

III. OTRAS DISPOSICIONES

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

6403 *Resolución de 17 de mayo de 2017, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el Convenio colectivo de RTC Solution, SL, para sus centros de trabajo en Lugo y Bembibre (León).*

Visto el texto del Convenio colectivo de la empresa «RTC Solution, S.L.» para sus centros de trabajo en Lugo y Bembibre (León), código de convenio n.º 90102681012017, que fue suscrito, con fecha 6 de marzo de 2017, de una parte por los designados por la Dirección de la empresa, en representación de la misma, y de otra por los Delegados de personal, en representación de los trabajadores afectados 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 el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre –BOE del 24–, 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, 17 de mayo de 2017.–El Director General de Empleo, Xavier Jean Braulio Thibault Aranda.

CONVENIO RTC SOLUTION, S.L.

CAPÍTULO I

Ámbito de aplicación y normas de configuración del convenio

Artículo 1. *Ámbitos personal, funcional y territorial.*

El presente Convenio colectivo resulta de aplicación, en la medida y con el alcance que a cada situación afecta, a todo el personal que preste servicios bajo la dependencia y dentro del círculo rector u organicista de RTC Solution, S.L., sea cual fuere la modalidad contractual concertada, el grupo profesional asignado, la ocupación o el puesto de trabajo desempeñado.

No obstante lo dispuesto en el apartado anterior, quedan expresamente excluidos el personal de alta dirección cuya relación laboral especial se regula en el R.D. 1382/1985, de 1 de agosto, así como las restantes actividades y relaciones que se contemplan en el número 3 del artículo 1 y en el artículo 2, ambos del TRET.

El ámbito funcional del presente Convenio Colectivo será la prestación de servicios de Contact Center a terceros.

El presente convenio colectivo será de aplicación para los centros de trabajo sitos en Lugo, (Galicia) y Bembibre, (Castilla y León) y durante la vigencia del mismo.

Artículo 2. Vigencia.

El presente Convenio colectivo de RTC Solution, S.L. será de aplicación y por tanto entrará en vigor el día 1 de marzo de 2017, extendiéndose su duración hasta el día 1 de marzo de 2020.

El presente Convenio Colectivo se entenderá prorrogado tácitamente de año en año, salvo que fuera denunciado por cualquiera de las partes legitimadas para negociarlo, de acuerdo con el artículo 87 del TRET, con tres meses de antelación a la fecha de expiración de su vigencia, que se hará por escrito dirigido a la autoridad laboral y a la otra parte, razonando sobre los motivos de su denuncia y los puntos a discutir, iniciándose las deliberaciones para un nuevo convenio en el plazo máximo de 20 días desde la denuncia.

Denunciado el Convenio, y hasta que no se logre acuerdo expreso para su sustitución, a los efectos de lo previsto en el artículo 86.3 y 4 del ET, se entenderá que se mantiene la vigencia de la totalidad del convenio, a excepción del artículo correspondiente al incremento salarial.

Artículo 3. Vinculación a la totalidad del Convenio colectivo.

Si por decisión judicial de cualquier orden jurisdiccional, se resolviera dejar sin efecto todo o parte del contenido del Convenio Colectivo de RTC Solution, S.L. y que cualquiera de las partes firmantes considerase esencial, el Convenio quedará sin eficacia práctica en su totalidad y deberá ser examinado de nuevo su contenido por las partes negociadoras.

En el supuesto de que la jurisdicción laboral declarase la nulidad de alguna de las cláusulas pactadas y consideradas no esenciales, las partes negociadoras decidirán, de mutuo acuerdo, la necesidad de renegociar dichas cláusulas y aquellas que se vean afectadas, bajo el principio de nulidad de alguna o algunas de ellas no supone la nulidad de todo el Convenio.

Artículo 4. Absorción, compensación y condiciones más beneficiosas.

Las condiciones establecidas en este Convenio, sean o no de naturaleza salarial, compensarán y absorberán todas las existentes en el momento de su entrada en vigor, cualquiera que sea su naturaleza y origen.

Las condiciones resultantes de este Convenio podrán absorber y compensar, hasta donde alcancen, cualesquiera otras que por disposición legal, reglamentaria, convencional, o pactada, puedan establecerse en el futuro.

Artículo 5. Comisión mixta paritaria de interpretación, vigilancia y seguimiento.

De conformidad con lo establecido en el art. 85.3 e) del TRET, se constituye una Comisión Mixta Paritaria de Interpretación, Vigilancia y Seguimiento del Convenio que, sin privar a las partes del derecho que les asiste a usar la vía administrativa y/o judicial que proceda, tendrá competencia para desarrollar las siguientes funciones:

- a) Interpretación del presente Convenio.
- b) Seguimiento y vigilancia en la aplicación y desarrollo de dicha normativa.

Esta Comisión Mixta Paritaria de Interpretación, Vigilancia y Seguimiento estará compuesta, por cuatro miembros, de los cuales dos serán designados por la Dirección de la Empresa y los otros dos serán designados por los Delegados de personal, en forma proporcional a la representación, firmantes del presente convenio. Asimismo, se nombrará el mismo número de suplentes.

A las reuniones de la Comisión podrán asistir, con voz pero sin voto, los Asesores que, en cada caso, designen las respectivas representaciones. La Comisión de Seguimiento, que habrá de constituirse necesariamente dentro del mes siguiente a la firma del presente Convenio, elaborará su propio reglamento de funcionamiento.

La Comisión elegirá cada año, de entre sus miembros con voz y voto, un Presidente y un Secretario. Tanto la Presidencia como la Secretaría serán ostentadas de forma alterna por la representación sindical y empresarial, no pudiendo coincidir simultáneamente en una misma representación ambos cargos.

Una vez convocada la Comisión, y reunida la misma en un plazo no superior a un mes, examinará el escrito de inicio del procedimiento observando si se cumplen los requisitos, si los hechos son suficientemente claros, así como los puntos o extremos que se les someten, y cuál es el tipo de actuación que se requiere. Si se observara la existencia de defectos formales, insubsanables de oficio, recabará de las partes, con suspensión del plazo para pronunciarse, la subsanación de los mismos en un plazo no superior a cinco días hábiles, transcurridos los cuales, sin que se hubiese hecho, se archivará sin más el expediente. De igual forma se actuará si de los hechos expuestos, o de los puntos o extremos sometidos, no aparecieran claras las pretensiones. En caso de que el tipo de actuación que se requiere resultara no competencia de la Comisión, esta lo comunicará a las partes archivando el expediente.

