinante de la duración. Los trabajadores eventuales cuyo contrato agote este máximo de duración previsto, y permanezcan en la empresa, se convertirán en trabajadores contratados por tiempo indefinido. Asimismo, cuando no habiendo transcurrido el tiempo máximo que permite su celebración, se detecte que la necesidad temporal se ha transformado en permanente, se procederá a transformar el contrato eventual en uno por tiempo indefinido. Este contrato será utilizado por acumulación de tareas durante el periodo vacacional de la plantilla fija de la empresa.

**Contrato de obra o servicio determinado.**—Es aquel que se celebra entre la empresa y el trabajador a fin de atender las necesidades de cobertura de un servicio auxiliar de los fijados en el presente convenio y concertado por la empresa con terceros clientes o comitentes. Su duración vendrá determinada por la vigencia del contrato de arrendamiento de servicios que constituye su objeto, siendo su duración máxima de 3 años de conformidad con la legalidad vigente.

**Contrato de trabajo interino.**—Es el contrato mediante el cual se contrata a trabajadores para sustituir a trabajadores con derecho a reserva del puesto de trabajo, debiendo indicarse en el contrato el nombre del sustituido y la causa de la sustitución.

**Contrato de trabajo por tiempo indefinido de fijos-discontinuos.**—Se utilizará esta modalidad contractual para realizar trabajos que tengan el carácter de fijos discontinuos, dentro del volumen normal de actividad de la empresa de referencia. En el contrato escrito que se formalice deberá figurar una indicación sobre la duración estimada de la actividad laboral, sobre la forma y orden de llamamiento y la jornada laboral estimada y su distribución horaria, de acuerdo con los ritmos y previsiones cíclicas de cada año. El llamamiento de los trabajadores fijos discontinuos se efectuará por estricto orden de antigüedad, con una antelación mínima de 15 días a la reanudación de cada ciclo de actividad, a través de correo certificado con acuse de recibo u otro procedimiento que acredite de manera fehaciente la recepción de la comunicación y con notificación a la representación unitaria y sindical de los trabajadores, si la hubiere. En el plazo de siete días desde la recepción de la notificación del llamamiento, el trabajador deberá confirmar por escrito su aceptación o desistimiento al mismo.

El contrato de trabajo quedará extinguido cuando el trabajador, sin haber alegado causa justa para su ausencia, comunicada de forma fehaciente, no se incorpore al trabajo antes de que transcurran tres días contados desde la fecha en que tuvo que producirse la incorporación. No obstante, no se procederá a la extinción cuando el motivo de no

incorporarse sea la falta de compatibilidad del horario ofrecido con los horarios de estudios para la obtención de un título académico o de capacitación profesional, debidamente justificado. No obstante lo anterior, el trabajador mantendrá su derecho a la reincorporación, conforme a los criterios establecidos en los párrafos anteriores, en el siguiente llamamiento. La notificación de cese de actividad deberá producirse con una antelación mínima de 14 días, mediante forma escrita y procedimiento que acredite la recepción de la comunicación.

Los trabajadores fijos discontinuos tendrán prioridad de incorporación a su trabajo sobre cualquier nueva contratación, de forma que no podrán celebrarse contratos de duración determinada mientras existan trabajadores fijos discontinuos que no hayan sido llamados.

Cuando el trabajador sea contratado para realizar trabajos fijos y periódicos que se repitan en fechas ciertas dentro del volumen normal de actividad de la empresa será de aplicación la prevista para el contrato a tiempo parcial celebrado por tiempo indefinido.

Contratos formativos.—Se podrán realizar de conformidad con el artículo 11 del ET.

#### Artículo 14. *Período de prueba.*

El período de prueba deberá concertarse siempre por escrito, y su duración no podrá superar la siguiente:

Técnicos titulados: Seis meses.

Resto del personal: Dos meses.

En el contrato de trabajo en prácticas el período de prueba no podrá ser superior a dos meses, si se celebra con trabajadores que estén en posesión de un título de grado superior o certificado de profesionalidad de nivel 3, ni de un mes si el título es de grado medio o certificado de profesionalidad de nivel 1 o 2.

En los contratos temporales que no superen los seis meses, el período de prueba no podrá ser superior a un mes.

La situación de baja por incapacidad temporal no interrumpirá el período de prueba. Por el contrario, Las situaciones de descanso maternal, adopción o acogimiento que afecten al trabajador durante este periodo de prueba interrumpirán el cómputo del mismo.

#### Artículo 15. *Cese voluntario del trabajador; preaviso.*

En caso de cese voluntario del trabajador, este deberá preavisar a la empresa por escrito y con una antelación mínima de quince días a la fecha de cese definitivo.

El incumplimiento de esta obligación autorizará a la empresa a descontar al trabajador una cantidad igual al salario bruto diario correspondiente a cada día de incumplimiento.

#### Artículo 16. *Abono de liquidación final.*

En cualquier supuesto de extinción del contrato de trabajo, y con independencia de cual fuera la causa de extinción, la empresa deberá abonar la liquidación final de partes proporcionales de pagas extraordinarias y, en su caso, parte proporcional de vacaciones devengadas y no disfrutadas, dentro de los siete días hábiles siguientes a la fecha de efectividad del cese.

### CAPÍTULO V

#### **Clasificación, movilidad funcional y geográfica**

#### Artículo 17. *Estructura profesional.*

El personal comprendido en el ámbito de aplicación del presente convenio se clasifica en los grupos y categorías profesionales siguientes:

## Grupo I. Personal directivo y gerencia

a) Director: Es la persona que habilitada con título universitario superior o de grado, dirige y gestiona la actividad de la empresa en todos sus negociados, con autonomía y poder de decisión, estando apoderado para ello.

b) Gerente de unidad de negocio: Es la persona que dotada de la titulación superior o de grado necesaria y provisto de la experiencia y formación teórico práctica suficiente y adecuada, ejecuta y decide como máximo representante de la compañía en una zona geográfica determinada, las funciones de gestión, representación y organización del negocio encomendado por la dirección.

## Grupo II. Mandos intermedios

a) Encargado de servicio: Es el empleado que por su formación y condiciones profesionales actúa con plena responsabilidad y a las órdenes de superioridad en la empresa, cuida y es responsable del orden, disciplina, vigilancia, distribución, asignación del trabajo y del servicio y ejerce las funciones específicas que le son delegadas con control general de todo el servicio y de los operarios adscritos a él. Esta persona puede gestionar más de un servicio en contratos diferentes y reporta de todo su trabajo al jefe de producción o al gerente directamente. El encargado de servicio puede ser por promoción interna o por contratación externa, dándose prioridad a la primera vía de acceso. Formación necesaria: titulación de grado académico no universitario.

b) Jefe de Equipo: Es el trabajador que tiene por misión verificar y comprobar el exacto cumplimiento de las funciones y obligaciones atribuidas a los demás empleados, dando cuenta inmediatamente al encargado o jefe inmediato correspondiente de cuantas incidencias observe en la prestación de los servicios, tomando las medidas de urgencia que estime oportunas, encargándose de mantener las medidas adecuadas para que el servicio se desarrolle de manera satisfactoria entre sus empleados. Podrá acceder a esta categoría cualquier trabajador que tenga la preparación adecuada y exigible de categorías inferiores, previa solicitud en la vacante siendo la decisión final de la empresa; reporta al encargado de servicio. Se requerirá formación académica de grado académico no universitario que podrá ser sustituido a criterio empresarial por la experiencia en el servicio necesaria.

## Grupo III. Personal administrativo

a) Oficial administrativo: Es el Empleado que tiene a su cargo un servicio determinado de tipo administrativo que desarrolla en el seno de una contrata el cual es realizado con iniciativa y control y posee responsabilidad, con o sin empleados a sus órdenes. Reporta al encargado de servicio. Formación necesaria: titulación de grado académico no universitario.

b) Auxiliar administrativo: Es el empleado mayor de dieciocho años que dedica su actividad a tareas y operaciones administrativas elementales y en general las inherentes al trabajo de oficina. Reporta al oficial administrativo si existiera éste en el servicio o bien directamente al encargado de servicio.

## Grupo IV. Personal operativo de servicios

a) Personal auxiliar cualificado: Es el trabajador mayor de dieciocho años que en base a su formación académica, desempeña tareas auxiliares de cualquier tipo y modalidad, siempre adscrito al servicio de la empresa ISS Facility Services, S.A., y bajo su poder de dirección y gestión, en su calidad de contratista para terceros clientes o comitentes de servicios varios descentralizados previamente por parte del cliente principal. A tal efecto la empresa impartirá al trabajador con carácter previo al servicio, la formación e información necesaria, adecuada y suficiente. El servicio será desempeñado con la uniformidad, prendas, equipos de protección y distintivos que la empresa determine necesarias para la correcta prestación del servicio en las tareas auxiliares contratadas, en todo tipo de inmuebles, establecimientos y/o edificios.

b) Personal auxiliar no cualificado, telefonista, recepcionista, personal de oficios varios, peones, conserjes, mozos, mozos de carros, ordenanzas y personal de apoyo en general: son operarios mayores de dieciocho años responsables de realizar las tareas y trabajos para cuya ejecución se requiere únicamente la aportación de esfuerzo físico y atención básica, sin la exigencia de titulación alguna.

Las clasificaciones profesionales establecidas en el presente convenio no suponen la obligación de tener provistas todas las plazas y categorías enumeradas, siendo decisión de la empresa, en función de su volumen, necesidades, y demás circunstancias, las que determinen las plazas y categorías a proveer.

#### Artículo 18. *Movilidad funcional.*

La movilidad funcional en el seno de la empresa se efectuará de conformidad con lo estipulado en el artículo 39 del ET.

#### Artículo 19. *Polivalencia funcional y lugar de trabajo.*

Se fija la posibilidad de polivalencia funcional correspondiendo la equiparación en virtud de las funciones que resulten prevalentes. Respecto a la movilidad geográfica se estará a lo dispuesto en el artículo 40 del ET.

### CAPÍTULO VI

#### Jornada

#### Artículo 20. *Jornada ordinaria de trabajo.*

La jornada anual será de 1.806 horas anuales de trabajo efectivo durante la vigencia de este convenio. Las partes acuerdan la posibilidad de distribuir de manera irregular la jornada a lo largo del año de un total de 271 horas, lo que supone un 15% de la jornada efectiva de trabajo anual pactada. En defecto de pacto a título individual, las diferencias derivadas de la distribución irregular de la jornada, quedarán compensadas con carácter general en el plazo de un año desde que se produzcan.

Con carácter general, los servicios serán prestados de lunes a viernes salvo en los supuestos donde las necesidades del servicio requieran otra forma de cumplimiento de la jornada, y por lo tanto en los contratos de trabajo quede pactada de lunes a domingo con los descansos legales preceptivos.

### CAPÍTULO VII

#### Festivos, permisos y vacaciones

#### Artículo 21. *Trabajos en días festivos.*

Los trabajadores tendrán derecho a disfrutar 14 días festivos al año.

#### Artículo 22. *Descanso semanal, fiestas y permisos.*

En materia de descanso semanal, fiestas y permisos será de aplicación lo establecido en el estatuto de los trabajadores y demás disposiciones vigentes, con las siguientes mejoras en el caso de permisos:

El trabajador, previo aviso y justificación adecuada podrá ausentarse del trabajo con derecho a ser remunerado:

Tres días por nacimiento de hijo.

En los casos de nacimientos de hijos prematuros o que por cualquier causa deban permanecer hospitalizados a continuación del parto, la madre o el padre tendrán derecho a ausentarse del trabajo durante tres horas. Así mismo tendrán derecho a reducir su jornada laboral hasta un máximo de tres horas diarias con la disminución en proporción de su salario, salvo mejor acuerdo con la empresa que permita cualquier otro tipo de compensación a lo largo del año, de la jornada diaria reducida por esta causa.

El progenitor, adoptante o acogedor de carácter preadoptivo o permanente tendrá derecho a la reducción de la jornada de trabajo con la disminución proporcional del salario de al menos, la mitad de la duración de aquella, para el cuidado durante la hospitalización y el tratamiento continuado, del menor a su cargo afectado por cáncer, enfermedad grave que conlleve ingreso hospitalario de larga duración y requiera su cuidado directo, continuo y permanente, acreditado por el Servicio Público de Salud u organismo administrativo sanitario de la CC.AA. correspondiente y como máximo hasta que el menor cumpla 18 años. Por acuerdo entre el trabajador afectado por estas circunstancias y la empresa, se podrá acumular en jornadas completas este permiso, en los términos que pacten ambas partes.

La trabajadora víctima de violencia de género tendrá todos los derechos recogidos en las normas vigentes de aplicación a estos casos así como los beneficios del protocolo interno empresarial firmado y aceptado por las dos federaciones estatales firmantes, para paliar y ayudar en estos casos a la persona afectada. El precitado protocolo se anexiona al cuerpo de este texto.

Asuntos propios: Las partes acuerdan que los trabajadores afectados por este convenio podrán disponer de un día para asuntos propios de carácter retribuido no recuperable que se considerará a todos los efectos como jornada efectivamente trabajada. Los trabajadores que por razones personales así lo precisen podrán disponer de un día al año de carácter no retribuido y no recuperable.

#### Artículo 23. *Vacaciones anuales.*

Las vacaciones serán de treinta y un días naturales, cuya fijación se realizará en la forma establecida en el calendario laboral que se establezca para cada año y que se informará dos meses antes, al menos, del comienzo del disfrute de las mismas. El criterio para fijar este periodo obedecerá siempre a motivos productivos y organizativos si bien por acuerdo entre la empresa y los trabajadores o sus representantes, se podrán fijar los criterios para regular este tiempo de descanso, de conformidad con las necesidades particulares del servicio en el centro. En el caso de falta de acuerdo será la empresa quien determine el criterio que deberá ser siempre objetivo y proporcionado para la plantilla.

### CAPÍTULO VIII

#### **Ordenación del salario y de la retribución**

#### Artículo 24. *Régimen retributivo.*

Las retribuciones de los trabajadores a quienes aplica el presente convenio para el año 2014, son las que se establecen en el anexo de tablas salariales.