La Comisión podrá requerir informes y/o asesoramiento técnico que considere oportuno y, una vez recibido éste, se reunirá en los diez días hábiles siguientes para emitir informe de resolución según proceda, el cual se notificará íntegramente a las partes afectadas. Con ello finalizará el procedimiento, incorporándose el original al expediente abierto.

La solicitud de intervención de la Comisión no privará a las partes interesadas del derecho a utilizar la vía administrativa, arbitral o judicial, según proceda.

En tanto dure el procedimiento en la Comisión, las partes no podrán acudir a otras instancias, ni plantear medidas de presión o declarar conflicto colectivo hasta que la Comisión se pronuncie sobre la cuestión sometida a su conocimiento.

Los acuerdos de la Comisión requerirán, en cualquier caso, el voto favorable de la mayoría de cada una de las dos representaciones.

Las discrepancias en la Comisión se resolverán en la forma señalada en la Disposición Adicional Segunda del presente Convenio.

Crédito horario para la comisión paritaria: Para la correcta administración y gobierno del presente convenio a través de la comisión paritaria y el desarrollo del trabajo de la misma, los trabajadores designados por los Delegados de personal tendrán derecho a disponer de un crédito de 100 horas en total.

CAPÍTULO II

Organización del trabajo y contratación

Artículo 6. *Principios de la organización del trabajo.*

La organización del trabajo, respetando la legislación vigente, es facultad y responsabilidad de la Empresa.

Sin menoscabo de este principio, las partes firmantes constatan la necesaria adaptación de la organización de la Empresa con la finalidad de afrontar la mejora de competitividad y la incorporación constante de nuevas tecnologías, haciéndola compatible con el mantenimiento del empleo, el desarrollo profesional del personal y abriendo la posibilidad de acceso al empleo de nuevos/as trabajadores/as.

La organización del trabajo tiene como fin la consecución de unos niveles óptimos de productividad, eficiencia, calidad, y condiciones de trabajo en la Empresa, de ahí que se establezcan unas ocupaciones o puestos de trabajo que comprenden las funciones básicas que debe desempeñar el personal adscrito a las mismas.

En función de ello, convienen que el personal que presta sus servicios en la Empresa quedará encuadrados en tres esquemas de organización diferenciados: «personal de estructura», «personal de operaciones de Contact Center» y «personal de operaciones en el ámbito de seguros privados».

Personal de estructura: Estará integrado por todos aquellos trabajadores y trabajadoras cuyas funciones se centren en atender y ejecutar actividades de gestión internas dentro de la organización de la Empresa y que son de permanente necesidad para la misma.

Personal de operaciones de Contact Center: Estará integrado por aquel personal que realiza su trabajo en las campañas y/o servicios de Contact Center que la Empresa preste para un tercero.

Personal de operaciones en el ámbito de seguros privados: Estará integrado por aquellos trabajadores que ejecuten la actividad que RTC Solution, S.L. pudiera concertar, en la condición de Auxiliar Externo, con cualesquiera de las entidades del ámbito del seguro privado, previstas en la Ley 26/2006 de Mediación en Seguros Privados.

Artículo 7. *Contratación.*

La contratación de trabajadores se ajustará a las normas generales sobre contratación que en cada momento se encuentren vigentes.

El contrato para la formación y el aprendizaje podrá celebrarse por una duración mínima de seis meses y máxima de tres años.

Los contratos a tiempo parcial tomarán como referencia la jornada semanal. En todo lo restante se estará a lo dispuesto por la legislación vigente en cada momento.

Se podrán establecer medidas de acción positiva para favorecer el acceso de las mujeres a todas las profesiones. A tal efecto, podrá establecer reservas y preferencias en las condiciones de contratación de modo que, en igualdad de condiciones de idoneidad, tengan preferencia para ser contratadas las personas del sexo menos representado en el grupo profesional de que se trate.

Artículo 8. *Singularidades en la contratación del personal de operaciones de Contact Center.*

No obstante lo dispuesto en el artículo anterior, se establecen las siguientes singularidades para este personal:

a) Contratación indefinida: Como mínimo, un 36% de la plantilla del personal de operaciones de Contact center, vinculará su relación laboral bajo la modalidad de contrato indefinido. A tales efectos, y para alcanzar este porcentaje, se tendrán en cuenta aquellos trabajadores que, dentro de la plantilla del personal de operaciones de Contact Center tengan ya contrato indefinido.

La determinación del porcentaje se llevará a efecto sobre la plantilla media del personal operaciones del año anterior, a cuyos efectos la misma se calculará sobre los días de cotización de los trabajadores en la empresa.

La distribución de los trabajadores que adquieran la condición de indefinidos, siempre que el trabajador lo acepte voluntariamente, se llevará a efecto mediante acuerdo con la representación legal de los trabajadores, teniendo en cuenta, en todo caso, que el porcentaje del personal fijo sea proporcional entre los distintos niveles. Para la adquisición de la condición de indefinido se considerarán los siguientes criterios, sin que necesariamente sean aplicados por el orden que se relacionan:

- a. Tener al menos 12 meses de antigüedad en la empresa;
- b. Establecimiento de un baremo sobre tres factores: un 40% sobre la mayor antigüedad, un 10% sobre formación recibida, un 40% sobre la valoración del desempeño y un 10% no haber sido objeto de sanción grave o muy grave en el último año.

La conversión de los contratos en indefinidos se acreditará en el primer trimestre de cada año natural de vigencia del Convenio, y su efectividad será la de la fecha de la firma de la modificación o conversión del contrato. Esta conversión de los contratos en indefinidos no podrá suponer, en sí misma, un cambio sustancial de las condiciones básicas del contrato.

b) Contrato por obra o servicio determinado: Esta modalidad de contratación será la más normalizada dentro del personal de operaciones de Contact center. A tales efectos se entenderá que tienen sustantividad propia todas las campañas o servicios contratados por un tercero para la realización de actividades o funciones de Contact Center cuya ejecución en el tiempo es, en principio, de duración incierta, y cuyo mantenimiento permanece hasta la finalización de la campaña o cumplimiento del servicio objeto del contrato.

Los contratos por obra o servicio determinado serán por escrito, y tendrán la misma duración que la campaña o servicio contratado con el cliente, debiendo coincidir su extinción con la fecha de la finalización de la campaña o servicio que se contrató, sin perjuicio de lo establecido en los artículos siguientes. Se entenderá que la campaña o servicio no ha finalizado, si se producen sucesivas renovaciones sin interrupción del contrato mercantil, todo ello sin perjuicio de que se puedan concertar contratos de esta modalidad contractual por el período máximo establecido en el convenio colectivo estatal del sector de Call Center.