Las cuantías establecidas en dichas tablas se entienden en todo caso sin perjuicio de los derechos adquiridos y condiciones más beneficiosas que disfruten a título individual a la fecha de entrada en vigor del presente convenio los trabajadores a él sometidos, las cuales serán en todo caso respetadas sin perjuicio de los ajustes que deban realizarse en cuanto a los conceptos retributivos para adecuar la estructura salarial a la establecida en el presente convenio.

Se establece la obligación de las empresas de abonar al trabajador la paga ordinaria correspondiente a cada mes devengado, antes del día 3 del mes siguiente del de devengo.

Se fijan dos pagas de carácter extraordinario por cada año natural de trabajo, que serán devengadas con carácter semestral, del 1 de enero al 30 de junio la de verano y del 1 de julio al 31 de diciembre la de Navidad.

Artículo 25. *Incremento salarial pactado.*

Las retribuciones establecidas en el anexo de tablas salariales se incrementarán en el año 2015 en el importe que resulte de aplicar a las tablas vigentes del año 2014 el 0,6%. De la misma forma, para el año 2016, las tablas salariales aumentarán en el importe que resulte de aplicar a las tablas salariales vigentes a 31 de diciembre de 2015, el 0,8%.

## CAPÍTULO IX

### Poder disciplinario

Artículo 26. *Infracciones laborales.*

Tendrán la consideración de falta los incumplimientos de las obligaciones laborales del trabajado atribuibles al mismo por su comisión voluntaria o por su conducta negligente. Las faltas se graduarán atendiendo a su voluntariedad, importancia y trascendencia para la actividad normal de la empresa en leves, graves y muy graves. Los trabajadores podrán ser sancionados por la dirección de la empresa de acuerdo con la graduación de las faltas y sanciones que se establecen a continuación.

Faltas leves:

1. Se considerarán faltas leves las siguientes:

- a) Tres faltas injustificadas de puntualidad por un tiempo superior a cinco minutos cada una, en la asistencia al trabajo dentro de un período de treinta días.
- b) Faltar un día al trabajo, dentro de un período de treinta, sin causa justificada.
- c) El abandono injustificado del puesto de trabajo, sin previo aviso, si el mismo es superior a cinco minutos. Al margen de su duración, si como consecuencia del abandono se originase un perjuicio de consideración a la empresa o fuera causa directa de accidente de los compañeros de trabajo, se considerará falta grave o muy grave a tenor de lo establecido en los apartados siguientes respecto de la infracción de normas de seguridad y salud laboral.
- d) La mera desobediencia a los superiores en cualquier materia que sea propia del servicio.
- e) El incumplimiento de las obligaciones previstas en el artículo 29 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y en las demás disposiciones referidas a obligaciones de los trabajadores en materia de seguridad y salud, siempre que su inobservancia no entrañe riesgo grave para sus compañeros de trabajo o terceras personas.
- f) El descuido imprudente en la conservación del material de trabajo siempre que no provoque un daño grave a la empresa, en cuyo caso será considerada una falta de esta naturaleza.
- g) La ausencia de comunicación o de notificación a la empresa de las bajas por enfermedad, de la justificación de las faltas al trabajo, de los cambios de domicilio, o de las alteraciones de la unidad familiar a efectos del impuesto. Se considerará que existe tal ausencia cuando dichas comunicaciones no se realicen en el plazo establecido o, de no haberlo, en un plazo razonable que no podrá exceder de cinco días.
- h) Cualquier otro incumplimiento que suponga una infracción leve, en los términos del primer párrafo del presente artículo, de los deberes laborales del trabajador, consignados en las normas aplicables.

Faltas graves:

2. Se considerarán faltas graves las siguientes:

- a) Más de tres faltas injustificadas de puntualidad en la asistencia al trabajo, superiores a cinco minutos, en un período de treinta días.
- b) Ausencias sin causa justificada, de más de un día y menos de cuatro, durante un período de treinta días.
- c) El abandono injustificado sin previo aviso o autorización, de una duración superior a cinco minutos, del puesto de trabajo cuando como consecuencia de ello se causara un perjuicio de consideración a la empresa o fuera causa directa de accidente de los compañeros/as de trabajo.
- d) La desobediencia grave a los superiores en cualquier materia que sea propia del servicio.
- e) Simular mediante cualquier forma la presencia de otro trabajador/a en la empresa a los efectos del cumplimiento de sus obligaciones laborales.
- f) La asistencia al trabajo en estado de embriaguez o bajo los efectos de drogas o estupefacientes cuando ello repercuta de forma notable en el correcto cumplimiento de la prestación laboral. Ello sin perjuicio de las medidas que se puedan prever en el capítulo referido a salud laboral del presente Acuerdo, sobre mejora de la calidad laboral en las empresas.
- g) Las riñas o discusiones graves durante el tiempo de trabajo entre compañeros/as siempre que repercutan gravemente en el normal desarrollo de la actividad laboral.
- h) El incumplimiento de las obligaciones previstas en el artículo 29 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y de las disposiciones referidas a obligaciones de los trabajadores en materia de seguridad y salud, cuando tal incumplimiento origine daños graves para la seguridad y salud de los trabajadores/as.
- i) La reiteración o reincidencia en la comisión de faltas leves en un período de tres meses, habiendo mediado amonestación escrita, excluidas las faltas de puntualidad.
- j) La negligencia, imprudencia o descuido graves en el trabajo cuando provoquen a la empresa un daño de la misma entidad.
- k) La simulación de enfermedad o accidente así como la alegación de motivos falsos para la obtención de permisos y licencias.
- l) Cualquier otro incumplimiento que suponga una infracción grave, en los términos del primer párrafo del presente artículo, de los deberes laborales del trabajador/a, consignados en las normas vigentes.

3. Faltas muy graves.

Se considerarán faltas muy graves las siguientes:

- a) Más de diez faltas injustificadas de puntualidad en la asistencia al trabajo, superiores a cinco minutos, cometidas en un período de tres meses o de veinte durante seis meses.
- b) La falta de asistencia al trabajo no justificada por más de tres días en un período de treinta días, o de más de seis días en un período de tres meses.
- c) El fraude o el abuso de confianza en las gestiones encomendadas, así como el hurto o robo tanto a la empresa como al resto de compañeros/as de trabajo o a cualquier otra persona dentro del lugar de trabajo o durante el cumplimiento del mismo.
- d) Hacer desaparecer, inutilizar, destrozar o causar desperfectos en los materiales, herramientas, útiles, vehículos, instalaciones, o incluso documentos de la empresa.
- e) El acoso sexual, por razón de sexo, moral o psicológico.
- f) Hallarse en estado de embriaguez o bajo el efecto del consumo de drogas o estupefacientes de forma reiterada durante el cumplimiento del trabajo con grave repercusión en el mismo. Ello sin perjuicio de las medidas que se puedan prever en el capítulo referido a salud laboral del presente Acuerdo, sobre mejora de la calidad laboral en las empresas.

g) Los malos tratos de palabra u obra a los superiores, compañeros/as o subordinados/as, así como el abuso de autoridad.

h) El incumplimiento de las obligaciones previstas en el artículo 29 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y en las disposiciones referidas a obligaciones de los trabajadores en materia de seguridad y salud, siempre que de tal incumplimiento se derive un riesgo grave e inminente para la seguridad y salud de los trabajadores/as.

i) La reiteración o reincidencia en la comisión de faltas graves en un período de seis meses siempre que hayan sido objeto de sanción por escrito.

j) La disminución voluntaria y continuada del rendimiento de trabajo habitual.

k) Cualquier otro que suponga una infracción muy grave, en los términos del primer párrafo del presente artículo, de las obligaciones laborales del trabajador/a consignadas en las normas aplicables.

4. Sanciones: Las sanciones que podrán imponerse a los/as trabajadores/as por la comisión de las faltas mencionadas serán las siguientes:

a) Por faltas leves:

Amonestación escrita.

Suspensión de empleo y sueldo hasta un máximo de dos días.

b) Por faltas graves:

Suspensión de empleo y sueldo de tres a quince días.

c) Por faltas muy graves:

Suspensión de empleo y sueldo de dieciséis a sesenta día.

Despido disciplinario.

5. Prescripción de las faltas: Las faltas leves prescribirán a los diez días, las faltas graves a los veinte días y las muy graves a los sesenta días a partir de la fecha en que la empresa tuvo conocimiento de su comisión y, en todo caso, a los seis meses de haberse cometido.

## CAPÍTULO X

### Uniformidad laboral

Artículo 27. *Uniformidad y ropa de trabajo.*

La empresa dotará a todo el personal de la ropa de trabajo necesaria para la prestación del servicio. Para ello hará entrega de la uniformidad de invierno en el mes de septiembre y hará entrega de la uniformidad de verano en el mes de mayo. La mencionada ropa será cambiada cuando el trabajador así lo requiera por deterioro de la misma.

La uniformidad entregada por la empresa tendrá el carácter de utilización obligatoria diaria, siendo su uso inexcusable para los trabajadores, suponiendo la no utilización del uniforme reglamentario constitutivo de falta disciplinaria por desobediencia. El mantenimiento del uniforme en estado adecuado será por cuenta del trabajador.

## CAPÍTULO XI

### Plan de igualdad y contribución a la fundación «Una Sonrisa Más»

Artículo 28. *Plan de Igualdad de la empresa.*

De conformidad con lo dispuesto en la Ley orgánica 3/2007, las empresas están obligadas a respetar la igualdad de trato y de oportunidades en el ámbito laboral y, con

esta finalidad, deberán adoptar medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre mujeres y hombres, medidas que deberán negociar, y en su caso acordar, con los representantes de los trabajadores en la forma que se determine en la legislación laboral. Como establece la citada ley, los planes de igualdad de las empresas son un conjunto ordenado de medidas, adoptadas después de realizar un diagnóstico de situación, tendentes a alcanzar en la empresa la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres y eliminar la discriminación por razones de sexo.

Los planes de igualdad fijarán los concretos objetivos de igualdad a alcanzar, las estrategias y prácticas a adoptar para su consecución, así como el establecimiento de sistemas eficaces de seguimiento y evaluación de los objetivos.

Objetivos de los planes de igualdad: Una vez realizado el diagnóstico de situación podrán establecerse los objetivos concretos a alcanzar en base a los datos obtenidos y que podrán consistir en el establecimiento de medidas de acción positiva en aquellas cuestiones en las que se hayan constatado la existencia en situaciones de desigualdad entre mujeres y hombres carentes de justificación objetiva, así como en el establecimiento de medidas generales para la aplicación efectiva del principio de igualdad de trato y no discriminación.

La empresa ISS Facility Services, S.A., dispone de un plan de igualdad en vigor que se adjunta como anexo II de este convenio colectivo, quedando incorporado el mismo al cuerpo de este texto convencional.

**Artículo 29. *Aportación voluntaria de los trabajadores a la fundación «Una Sonrisa Más».***

Siendo las partes firmantes de la presente norma patronos de la fundación mencionada, cuyo objeto es la creación de empleo en países del tercer mundo y el desarrollo de las personas en el ámbito laboral con el fin de ayudar al desarrollo de una vida digna gracias a los frutos de su trabajo, se establece en el presente artículo que los trabajadores que expresen por escrito su voluntad, una vez hayan sido informados en el momento de su entrada en la empresa, colaborarán económicamente y de la manera que estimen más adecuada con la citada fundación.

## CAPÍTULO XII

### **Derechos sindicales y procedimientos extrajudiciales de solución de discrepancias y conflictos**

**Artículo 30. *Derechos sindicales y sociales.***

La empresa procederá a retener del recibo de salario del trabajador la cuota sindical, cuando éste así lo haya solicitado por escrito a la propia compañía. Posteriormente la empresa ingresará en tiempo y forma las cuotas retenidas por esta vía.

El crédito sindical que corresponda por aplicación directa del artículo 68 del Estatuto de los Trabajadores, a los representantes de los trabajadores, se podrá agrupar en bolsa de crédito horario de la forma que se negocie entre la empresa y los interesados, acumulando en uno o varios componentes de la representación unitaria o de la sindical las horas de los distintos miembros de la representación unitaria y también si así se acordase, las horas del/os delegado/s sindical/es, respetando siempre el límite del total de las horas acumuladas.

Respecto a los derechos de información y de consulta se estará a lo contemplado en el artículo 64 del Estatuto de los Trabajadores si bien la no emisión de informe por parte de la representación unitaria, con carácter previo a la ejecución por parte de la empresa recogido en el artículo 64.5 del texto legal referido, se entenderá como de aceptación de las decisiones que se pretenden adoptar.

Artículo 31. *Procedimientos para solventar de manera efectiva las discrepancias que pudieran surgir para la no aplicación de las condiciones de trabajo recogidas en el artículo 82.3 del ET.*

En caso de falta de acuerdo en esta materia y una vez seguido el procedimiento regulado en el citado artículo, la comisión paritaria de este convenio asumirá la competencia de resolver las discrepancias habidas en los procesos negociadores citados. En el caso de no haber acuerdo entre la representación legal de los trabajadores y la empresa, cualquiera de las partes deberá elevar a la comisión paritaria las discrepancias surgidas. Esta, en el plazo máximo de siete días naturales, deberá pronunciarse. En caso de desacuerdo en el seno de esta comisión, las partes deberán someter a arbitraje vinculante la discrepancia, según adhesión al ASAC.

Artículo 32. *Adhesión y sometimiento para solventar discrepancias tras plazo máximo de negociación. Adhesión al ASAC V.*

Las partes se someterán expresamente a lo que se pudiera pactar en esta materia en los acuerdos interprofesionales que sean de aplicación. Mientras tanto se adhieren al V Acuerdo sobre Solución Autónoma de Conflictos laborales. De esta manera, y mientras no exista acuerdo interprofesional que regule esta materia, las partes se someterán a los procedimientos previstos en esta normativa para solventar de manera efectiva las discrepancias existentes tras el transcurso del plazo máximo de negociación sin alcanzarse un acuerdo.

Las partes se adhieren expresamente al ASEC IV de conformidad con su artículo 3.3.b), a los efectos de la resolución extrajudicial de los conflictos colectivos laborales que puedan surgir.