A tales efectos, la Empresa facilitará a la representación legal de los trabajadores transcripción de aquellos aspectos relacionados con la prestación laboral contenidos en los contratos mercantiles suscritos entre RTC Solution, S.L. y la empresa a la que se presta el servicio, así como de las sucesivas renovaciones y sus modificaciones si las hubiere.

Dicha información sobre el contrato mercantil, tendrá el siguiente contenido:

- Objeto del contrato y relación detallada de los trabajos que se comprometen en el mismo con el cliente.
- Duración del contrato.
- Horarios de prestación de servicios: días y horas.
- Dimensionamiento inicial del personal adscrito a la campaña o servicio.
- Cualquier otra circunstancia que tenga relación con la prestación laboral.

Esta información se entregará en el plazo máximo de tres días, computados desde el inicio de la campaña, para aquellas de duración prevista inferior a tres meses; cuando la duración prevista de la campaña supere los tres meses, el plazo máximo para entregar la información será de un mes computado, también, desde la fecha de inicio de la misma. Al inicio de la campaña, los trabajadores deben ser informados de la identidad de la empresa cliente a quien se le está prestando servicios: razón social de la empresa principal, su domicilio social y su número de identificación fiscal.

Igualmente la Empresa deberá informar a los representantes legales de los trabajadores de la identidad de las empresas clientes para las que se van a prestar servicios, así como el objeto y duración de la contrata, lugar de ejecución de la misma, número de trabajadores que serán ocupados en centros de trabajo de la empresa cliente y medidas para la coordinación de actividades en materia de prevención de riesgos.

El personal de operaciones de Contact Center, previo acuerdo con el empresario, podrá prestar servicios en otras campañas o servicios, cuando vea reducida su jornada por causa ajena a RTC Solution, S.L., durante el periodo que dure dicha circunstancia, y por el tiempo equivalente al reducido, y al objeto de poder percibir la totalidad de su retribución. La Empresa informará mensualmente a la representación legal de los trabajadores de aquellos empleados que se encuentran en tal circunstancia, con indicación de la fecha de inicio y, en su caso, de finalización, así como de las campañas o servicios en que va a prestar sus funciones.

c) Contrato eventual por circunstancias de la producción, su duración vendrá establecida por el convenio colectivo estatal del sector de Call Center o, en su defecto, por el art. 15.1b) del Estatuto de los Trabajadores.

En caso de que el contrato se hubiera concertado por una duración inferior a la máxima anteriormente estipulada, podrá prorrogarse mediante acuerdo de las partes, por una única vez, sin que la duración total del contrato pueda exceder de dicha duración máxima.

El personal contratado con esta modalidad no podrá superar el nivel del 50% del personal fijo que presta sus servicios como personal de operaciones.

Artículo 9. *Información sobre la contratación.*

Se entregará copia básica de los contratos indefinidos, y de duración determinada a la representación legal de los trabajadores, así como información de sus prorrogas, modificaciones, conversiones y de las denuncias.

Se informará a la representación legal de los trabajadores de la evolución del empleo respecto al trimestre anterior y con indicación expresa de altas y bajas y su modalidad de contratación.

Asimismo, la Empresa informará a la representación legal de los trabajadores de todas aquellas cuestiones referidas en el artículo 64 del TRET, cuando la empresa concierte un contrato de prestación de obras o servicios con una empresa contratista o subcontratista.

CAPÍTULO III

Extinción del contrato de trabajo

Artículo 10. *Extinción del contrato de trabajo por disminución del volumen de la campaña contratada (Personal de Operaciones de Contact Center).*

Podrá extinguirse el contrato de obra o servicio determinado en aquellos supuestos en que por disminución real del volumen de la obra o servicio contratado, resulte innecesario mantener el número de trabajadores contratados para la ejecución, en cuyo caso se podrá reducir el número de trabajadores contratados para la ejecución de la obra o servicio, proporcional a la disminución del volumen de actividad de la obra o servicio.

Esta nueva dimensión de la plantilla, basada en las causas anteriores, debe responder, en todo caso, a criterios reales, y, en base a los mismos, la adopción de tales medidas habrá de servir para que las extinciones que se hayan de producir permitan el mantenimiento y continuidad de dicho servicio por parte de la Empresa.

A efectos de la determinación de los trabajadores afectados por esta situación se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- a) La antigüedad en la Empresa, formalizando la relación de afectados de menor a mayor antigüedad en la misma.
- b) En el caso de igualdad en la antigüedad en la Empresa, se tendrá en cuenta la experiencia en la campaña o servicio, entendiéndose como tal el tiempo de prestación de servicios efectivos en la misma. De persistir la igualdad, se atenderá a las cargas familiares.
- c) Los representantes legales de los trabajadores tendrán preferencia para conservar, en cualquier caso, el puesto de trabajo.

En cualquier caso, y con independencia de aquella otra que se aporte, serán documentos que obligatoriamente se deben presentar, a la representación legal de los trabajadores, los siguientes:

- a) Histórico de llamadas de los últimos treinta días de la campaña a la que se vinculen los contratos por obra o servicio determinado. Este histórico de producción deberá incluir el número de llamadas entrantes, atendidas y no atendidas, por días de la semana, semanas y meses. Números de Teleoperadores por periodos y turnos. Media de llamadas atendidas por teleoperador y día. Tiempo medio de atención de llamada atendida.
- b) Relación de los trabajadores a los que vaya a extinguirse el contrato, con los datos correspondientes a los criterios de selección.

Excepcionalmente, en campañas salientes, se aportará histórico de registros trabajados de los últimos treinta días de la campaña a la que se vinculen los contratos por obra o servicio determinado. Este histórico de producción deberá incluir el número de registros trabajados en promedio por Teleoperador, llamadas salientes realizadas en promedio por agente, por días de la semana, semanas y meses. Números de

Teleoperadores por periodos y turnos en base a los registros disponibles, tiempo medio de atención de llamada emitida y efectividad de los registros gestionados y contactos (llamadas emitidas).

La extinción del contrato se comunicará al trabajador por escrito y con la antelación que se establece en el cuadro siguiente, sin perjuicio de que el empresario pueda sustituir este preaviso con una indemnización equivalente a los de los días del mismo omitidos, calculada sobre los conceptos salariales de las tablas del Convenio, todo ello sin perjuicio de la notificación escrita de cese.