*Tablas salariales 2014*

Grupos profesionales	Salario Base mes por 14 pagas	SB anual	Plus transporte por 11 meses	Nocturnidad (euros/hora)
<i>Grupo I</i>				
Director .....	1.807,45	25.304,35		
Gerente .....	1.686,26	23.607,66		
<i>Grupo II</i>				
Encargado de Servicio .....	937,98	13.131,72	–	1,05
Jefe de Equipo .....	843,13	11.803,82	–	1,05
<i>Grupo III</i>				
Oficial Administra. ....	948,52	13.279,28	–	1,05
Auxiliar Administra. ....	874,74	12.246,39		1,05
<i>Grupo IV</i>				
Auxiliar cualificado .....	790,00	11.060,00	40,00	1,05
Auxiliar no cualificado .....	737,73	10.328,28	40,00	1,05

## ANEXO I

**Protocolo preventivo paliativo contra la violencia de género y de ayuda a la víctima***Introducción*

La Ley de protección integral contra la violencia de género tiene como fin último erradicar la violencia de género desde las causas mismas que la provocan, es decir, eliminando las situaciones de desigualdad que la generan.

La Ley integral nos muestra un horizonte sin violencia para muchas mujeres, aunque tiene un largo recorrido hasta conseguir que las féminas pierdan el miedo y sientan la seguridad y la protección que los poderes públicos tratan de garantizar a través de los mecanismos que esta ley prevé.

Otro tema diferente será la trayectoria por cubrir para ver erradicados los inaceptables comportamientos que la desigualdad ha fomentado en las relaciones entre hombres y mujeres.

Dentro del compromiso social y laboral que esta empresa siempre ha demostrado, reflejando uno de los pilares de su política interna, se encuentra la elaboración de un plan de igualdad que después de un profesional y serio diagnóstico interno, fija unos claros objetivos a los que debe llegar.

Uno de estos objetivos consiste en la difusión y la publicidad entre la plantilla existente de los derechos laborales de la víctima de violencia de género para que en el supuesto de que una mujer lo sea pueda acogerse a los derechos que más tarde recogeremos. Asimismo, este objetivo persigue el concienciar a todos los integrantes de la organización empresarial para que busquen soluciones laborales con la máxima celeridad ante la problemática de la víctima de violencia de género.

El personal contratado no tiene un conocimiento pleno de los derechos laborales en el supuesto de violencia de género y este extremo debe ser subsanado por la compañía mediante este punto comentado, dentro del plan que tanto la dirección como la representación legal de los trabajadores y los sindicatos más representativos a nivel estatal, han negociado.

Asimismo, el personal contratado debe tomar conciencia de que existen soluciones pacíficas a los conflictos sentimentales y domésticos para lograr una sociedad justa e igualitaria.

Como se ha indicado, recientemente se han puesto en marcha nuevos derechos sociales y económicos para las mujeres que garantizan asistencia social integral, empleo y recursos económicos en casos de necesidad. Todo esto ha contribuido en este tiempo a generar un rechazo social hacia la violencia que se ejerce sobre las mujeres por el simple hecho de ser mujeres; ha fomentado una mayor sensibilización social sobre el problema, y ha hecho posible una mayor implicación profesional por parte de todos los profesionales.

El Grupo ISS debe sumarse y alinearse con la realidad por el simple convencimiento de que se puede acabar con esos detestables comportamientos y que puede colaborar para prevenirlos en un colectivo de más de dos decenas de miles de empleadas, en colaboración con los agentes sociales como son los dos sindicatos más representativos CC.OO. y UGT, con los que siempre se ha trabajado desde el respeto y el consenso.

El Grupo ISS quiere ir más lejos de su obligación legal y en colaboración con estos dos sindicatos ha diseñado este protocolo que aplicará con la intención de ayudar a sus empleadas de una manera preventiva ante las situaciones que por desgracia, se puedan producir.

Este protocolo va dirigido a todas las empresas que conforman el Grupo ISS y se divide en dos bloques; el primero se refiere a la acción preventiva propiamente dicha y el segundo guarda relación con la ayuda a trabajadoras víctimas del maltrato.

Por último, las partes firmantes del presente texto difunden y defienden los derechos que asisten a las trabajadoras afectadas y que recogemos a continuación:

Derecho a la reducción de la jornada laboral, que conlleva una reducción del salario en la misma proporción. Se puede suscribir un convenio especial con la seguridad social para mantener las mismas bases de cotización y que no se vean afectadas las futuras prestaciones de jubilación, incapacidad permanente y muerte y supervivencia, derivadas de enfermedad común o accidente no laboral.

Derecho a la reordenación del tiempo de trabajo.

Derecho preferente al cambio de centro de trabajo, con reserva del puesto de trabajo durante los primeros seis meses.

Derecho a la suspensión de la relación laboral con reserva de puesto de trabajo durante seis meses, que el/la juez podrá prorrogar por períodos de tres meses y hasta un máximo de dieciocho. Con derecho a las prestaciones por desempleo si cumple los requisitos generales.

Derecho a la extinción del contrato de trabajo con derecho a las prestaciones por desempleo si cumple los requisitos generales.

El despido es nulo si se produce con ocasión del ejercicio por parte de la trabajadora víctima de violencia de género de los derechos anteriormente citados.

No tienen la consideración de faltas de asistencia al trabajo las motivadas por la situación física o psicológica de la trabajadora a consecuencia de la violencia de género. Deberá acreditarse por los servicios sociales de atención o los servicios de salud.

Durante el referido periodo, las mujeres mantendrán el derecho a la prestación de asistencia sanitaria de la seguridad social. La empresa debe comunicar a la tesorería general de la seguridad social, en el plazo de 15 días, el inicio y la finalización de las suspensiones del contrato de trabajo.

Primer bloque: Acción preventiva.

Es el principal propósito de las partes firmantes, evitar que surjan situaciones de este tipo en trabajadoras de la plantilla de ISS. Para ello queremos centrar nuestra actuación en la formación y el asesoramiento interno y preventivo para la detección temprana del problema y búsqueda de solución.

Las partes firmantes diseñarán de manera bipartita y consensuada cursos específicos de información de los derechos laborales y otros específicos que ayuden a las empleadas a detectar situaciones de riesgo y saber encauzar sus posteriores acciones para combatirlas.

También se pondrán en práctica sesiones de autoestima y entrenamiento hacia la persona, para que sepa distinguir los comportamientos y los hechos que deben repelerse desde el inicio.

A su vez, se podrán en práctica sesiones informativas para concienciar al personal contratado en la resolución pacífica y negociada de los conflictos sentimentales y domésticos.

Se informará al personal contratado de las personas designadas para la ayuda y acompañamiento para los casos de violencia de género.

Se pretende con este bloque fundamentalmente, aumentar la atención y concienciación de la plantilla, reforzar los mecanismos de protección, instruir en unos mínimos necesarios para detectar y repeler y conseguir la máxima inhibición de los agresores.

Los cursos y calendarios serán planificados adecuadamente por las áreas encargadas de este campo.

Segundo bloque: Ayuda a la víctima.

Se parte del respecto a la intimidad de la personas, por tanto no se producirán actuaciones que no hayan sido solicitadas por aquella.

Las partes acuerdan que las intervenciones de ayuda y acompañamiento se harán con sigilo y confidencialidad.

La empresa tiene un procedimiento interno para que de una manera rápida, confidencial y eficaz se pueda reubicar en otro puesto de trabajo de las mismas o similares características y en otra provincia, si llegara el caso, a la trabajadora víctima de de una agresión de género. Este mecanismo ha sido expuesto a los sindicatos firmantes que aprueban el mismo.