En este caso la indemnización deberá incluirse en el recibo de salarios con la liquidación correspondiente a la extinción:

Número de días trabajados	Días de preaviso
Hasta 90	3
De 91 a 150	6
De 151 a 250	12
De 251 en adelante	15

Los trabajadores afectados por esta situación, y al momento de la extinción del contrato temporal por obra y servicio determinado, tendrán derecho a la indemnización de 12 días de salario por año trabajado o la que esté prevista en la normativa vigente que resulte de aplicación en el momento de la comunicación extintiva.

El trabajador que vea extinguido su contrato por las causas que en este artículo se señalan, tendrá derecho a reincorporarse a la misma campaña o servicio a la que ha estado adscrito, mientras dure la misma, y siempre que, en su evolución posterior, necesitara aumentarse el número de trabajadores. A estos efectos, el orden de preferencia para la incorporación será el inverso al seguido para la extinción.

Siempre que existan trabajadores con derecho a incorporarse a una campaña o servicio, no podrán realizarse contratos eventuales para circunstancias de la producción para esa misma campaña o servicio.

En el supuesto de que el trabajador esté a la espera de reincorporarse a la campaña o servicio, y sea requerido para trabajar en otra campaña o servicio, no perderá su derecho de reincorporación a aquella; y, caso de ver extinguido su contrato en la nueva campaña o servicio por las causas de este artículo, podrá optar por la incorporación en una sola de ellas.

La empresa informará a la representación legal de los trabajadores de las reincorporaciones que se vayan efectuando; dichos representantes, y, a instancia de cualquier trabajador que pueda considerar lesionados sus derechos, requerirán de la Empresa la información necesaria.

El incumplimiento por parte de la Empresa de reincorporar a los trabajadores cuyos contratos fueron extinguidos por estas causas, obligará a la Empresa a indemnizar al trabajador con una cantidad equivalente a la indemnización que corresponda a un despido declarado como improcedente, computado desde la fecha de inicio en que se incorporó a la campaña o servicio, y deduciendo la cantidad que, en concepto de indemnización hubiera percibido en el momento de la extinción.

Artículo 11. Ceses voluntarios.

Los trabajadores que deseen cesar voluntariamente en la prestación del servicio, salvo que estén en periodo de prueba, vendrán obligados a ponerlo en conocimiento de la Empresa con un preaviso de 15 días.

Una vez recibida la comunicación de cese voluntario, se podrá prescindir de los servicios del trabajador antes de la fecha prevista por el mismo para finalizar la relación laboral, abonando el salario correspondiente desde la fecha en que la Empresa se acoja a esta opción, hasta la fecha que el trabajador indicaba como finalización voluntaria de la relación laboral.

El incumplimiento por parte de los trabajadores de la obligación de preavisar con la indicada antelación, conllevará el descuento en la liquidación que les corresponda a la fecha de baja voluntaria, del importe del salario de un día por cada día de retraso en el preaviso.

La Empresa vendrá obligada a abonar la liquidación por finalización del contrato en un plazo máximo de diez días desde la fecha de terminación del plazo comunicado por los trabajadores. El incumplimiento de esta obligación imputable a la Empresa llevará aparejado el derecho del trabajador a ser indemnizado con el importe de un día por cada día de retraso en la liquidación, con el límite de los días fijados para el preaviso, siempre y cuando el día de finalización coincida con día hábil. No existirá tal obligación, y por consiguiente no nace derecho, cuando no se preavise con la antelación debida, estando la Empresa obligada no obstante a abonar la liquidación dentro de los veinte días siguientes computados desde la fecha de notificación del cese, aplicándose la penalización a partir del día dieciséis.

Artículo 12. *Periodo de prueba.*

La duración del período de prueba será variable en función de la naturaleza de los puestos a cubrir, sin que, en ningún caso pueda exceder de seis meses para los técnicos titulados y dos meses para el restante personal, incluidos los teleoperadores cualesquiera que fuera su nivel.

Las situaciones de incapacidad laboral y maternidad que pudieran afectar a los empleados durante el periodo de prueba, interrumpirán el cómputo del mismo, que se reanudará a partir de la fecha de la reincorporación efectiva al trabajo.

Será nulo el pacto que establezca un periodo de prueba cuando el trabajador haya desempeñado las mismas funciones con anterioridad en la Empresa, bajo cualquier modalidad de contratación.

CAPÍTULO IV

Movilidad

Artículo 13. *Movilidad funcional.*

La movilidad funcional en el seno de la Empresa se realizará conforme al régimen jurídico, garantías y requisitos establecidos en el TRET.

La movilidad funcional dentro del mismo grupo profesional, no supondrá reducción del nivel retributivo de procedencia.

La movilidad para la realización de funciones pertenecientes a un grupo profesional superior, así como la movilidad para la realización de funciones pertenecientes a un grupo profesional inferior, se regulará conforme a las previsiones establecidas al respecto en el artículo 39 del TRET.

En ambos supuestos la Empresa deberá comunicar esta situación a los representantes de los trabajadores.

El desempeño de funciones de superior nivel dará derecho a las percepciones salariales correspondientes a dicho nivel y, si ésta situación perdurase por un periodo superior a seis meses en un año u ocho meses en dos años, el trabajador podrá reclamar la cobertura de la vacante correspondiente.

Los cambios de funciones no previstos en los párrafos anteriores requerirán acuerdo de las partes o, en su defecto, el sometimiento a las reglas previstas para las modificaciones sustanciales de condiciones de trabajo.

La movilidad funcional se efectuará sin menoscabo de la dignidad del trabajador y sin perjuicio de su formación y promoción profesional, teniendo derecho a la retribución correspondiente a las funciones que efectivamente realice, salvo en los casos de encomienda de funciones inferiores que no podrán exceder del tiempo necesario y durante el cual se mantendrá la retribución de origen.

La movilidad funcional horizontal o entre grupos profesionales no tendrá otra limitación que las exigencias académicas o profesionales, y en todo caso, será precisa la formación del trabajador para la adaptación del trabajador a su nuevo puesto.

CAPÍTULO V

Tiempo de trabajo

Artículo 14. *Jornada.*

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 1.764 horas de trabajo efectivo y de 39 horas semanales de trabajo efectivo.

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.

Sin perjuicio de lo anterior, en situaciones de pérdida de capacidad, la Dirección de la Empresa podrá requerir a los trabajadores afectados, con una antelación mínima de cuarenta y ocho (48) horas y previa comunicación a los Representantes de los Trabajadores, la recuperación de dicho tiempo de trabajo, siempre y cuando dicha pérdida tenga una duración igual o superior al 75% de su jornada habitual de trabajo. En caso de que la pérdida sea igual o superior al 25% e inferior al 75% de su jornada habitual de trabajo, la mitad de la misma se recuperará, cumpliendo los requisitos exigidos anteriormente, y la otra mitad tendrá la consideración de permiso retribuido.

A los efectos anteriores, se considerará como «situación de pérdida de capacidad», aquellas circunstancias que obliguen al trabajador/a a permanecer desocupado/a por motivos de fuerza mayor tales como cortes de luz, caída de sistemas informáticos, evacuaciones forzosas, falta de suministros y similares. En ningún caso se considerará como tiempo de trabajo efectivo hasta que no sean recuperadas conforme el párrafo anterior.

Mientras exista un débito de horas por parte de un trabajador, cualquier exceso de jornada se computará como compensación de dicho saldo y nunca como horas extraordinarias, complementarias ni generación de bolsa positiva.

Artículo 15. *Distribución irregular de la jornada.*

1. El número de horas semanales de trabajo efectivo no podrá ser superior a 48 horas durante la vigencia de este Convenio.

Con el fin de adecuar la capacidad productiva de la empresa a la carga de trabajo existente en cada momento, se establece la flexibilidad de 180 horas por trabajador al año, (inferior al máximo legal del 10% de la jornada), de tal forma que la empresa podrá disponer de hasta 180 horas al año de la jornada máxima establecida en el presente convenio (1.764 horas), pudiendo variarse la distribución inicialmente establecida.

2. Para los trabajadores con contrato a tiempo parcial superior a 30 horas semanales, el número de horas ordinarias de trabajo efectivo, así como en su cómputo máximo semanal, no superará el número de horas que corresponda sobre el porcentaje de sus horas mensuales sobre la jornada completa. Los trabajadores con contrato parcial que tengan una jornada igual o inferior a 30 horas semanales, no podrán superar dicha jornada semanal cuando se distribuya irregularmente.

3. Exclusivamente para el personal de operaciones de Contact Center:

Todo período de catorce días se compone, como mínimo, de once días de trabajo efectivo y tres días de descanso. No obstante, en cada periodo de siete días, habrá como mínimo un día de descanso.

Sin perjuicio de lo anterior, se garantiza el descanso de 12 horas mínimo entre jornadas, tal y como establece el art. 34.3 TRET.

Artículo 16. Descansos.

Cuando la jornada diaria tenga una duración continuada, o cualquiera de los tramos si es jornada partida, de entre cuatro o más horas e inferior a seis horas, existirá un descanso de diez minutos, considerados como tiempo de trabajo efectivo; de la misma forma, si la jornada diaria de duración continuada, o cualquiera de los tramos si es jornada partida, fuera entre seis y ocho horas, dicho descanso será de veinte minutos considerados como tiempo de trabajo efectivo.

Si, finalmente, la jornada diaria tuviera una duración continuada, o cualquiera de los tramos si es jornada partida, superior a ocho horas, el descanso será de treinta minutos considerados así mismo como tiempo de trabajo efectivo. Corresponderá al empresario la distribución, y forma de llevar a cabo los descansos establecidos anteriormente, organizándolos de modo lógico y racional en función de las necesidades del servicio, sin que los descansos puedan establecerse antes de haber transcurrido dos horas desde el inicio de la jornada, ni después de que falten noventa o menos minutos para la conclusión de la misma.

Cada día festivo trabajado será compensado con un día y medio de descanso.

Artículo 17. Fines de semana.

Se garantizará a cada trabajador el disfrute de un fin de semana al mes cada dos meses.

Los trabajadores que han venido prestando sus servicios para la empresa con anterioridad al 31/12/2016, se regirán por la garantía de que cada trabajador/a disfrute de dos fines de semana al mes.

A estos efectos se considera como fin de semana el periodo de 48 horas comprendido entre las cero horas del sábado y las veinticuatro horas del domingo.

Artículo 18. Horarios y turnos.

1. Se fijan como bandas horarias orientativas para cada turno las siguientes:

Turno Diurno: No podrá comenzar antes de las 07.00 horas ni terminar después de las 22.00 horas.

Turno Nocturno: No podrá comenzar antes de las 22.00 horas ni terminar después de las 7.00 horas.

2. En base a lo establecido por el art. 34.2 del ET se acuerda el establecimiento de la distribución irregular de la jornada de trabajo efectivo a lo largo del año.

A estos efectos se considera jornada irregular aquella en la que el trabajador realiza su prestación de trabajo de forma no regular todas las semanas del año, durante un determinado número de horas al día, a la semana, al mes, con el límite anual de la jornada que en cada momento se establezca en convenio para los trabajadores a tiempo completo, bajo los límites y condiciones que se establecen a lo largo del presente artículo.

Se establece un porcentaje mínimo del 10% y máximo de 15% de la jornada de trabajo que podrá distribuirse de manera irregular a lo largo del año.

La jornada irregular podrá coexistir con cualquier otro tipo de jornada, (turnos, fraccionada, jornada normal, etc...), que se realice en los centros de trabajo.

Para los trabajadores fijos con distribución irregular de la jornada, la jornada diaria podrá tener una duración máxima de hasta 9 horas y una duración mínima de 5 horas.

Se respetará en todo caso el descanso mínimo entre jornadas previsto en el ET.

El número de días al año en los que podrá distribuirse irregularmente la jornada no podrá exceder de 230 días cada año.

En los casos en que la campaña o servicio sea de recepción, y se inicie por primera vez, durante el primer mes, y dentro de las bandas señaladas, se conocerá el horario con una antelación mínima de cuarenta y ocho horas.

3. La decisión de modificación sustancial de condiciones de trabajo de carácter individual relativa a los horarios laborales deberá de ser notificada por la empresa al trabajador afectado y a sus representantes legales con una antelación mínima de quince días a la fecha de su efectividad, siguiéndose las reglas establecidas por el art. 41 del ET.

4. En los supuestos en los que la campaña o servicio tenga establecido en origen un horario de ejecución que no permita la utilización de los turnos y de las bandas horarias fijadas, la Empresa, previa acreditación del hecho objetivo, podrá acordar con la representación legal de los trabajadores el establecimiento de bandas distintas. Este acuerdo deberá reflejarse en todo caso por escrito.

Por acuerdo colectivo con la representación legal de los trabajadores, que constará por escrito, podrán ampliarse las bandas horarias establecidas.

Mediante acuerdo con la representación legal de los trabajadores, cuyo pacto constará por escrito, se podrán establecer turnos rotativos al amparo de lo dispuesto en el artículo 36.3 del TRET. Se informará mensualmente a la representación legal de los trabajadores del establecimiento de las jornadas, turnos y horarios de cada una de las campañas o servicios, así como de las modificaciones que se puedan producir.