Como mejora a los derechos establecidos en el ordenamiento jurídico, las víctimas de violencia de género podrán solicitar la reordenación del tiempo de trabajo, el cambio de centro de trabajo o de localidad sin necesidad de esperarse ala orden de protección judicial.

La empresa y los sindicatos firmantes ayudarán a la víctima en todos los aspectos laborales y dentro de sus posibilidades, para conseguir que se desactive la situación hostil de la trabajadora. Asimismo, proporcionarán a la víctima, información de interés en relación con atención psicológica y servicios sociales.

Las actuaciones de los representantes legales de los trabajadores en acompañamiento y ayuda a las víctimas de violencia de género tendrán la consideración de horas sindicales hasta un máximo de 10 horas mensuales.

En cada provincia, la representación legal provincial y/o la de centro de trabajo existente en la zona designarán entre todos a un representante que tenga la condición de miembro del comité de empresa, delegado de personal o delegado sindical. Este representante tendrá una formación específica a cargo de los sindicatos y de la empresa para ejercer actuaciones de acompañamiento y ayuda a la víctima de violencia de género. Por consiguiente, en cada provincia habrá un solo representante con horas sindicales adicionales con las citadas tareas.

En cualquier momento se podrá remover al designado/a. La persona designada deberá seguir una actuación coordinada y conjuntamente con la persona designada por la empresa, no siendo posible la actuación del designado por la representación legal de los trabajadores de forma autónoma e independiente.

El presente Protocolo tendrá una vigencia de un año desde el día 1 de enero de 2014. El contenido del mismo podrá ser prorrogado y/o modificado de manera expresa previa reunión al efecto, sin que pueda operar en caso alguno, la prórroga tácita.

## ANEXO II

### Plan de Igualdad empresa ISS Facility Services, S.A.

Este Plan tiene una duración hasta el 31 de diciembre de 2016, transcurrido el plazo, las partes prorrogarán, incorporarán o suprimirán las medidas en función de los objetivos alcanzados y del informe de la comisión de seguimiento y evaluación de objetivos.

Objetivos:

1. Incrementar el número de trabajadoras en el acceso y promoción profesional al Grupo profesional II, Encargados de servicio.
2. Pactar con la representación legal de los trabajadores una relación de puestos de trabajo adaptados y exentos de riesgos en situación de embarazo y lactancia.
3. Aplicar el principio de igualdad efectiva de mujeres y hombres en el acceso al empleo, formación profesional, promoción profesional, conciliación y prevención del acoso sexual y acoso por razón de sexo por parte de los mandos intermedios.
4. Participación de la representación legal de los trabajadores en la difusión y aplicación del protocolo de buenas prácticas para la prevención del acoso sexual y el acoso por razón de sexo.
5. Dar a conocer al personal contratado los derechos laborales de la víctima de violencia de género.

Para la consecución de los cinco objetivos se establece como estrategia un plan de comunicación bidireccional consistente en que la Dirección de la empresa irá informando periódicamente sobre las actuaciones y los logros conseguidos en cada uno de los objetivos y los trabajadores/as a través de los buzones de sugerencias de las Delegaciones o de la intranet de la empresa podrán dar sus opiniones.

1. Para el objetivo primero: Incrementar el número de trabajadoras en el acceso y promoción profesional al Grupo profesional II, cada unidad de negocio de cada delegación o zona territorial establecerá una previsión anual del número gestores encargados de servicio, necesarios para su cobertura.

A partir de las necesidades de cada unidad de negocio, a nivel de delegación se solicitará al área de formación de la empresa la preparación y realización de cursos especializados para las citadas categorías profesionales.

La gerencia de recursos humanos se reunirá periódicamente con el comité de empresa provincial o, en su caso, delegados de personal para informar de la programación y calendarios previstos de los cursos.

La representación legal de los trabajadores participará en la elaboración de los contenidos de los citados cursos.

Asimismo, se dará publicidad y difusión suficiente a los cursos para que participen las mujeres. La representación legal de los trabajadores participará en la difusión de los cursos. Para la difusión de los cursos se utilizará el tablón de anuncios de la empresa, la revista de empresa, el canal oral por parte de los gestores de servicio y representantes legales de los trabajadores.

Cuando se produzca una plaza vacante, se dará publicidad de su cobertura y se dará preferencia a las mujeres. Del proceso de cobertura se dará cuenta a la representación legal de los trabajadores.

2. Para el objetivo segundo: Pactar con la representación legal de los trabajadores una relación de puestos de trabajo adaptados y exentos de riesgos en situación de embarazo y lactancia.

El servicio de prevención mancomunado en colaboración con Vigilancia a la Salud se reunirá con los distintos comités de salud laboral provinciales para la revisión de la evaluación de riesgos laborales. Se trata de incluir una relación de puestos de trabajo o exposición de tiempo máximo, exentos de riesgos laborales para las mujeres embarazadas y lactantes.

Vigilancia de la salud elaborará un protocolo de valoración de los Riesgos Profesionales a los efectos de la prestación de riesgo durante el embarazo y riesgo en la lactancia.

La evaluación de riesgos laborales y el protocolo serán comunicados a las mujeres que se encuentren en dicha situación. Para ello, la empresa y la representación legal de los trabajadores difundirán a las trabajadoras la existencia de la evaluación y el protocolo para que sea informado con carácter personalizado cuando alguna trabajadora se encuentre en la situación de embarazo o lactancia. La empresa y la representación legal de los trabajadores difundirán mediante tablón de anuncios de la empresa, revista de empresa y canal oral la necesidad de que la mujer trabajadora informe a la empresa de su estado de embarazo o lactancia.

3. Para el objetivo tercero: Aplicar el principio de igualdad efectiva de mujeres y hombres en el acceso al empleo, formación profesional, promoción profesional, conciliación y prevención del acoso sexual y acoso por razón de sexo por parte de los mandos intermedios (jefes de equipo, encargados/as).

La gerencia de recursos humanos de cada delegación o zona territorial impartirá en colaboración con los representantes legales de los trabajadores formación en materia de igualdad a los mandos intermedios que gestionan personal operativo, como son los jefes de equipo, encargados/as, gestores de servicio y gestores laborales.

El contenido mínimo vendrá fijado por las disposiciones en materia laboral que se incluyen en la Ley Orgánica 3/2007 y será pactado con la representación legal de los trabajadores. Contendrá el concepto de principio de igualdad y las obligaciones de la

empresa, los diferentes tipos de discriminación que se pueden dar incluyendo ejemplos prácticos, el concepto de acoso sexual y acoso por razón de sexo, el contenido del protocolo de buenas prácticas en prevención del acoso moral, acoso sexual y acoso por razón de sexo, los derechos de conciliación, los supuestos de despido y se incluirán los derechos laborales de las víctimas de violencia de género.

En cada delegación se pactará entre el gerente de recursos humanos y la representación legal de los trabajadores los calendarios de los cursos.

En otro plano, y con relación a la formación, en los contenidos formativos de los cursos específicos que se diseñen por la empresa, se incluirán puntos en materia de igualdad y violencia de género.