CAPÍTULO VI

Vacaciones, permisos y licencias

Artículo 19. *Vacaciones.*

Las vacaciones serán de 32 días naturales, que se fijarán de común acuerdo entre la Empresa y el trabajador con al menos dos meses de antelación al comienzo del disfrute de las mismas. En todo caso la Empresa podrá fijar un período no superior a 15 días en función de sus propias necesidades.

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

Los trabajadores con contrato temporal inferior a un año disfrutarán de los días de vacaciones que les correspondan, proporcionalmente en función de la duración de su contrato, previo acuerdo con la Empresa.

Las vacaciones no disfrutadas en el momento de la extinción de un contrato, deberán liquidarse en el finiquito correspondiente.

Si el trabajador causara baja antes del 31 de diciembre del año en que haya disfrutado las vacaciones se le descontará de la liquidación correspondiente el importe de los días disfrutados en exceso.

Cuando el período de vacaciones fijado en el calendario de vacaciones de la Empresa coincida en el tiempo con una incapacidad temporal derivada del embarazo, el parto o la lactancia natural o con el período de suspensión del contrato de trabajo por maternidad (art. 48.4 TRET), o paternidad (art. 48 bis TRET), se tendrá derecho a disfrutar las vacaciones en fecha distinta al finalizar el período de suspensión, aunque haya terminado el año natural a que correspondan.

En el supuesto de que el período de vacaciones coincida con una incapacidad temporal por contingencias distintas a las señaladas en el párrafo anterior que imposibilite al trabajador disfrutarlas, total o parcialmente, durante el año natural a que corresponden, el trabajador podrá hacerlo una vez finalice su incapacidad y siempre que no hayan transcurrido más de dieciocho meses a partir del final del año en que se hayan originado.

Artículo 20. *Permisos retribuidos.*

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 siguiente:

- 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, que serán disfrutados de forma continuada dentro de los diez días naturales, contados el mismo día en que se produzca el hecho causante.

En los supuestos de parto de un pariente hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad, tendrán el mismo tratamiento que una hospitalización pudiéndose disfrutar los tres días.

En los supuestos de ingreso en el Servicio de Urgencias por enfermedad, en los que el pariente de hasta segundo grado permanezca al menos siete horas, el trabajador tendrá derecho a un permiso retribuido durante el tiempo en que permanezca ingresado en Urgencias el paciente, sin que en ningún caso supere el límite de tres días. Para disfrutar este permiso deberán haber transcurrido, como máximo, cuatro horas entre la hora de Alta en el Servicio de Urgencias y la hora de entrada al trabajo.

En el caso anterior, si el paciente resulta hospitalizado, el permiso retribuido del trabajador será equivalente a tres días menos el tiempo retribuido que ha disfrutado por el ingreso en Urgencias. En todo caso, la suma de los permisos de Urgencias más Hospitalización no superará los tres días.

d) Cuatro días en caso de fallecimiento de parientes de primer grado de consanguinidad o afinidad, y dos días en caso de fallecimiento de parientes de segundo grado de consanguinidad o afinidad.

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

f) Hasta dos días por traslado del domicilio habitual que no será acumulable 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, hijos o hermanos, en la fecha de celebración del evento.

2. Los trabajadores tendrán derecho hasta 30 horas retribuidas al año, para asistir a consultas de médicos de la Seguridad Social y/o medicina privada, 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.

3. Todos los trabajadores disfrutarán de dos días de permiso retribuido siempre que no hayan faltado o no se hayan ausentado del trabajo durante su jornada laboral durante el periodo de un año. Dichos días se disfrutarán durante el mes siguiente a que se constate el cumplimiento de dicho año debiéndose pactar con el responsable atendiendo a la disponibilidad para cumplir con las necesidades del servicio.

4. Todas las referencias a «días» efectuadas en el presente artículo serán consideradas como «días naturales».

Artículo 21. *Permisos no retribuidos.*

Los trabajadores que tengan a su cargo hijos menores de nueve años, o ascendientes mayores de sesenta y cinco años, o familiares hasta primer grado de parentesco, afectados de discapacidad que precisen la asistencia o dependencia de otra persona, dispondrán del tiempo necesario, para acompañar a los mismos a las consultas médicas oportunas, previo aviso y justificación. En el caso de la discapacidad, además deberá acreditar la existencia del grado discapacidad.

Artículo 22. *Excedencias.*

1. La excedencia podrá ser voluntaria, forzosa o especial.

A. La forzosa, que dará derecho a la conservación del puesto y al cómputo de la antigüedad de su vigencia, se concederá por la designación o elección para un cargo público que imposibilite la asistencia al trabajo. El reingreso deberá ser solicitado dentro del mes siguiente al cese en el cargo público.

B. Voluntaria: 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.

C. Especial: El trabajador, con al menos un año de antigüedad, tiene derecho a solicitar y que se le reconozca la posibilidad de situarse en excedencia voluntaria especial por un máximo de un mes, fraccionable en dos periodos de quince días.

Para el disfrute de esta excedencia, se establecen los siguientes límites: Durante el periodo estival (meses de julio y agosto), el porcentaje máximo simultáneo de la plantilla que tendrá concedida esta excedencia será del 1%; el resto de los meses será un máximo del 3%.

El trabajador en excedencia especial tiene reservado el puesto de trabajo, y se reincorporará, sin necesidad de previo aviso, en el momento en que se cumpla el plazo concedido.

2. Excedencia por cuidado de familiares.

Los trabajadores tendrán derecho a un periodo de excedencia de duración no superior a tres años para atender el cuidado de cada hijo tanto cuando lo sea por naturaleza, como por adopción, o en los supuestos de acogimiento, tanto permanente como preadoptivo.

También tendrán derecho a un periodo de excedencia de duración no superior a dos años, los trabajadores para atender al cuidado de un familiar hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, que por razones de edad, accidente o enfermedad no pueda valerse por sí mismo, y no desempeñe actividad retribuida.

Estas excedencias cuyo periodo de duración podrá disfrutarse de forma fraccionada, constituye un derecho individual de los trabajadores, hombres o mujeres. No obstante, si dos o más trabajadores de la Empresa generasen este derecho por el mismo sujeto causante, el empresario podrá limitar su ejercicio simultáneo por razones justificadas de funcionamiento de la misma.

Cuando un nuevo sujeto causante diera derecho a un nuevo periodo de excedencia, el inicio de la misma dará fin al que, en su caso, viniera disfrutando.

El periodo en que el trabajador permanezca en situación de excedencia, conforme a este apartado 2, será computable a efectos de antigüedad, y el trabajador tendrá derecho a la asistencia a cursos de formación profesional, a cuya participación deberá ser convocado por el empresario, especialmente con ocasión de su reincorporación.

Durante el primer año tendrá derecho a la reserva de su puesto de trabajo. Transcurrido dicho plazo, la reserva quedará referida a un puesto de trabajo del mismo grupo profesional o nivel equivalente. No obstante, cuando el trabajador forme parte de una familia que

tenga reconocida oficialmente la condición de familia numerosa, la reserva de su puesto de trabajo se extenderá hasta un máximo de 15 meses cuando se trate de una familia numerosa de categoría general, y hasta un máximo de 18 meses si se trata de categoría especial.

Artículo 23. *Reducción de la jornada por motivos familiares.*

1. Los trabajadores, por lactancia de un hijo menor de nueve meses, tendrán derecho a una hora de ausencia al trabajo, que podrán dividir en dos fracciones. Quien ejerza este derecho, por su voluntad, podrá sustituir este derecho por una reducción de su jornada en media hora con la misma finalidad, que podrá ser de una hora si dicha reducción se concentra al principio o al final de su turno de trabajo.

Este derecho podrá ser acumulado, fuere cual fuere la modalidad de contratación, en jornadas completas y sustituirlo por 15 días naturales a disfrutar de forma ininterrumpida e inmediatamente después del periodo de descanso maternal.

En el supuesto de parto múltiple estos derechos se incrementarán proporcionalmente, de tal forma que se tendrá derecho a una hora de ausencia al trabajo, o media hora de reducción de jornada, o una hora si dicha reducción se concentra al principio o al final de su turno de trabajo, o 15 días de descanso ininterrumpido, por cada hijo, a disfrutar en los términos los previstos para el supuesto de parto sencillo.

Este permiso podrá ser disfrutado indistintamente por ambos progenitores en caso de que ambos trabajen.

2. Quien por razón de guarda legal tenga a su cuidado directo algún menor de doce años o un persona con discapacidad física, psíquica o sensorial, que no desempeñe una actividad retribuida, tendrá derecho a una reducción de la jornada de trabajo, con la disminución proporcional del salario entre al menos un octavo y un máximo de la mitad de la duración de aquélla.

3. Tendrá el mismo derecho quien precise encargarse del cuidado directo de un familiar, hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, que por razones de edad, accidente o enfermedad, no pueda valerse por sí mismo, y que no desempeñe actividad retribuida.

4. La reducción de jornada contemplada en el presente apartado constituye un derecho individual de los trabajadores.

No obstante, si dos o más trabajadores de la Empresa generasen este derecho por el mismo sujeto causante, el empresario podrá limitar su ejercicio simultáneo por razones justificadas de funcionamiento de la misma.

5. La trabajadora víctima de violencia de género tendrá derecho, para hacer efectiva su protección o su derecho a la asistencia social integral, a la reducción de la jornada de trabajo con disminución proporcional del salario o a la reordenación del tiempo de trabajo, a través de la adaptación del horario, de la aplicación del horario flexible o de otras formas de ordenación del tiempo de trabajo que se utilicen en la Empresa.

Estos derechos se podrán ejercitar en los términos que para estos supuestos concretos se establezcan en los acuerdos entre la Empresa y los representantes de los trabajadores, o conforme al acuerdo entre la Empresa y la trabajadora afectada. En su defecto, la concreción de estos derechos corresponderá a la trabajadora, siendo de aplicación lo establecido en el art. 25 del presente convenio en relación con el art. 37.7 del TRET.

6. 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 una hora. Asimismo, tendrán derecho a reducir su jornada de trabajo hasta un máximo de dos horas, con la disminución proporcional del salario. Para el disfrute de este permiso se estará a lo previsto en el artículo 37.7 del TRET.

Artículo 24. *Concreción horaria y determinación del periodo de disfrute.*

La concreción horaria y la determinación del periodo de disfrute del permiso de lactancia y de la reducción de la jornada, previstos en este capítulo, corresponderá al trabajador dentro de su jornada ordinaria. El trabajador deberá preavisar a la Empresa, con quince días de antelación, la fecha en que se incorporará a su jornada ordinaria.

CAPÍTULO VII

Clasificación Profesional

Artículo 25. *Principios generales.*

Sin perjuicio de la movilidad funcional y polivalencia de los grupos profesionales, los trabajadores de RTC Solution, S.L. serán clasificados con arreglo a las actividades profesionales pactadas y/o, en su caso, ejecutadas, y las normas que se establecen en este sistema de clasificación profesional con arreglo al cual aquellas deben ser definidas.

Con carácter general el trabajador desarrollará las funciones propias de su grupo profesional, así como aquellas suplementarias y/o auxiliares precisas que integren el proceso completo del cual formen parte.

Cuando se desempeñen habitualmente, y dentro de las condiciones estipuladas en este Convenio, funciones propias de dos o más grupos profesionales, la clasificación se realizará en función de las más prevalentes.

Artículo 26. *Aspectos básicos para la clasificación profesional.*

1. A los efectos del presente Convenio, y de acuerdo con el artículo 22.2 del TRET, se entiende por grupo profesional el que agrupa unitariamente las aptitudes profesionales, titulaciones y contenido general de la prestación.

2. La aptitud profesional es el resultado de la ponderación global de, entre otros, los siguientes factores:

- Conocimientos.
- Iniciativa y autonomía.
- Complejidad.
- Responsabilidad.
- Capacidad de dirección.
- En su caso, titulaciones.

3. Cada grupo profesional se compone de funciones que llevan aparejadas ciertos niveles retributivos. Con la denominación «niveles», no se hace referencia a categorías profesionales sino a distintas funcionalidades con niveles retributivos distintos y específicos, de modo que un trabajador podría realizar distintas funcionalidades dentro de todo el grupo profesional en el que estuviera adscrito.

Artículo 27. *Sistema de clasificación profesional.*

La inclusión del trabajador dentro de cada grupo profesional será el resultado de la ponderación global de los factores antes mencionados, y de las titulaciones, en su caso, requeridas.

El sistema de clasificación profesional se configura en los grupos, niveles retributivos y promoción profesional que en este convenio se señalan, y en el que se incluyen a título enunciativo las funciones que les son propias.

La reseña de los grupos profesionales y niveles que se establecen en este Convenio no supone que, necesariamente, deban existir todos en cada centro de trabajo o dependencias, ya que su existencia estará en función, en todo caso, de las actividades que realmente deban desarrollarse.