4. Para el objetivo cuarto: Participación de la representación legal de los trabajadores en la difusión y aplicación del protocolo de buenas prácticas para la prevención del acoso sexual y el acoso por razón de sexo.

Se crea un protocolo de buenas prácticas para la prevención de los distintos tipos de acoso, incluidos el acoso sexual y el acoso por razón de sexo. El citado protocolo lleva aparejado un listado de acciones, a título enunciativo, que pueden constituir acoso.

Se pacta con la representación legal de los trabajadores su participación durante el desarrollo del protocolo de buenas prácticas. Expresamente se recoge que cualquiera de las partes implicadas en una investigación de acoso puede solicitar la presencia y participación de la representación legal de los trabajadores.

La actuación de los citados representantes se llevará con el sigilo adecuado teniendo la materia de investigación del protocolo un carácter reservado de conformidad con el artículo 65.2 de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

La empresa y los representantes legales de los trabajadores efectuarán campañas divulgativas de la existencia y del contenido del protocolo mediante su inserción en los tablones de anuncios, revista de empresa o canales orales.

5. Para el objetivo quinto: Dar a conocer al personal contratado los derechos laborales de la víctima de violencia de género.

En los cursos de formación en igualdad impartidos por los gerentes de recursos humanos a los cuadros intermedios se incluirá un apartado de derechos laborales de la víctima de violencia de género.

Asimismo, la representación legal de los trabajadores y la empresa efectuarán campañas informativas dirigidas a hombres y mujeres de la empresa sobre los derechos de la víctima de violencia de género. Se utilizarán los tablones de anuncios, la revista de empresa, el canal oral e incluso reuniones y charlas en los centros de trabajo en los tiempos de descanso de la plantilla.

Seguimiento y evaluación de los objetivos: Se crea una comisión paritaria para el seguimiento y evaluación de los objetivos fijados. Esta comisión estará integrada por parte de la empresa, por dos trabajadores designados por la Dirección General de Recursos Humanos y, por la parte social, por dos representantes legales de los trabajadores de cada una de las delegaciones de la empresa. Esta comisión se reunirá anualmente para evaluar la implantación del plan de igualdad en cada delegación, su cumplimiento, sus desviaciones, y en su caso proponer la incorporación de nuevos objetivos y estrategias.

También la comisión podrá proponer variaciones al plan para los años sucesivos. La comisión recogerá las sugerencias y quejas de los trabajadores, de los representantes legales de los trabajadores y de la dirección de la empresa a fin de analizarlas y proponer soluciones.

Anualmente efectuará un informe de seguimiento y evaluación de los objetivos fijados.

El presente texto es firmado y ratificado por los Sindicatos más representativos a nivel estatal, independientemente de la negociación preceptiva que en ámbitos inferiores y en el seno de las representaciones unitarias provinciales y/o de centro se desarrollan en la empresa.

## ANEXO III

### Protocolo de buenas prácticas, contra el acoso laboral y sexual

#### 1. Inicio del procedimiento.

1.1 El procedimiento se inicia por medio de queja que se presentará por escrito individual de la persona denunciante. El escrito se presentará ante el Gerente de RR.HH.

1.2 El Gerente de RR.HH. presentará al denunciante un documento que exigirá acuse de recibo de este en el que se expondrá:

- A) Día de recepción de la queja ante la Gerencia de RR.HH.
- B) Compromiso de la Gerencia de RR.HH. de iniciar el protocolo de buenas prácticas.
- C) Solicitud del trabajador de colaborar de buena fe.

Ejemplo:

Señor/a trabajador/a,  
El pasado día ....., esta Gerencia de personal recibió en mano escrito firmado por ....., por el que se pone en conocimiento ante la Dirección unos hechos:

A resultas de la presentación de este escrito, esta Gerencia se compromete a desarrollar en su integridad el Protocolo de empresa de buenas prácticas.

Para ello se precisa su colaboración bajo el principio de buena fe que rige la relación laboral que le une con la empresa.

Se acompaña copia del Protocolo de empresa para su conocimiento.  
Interesamos acuse de recibo.

#### 2. Investigación de la queja, respeto de la intimidad y confidencialidad.

El Gerente de RR.HH. tomará la iniciativa en la investigación de la denuncia. La denuncia o queja será investigada sin demoras y con respeto a la intimidad de las partes implicadas y con confidencialidad y garantizando la presunción de inocencia. La investigación comprenderá como mínimo de la toma de declaración del denunciante, denunciado, testigos, mando intermedio y gerente de unidad de negocio. El Gerente de RR.HH. o persona en que delegue será el Instructor del procedimiento.

Tras la investigación sin demoras, el Gerente de RR.HH. podrá establecer distintas medidas tales como la formación en materia de prevención de «mobbing» o acoso a los trabajadores de un concreto centro de trabajo (incluidos mandos intermedios); la intervención del servicio de prevención de riesgos laborales; implantar nuevos sistemas de distribución de cargas de trabajo; implantar otros sistemas de comunicación interna etc., o en su caso, continuar con el procedimiento.

El Gerente de RR.HH. conservará un registro documental de las actuaciones de investigación.

Esta documentación tendrá el tratamiento de confidencial. Únicamente podrá ser presentada ante organismos públicos y ante la Autoridad judicial. Los representantes legales de los trabajadores no tendrán acceso a dicha documentación.

#### 3. Resolución extraoficial de las quejas en materia de acoso.

El Gerente de RR.HH. o la persona que este designe intentará una mediación entre las partes en el conflicto. El resultado de la mediación se transcribirá por escrito y con la firma de los asistentes. Las personas en conflicto podrán solicitar la ayuda o asesoramiento de representante legal de los trabajadores u otro asesor.

Protocolo de Buenas Prácticas.  
Área de Recursos Humanos Grupo ISS.  
Revisado noviembre 2008.

En caso de que el trabajador pertenezca a un centro especial de empleo será llamado a la mediación como asesor el responsable del servicio de ajuste personal y social.

4. Resolución oficial de quejas en materia de acoso/«moobing».

En caso de que la mediación finalice sin acuerdo entre las partes, el gerente de RR.HH. o la persona que éste designe, elaborará un informe de conclusiones y tomará las medidas que considere convenientes para evitar el mantenimiento de una situación injusta, reponer las relaciones laborales a la normalidad y, en su caso, aplicar el régimen disciplinario.

El informe de conclusiones es secreto. Las medidas adoptadas serán públicas.

A título enunciativo se describen medidas empresariales: Comunicación escrita a las partes implicadas con recomendaciones, cambio de horario, jornada, sistema de trabajo o centro de trabajo de algún implicado, escritos de advertencia u otras medidas disciplinarias (incluido el despido).

Cuando los hechos sean calificados de infracción grave o muy grave se comunicará a la representación legal de los trabajadores según la legislación vigente.

5. Intervención del servicio de prevención, departamento de formación, servicio de ajuste personal y social.

Los servicios de prevención, formación o de ajuste personal y social podrán ser llamados a intervenir en cualquier fase del procedimiento (investigación, mediación, conclusiones y toma de medidas).

La Gerencia de RR.HH. decidirá la intensidad y el grado de participación de cada uno de los servicios citados.

Asimismo, las partes implicadas podrá solicitar la intervención de cualquiera de los citados en cualquier fase del procedimiento.

Cuando el servicio de prevención detecte en algún puesto de trabajo riesgos psicosociales se procederá a la evaluación del riesgo, planificación de la acción preventiva, seguimiento y participación del comité de salud laboral y asimismo proceder a la comunicación inmediata del riesgo detectado al gerente de RR.HH.

6. Toma de declaración al Gerente de la Unidad de Negocio.

La Gerencia de RR.HH., en la fase de investigación, antes de tomar medidas y elaborar el informe de conclusiones, dará audiencia al Gerente de la Unidad de Negocio, en el buen entender que el contenido o detalle de la denuncia se mantendrá confidencial. El Gerente será oído antes de tomar decisiones y, en caso de conflictos, se acudirá a la Dirección de RR.HH.

7. Participación de la Representación Legal de los Trabajadores (RLT).

Durante todo el desarrollo de este protocolo de buenas prácticas y en cualquier fase del mismo, el Gerente de RR.HH. actuante podrá solicitar informe por escrito a la RLT. En todo caso, cuando cualquiera de las partes implicadas solicite con consentimiento explícito la presencia y participación de la RLT en cualquier fase del procedimiento, ésta tendrá derecho a la participación activa en defensa de los intereses de la parte solicitante. La actuación de la RLT se llevará a cabo con el sigilo adecuado siendo esta materia de carácter reservado de conformidad con el artículo 65.2 de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

## TIPOS DE ACOSO

*Acoso sexual*

Constituye acoso sexual cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

Son conductas de contenido sexual o libidinoso aquellas que tengan como propósito o como resultado atentar contra la dignidad de una persona, sin necesidad de que haya intención.

Dos tipos de acoso sexual:

**Chantaje sexual:** El sujeto activo del acoso condiciona un determinado derecho o beneficio a la realización de un acto de contenido sexual.

**Acoso sexual ambiental:** El sujeto activo crea un entorno desagradable, intimidatorio u ofensivo para la víctima, sin existir un condicionamiento o repercusión sobre el disfrute de derechos (por ejemplo: piropos, comentarios obscenos, comentarios relativos a la vida íntima, etc.). Basta una única conducta.

*Acoso por razón de sexo*

Cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

Pueden ser actos de proyección general a dirigidos a desvalorizar a uno de los géneros (por ejemplo: bromas o comentarios ofensivos sobre la capacidad intelectual de las mujeres o de los hombres. También puede presentarse de forma individual, como la creación de un ambiente hostil contra el único hombre o mujer del centro de trabajo).

Se exige una pluralidad o reiteración de comportamiento lesivo.

Acciones que caben incluir en el concepto de acoso sexual o acoso por razón de sexo a título enunciativo:

1. Realizar insinuaciones sexuales ya sea por directores, mandos intermedios, compañeros de trabajo, clientes o terceras personas.
2. La aceptación o el rechazo de insinuaciones sexuales como base para decisiones laborales.
3. El contacto físico deliberado y no solicitado, o un acercamiento físico excesivo innecesario. Por ejemplo, toqueteos, caricias, abrazos, pellizcos, besos... no deseados.
4. Comentarios o gestos repetitivos de carácter sexual acerca del cuerpo, la apariencia, el estilo de vida u orientación sexual del trabajador/a.
5. Llamadas telefónicas, cartas o mensajes de correo electrónico de contenido sexual ofensivo.
6. Insultos, observaciones, bromas o insinuaciones explícitas de carácter sexual.
7. Invitaciones persistentes para participar en actividades sociales pese a que la persona haya dejado claro que resultan inoportunas.
8. Solicitud de favores sexuales a sabiendas de que no son deseados.
9. Ofrecimiento de favores sexuales, expectativas o promociones a cambio de contrapartidas sexuales.
10. Retratos, correos electrónicos, dibujos, mensajes de contenido sexual.
11. Chistes de contenido sexual sobre la persona, piropos, comentarios sexuales sobre los trabajadores.
12. Insinuaciones sexuales, silbidos, sonidos y gestos insinuantes.
13. Pedir reiteradamente citas, propuestas sexuales, preguntas sobre la vida sexual.
14. Bromear sobre el único hombre o mujer en el centro de trabajo.

*Acoso moral*

Se usa el término para identificar situaciones en las que una persona o un grupo de personas ejercen un conjunto de comportamientos caracterizados por una violencia psicológica, de forma sistemática durante un tiempo.

En dinámica de interacción de acoso, el presunto agresor o agresores suelen valerse de algún argumento o estatuto de poder del que se sirven para mantener su posición de predominio.

Estos elementos de sustento pueden ser la fuerza física, la antigüedad, la fuerza del grupo, la popularidad en el grupo o el nivel jerárquico para llevar a cabo estos comportamientos hostigadores.

De lo anterior, se deduce la existencia de dos partes entre las que existe un enfrentamiento.

Por una parte, los «acosadores», con comportamientos y actitudes hostiles, activas, dominadoras, avasalladoras y vejatorias y, por otra parte, el agredido, con actitudes y comportamientos normalmente de tipo reactivo o inhibitorio.

Acciones que caben incluir en el concepto de «mobbing» o acoso moral. A título enunciativo:

Actitudes que intentan impedir que el trabajador/a se exprese:

1. No permitir que se exprese el trabajador/a.
2. Interrumpir constantemente.
3. No dejar expresarse.
4. Criticar, recriminar el trabajo.
5. Hacer llamadas telefónicas reiteradas para cualquier asunto.
6. Criticar la vida privada.
7. Amenazar verbalmente o por escrito.
8. Evitar todo contacto visual.
9. Ignorar su presencia, dirigiéndose exclusivamente a otros.
10. No hablarle.
11. Prohibir a los compañeros que le dirijan la palabra.
12. Asignar un puesto de trabajo que le aleje y le aisle de sus compañeros.

Descrédito del trabajador/a frente a sus compañeros:

1. Murmurar, calumniar o lanzar rumores sobre el trabajador/a.
2. Ridiculizar o reírse del trabajador/a.
3. Intentar que parezca un enfermo/a mental.
4. Intentar que se someta a un examen psiquiátrico.
5. Burlarse de la vida privada.
6. Reírse de los orígenes, de la nacionalidad, de las creencias, etc.
7. Comentar el trabajo del trabajador/a de manera malintencionada.
8. Poner en cuestión y desautorizar las decisiones de la víctima.
9. Injuriar con términos degradantes, insultantes u obscenos.

Desacreditar el trabajo:

1. No confiarle tarea.
2. Privar de ocupación y vigilar que no pueda encontrar alguna ocupación.
3. Exigir tareas innecesarias, absurdas o inútiles.
4. Dar tareas muy inferiores a sus competencias.
5. Dar incesantemente tareas nuevas.
6. Dar tareas muy superiores a sus competencias.
7. Ocasionar desperfectos en sus bienes, trabajo, taquilla, etc.

Algunos de estos comportamientos no son muy significativos; es su repetición y su intencionalidad de hacer daño a una persona lo que constituye el Acoso moral.

Por ISS Facility Services, S.A., Ricardo Villasante Gutiérrez.–Por UGT-Federación Servicios, José R. Centeno.–Por CC.OO., Federación Construcción y Servicios, Jesús Martínez Dorado.