En todo caso será competencia de la Comisión Paritaria de este convenio el pronunciamiento tanto de los nuevos puestos de trabajo como la de aquellos que por haberse producido un significativo cambio de funciones deban adaptarse o incluirse en el actual sistema de clasificación profesional.

No se entenderá como tiempo de trabajo efectivo, a efectos de consolidaciones de categorías profesionales conforme se establece en el artículo siguiente, todo aquel absentismo que supere 15 días continuos o alternos, sea cual sea el motivo, en el período indicado para obtener la consolidación.

Artículo 28. *Grupos Profesionales.*

Grupo profesional A. Directivos o mandos superiores.

Pertencen a este grupo profesional las personas que, por conocimiento o experiencia profesional, tienen atribuidas funciones directivas o de responsabilidad ejecutiva, coordinadora o asesora, con autonomía, capacidad de supervisión y responsabilidad, acordes con las funciones asignadas.

Se establecen los siguientes niveles dentro del grupo:

- Directivos. Nivel retributivo: 1.
- Jefes de Área. Nivel retributivo: 2.

Este grupo se considera como «de confianza» y, por tanto, será de libre designación y remoción por la empresa.

Grupo profesional B. Técnicos.

Pertencen a este grupo las personas que para el desarrollo de sus funciones deben tener una cualificación profesional en las técnicas propias del trabajo específico que desarrollan.

Se incluyen en este grupo los titulados superiores, los titulados medios y el personal en prácticas.

Se establecen los siguientes niveles dentro del grupo profesional:

- Titulado superior. Nivel retributivo: 3.
- Titulado medio. Nivel retributivo: 4.

Grupo profesional C. Técnicos en informática.

Pertencen a este grupo las personas que ejecutan de forma habitual las funciones propias de sistemas y desarrollos informáticos, reuniendo la cualificación adecuada para ello. Se incluyen en este grupo los jefes de proyectos, analistas, técnicos de sistemas, programadores y ayudantes de sistemas/helpdesk.

Se establecen los siguientes niveles dentro del grupo profesional:

- Jefes de Proyectos. Nivel retributivo 4.
- Analistas funcionales. Nivel retributivo 4.
- Analista-programador. Nivel retributivo 5.
- Técnicos de sistemas. Nivel retributivo 5.
- Programador junior. Nivel retributivo 6.
- Ayudantes de sistemas. Nivel retributivo 9.
- Helpdesk. Nivel retributivo es el 11.

Helpdesk: Son aquellos técnicos informáticos dedicados a diagnosticar y resolver aquellas incidencias de menor complejidad y relacionadas con fallos a nivel aplicación al cliente, pc y periféricos de entrada/salida.

Grupo profesional D. Administración y Operación.

Pertenecen a la administración las personas que utilizando los medios operativos e informáticos, ejecutan de forma habitual las funciones propias administrativas de la empresa.

Se incluyen en este grupo los jefes administrativos. Nivel retributivo 4.
Técnicos administrativos. Nivel retributivo 5.
Oficiales. Nivel retributivo 7.
Auxiliares administrativos. Nivel retributivo 10.

Pertenecen a la operación las personas encargadas de realizar tareas de operación de Contact Center, atendiendo o gestionando las llamadas, y/o actividades administrativas, comerciales, relaciones públicas, organizativas, control de calidad etc., bien individualmente o coordinando o formando a un grupo de ellas.

Se incluyen en este grupo, entre otros los responsables de servicio, supervisores A y B, coordinadores, formador, formador junior, agentes de calidad (quality), gestores y teleoperadores/operadores/ auxiliares telefonistas en cualquiera de sus grados.

Responsables de servicios. Nivel retributivo 6.
Supervisor A. Nivel retributivo 5.
Supervisor B. Nivel retributivo 6.
Coordinador Senior. Nivel retributivo 7.
Coordinador junior. Nivel retributivo 8.
Formador. Nivel retributivo 7.
Formador Junior. Nivel retributivo 8.
Agentes de Calidad (quality). Nivel retributivo 8.
Gestor Telefónico. Nivel retributivo 11.
Teleoperador Senior. Nivel retributivo 9.
Teleoperador especialista. Nivel retributivo 10.
Teleoperador Junior/ Auxiliar telefonista. Nivel retributivo 11.
Force Senior. Nivel retributivo 8.
Force Junior. Nivel retributivo 10.
Responsable Mini Call. Nivel retributivo 8.
Responsable Force. Nivel retributivo 7.

Definiciones y funciones del personal del Contact Center.

1. Los Teleoperadores Junior/Auxiliar telefonista: Son aquellos trabajadores que atienden o emiten contactos siguiendo métodos de trabajo preestablecidos, reciben llamadas para la prestación o atención de cualesquiera servicios de Contact Center, con un alto grado de dependencia. Su nivel retributivo es el 11.

2. Teleoperador Especialista: Son aquellos trabajadores que hayan prestado servicios como teleoperador junior/Auxiliar telefonista durante un período efectivo y continuado de trabajo de 36 meses. Su nivel retributivo es el 10.

3. Teleoperador Sénior: Son aquellos trabajadores que hayan prestado servicios como teleoperador especialista durante un período efectivo y continuado de 12 meses. Su nivel retributivo es el 9.

4. Coordinador Junior: Es aquel trabajador que tiene encomendada y realiza la coordinación de un grupo de teleoperadores, responsabilizándose del desarrollo del trabajo del mismo en la totalidad de las actividades y procesos de la campaña o servicio a la que esté adscrito el grupo, aplicando procedimientos y normas establecidas, recibiendo supervisión sobre el trabajo y sus resultados.

Dada la posibilidad de que en algún momento puedan existir puestos de coordinador, los teleoperadores especialistas, en su caso, tendrán preferencia sobre otras solicitudes que se presenten por personas ajenas a la empresa, siempre que reúnan los requisitos necesarios para acceder al puesto vacante. Su nivel retributivo es el 8.

5. Coordinador senior: Cuando de modo continuado lleven dos años ejecutando las funciones de coordinador junior consolidarán el nivel de coordinador senior.

Su nivel retributivo es el 7.

6. Force Junior: Aquel trabajador que realiza la conducción del tráfico de interacciones, reportes e informes de análisis de la situación del servicio y su adecuación a los comprometidos con los clientes. Su nivel retributivo es el 8.

7. Force senior: Cuando de modo continuado lleven dos años ejecutando las funciones de force junior consolidarán el nivel de force senior. Su nivel retributivo es el 10.

8. Responsable de Force: es aquel trabajador/a que, además de las tareas propias de conducción y de análisis, controla, organiza y motiva al equipo de Force que tenga asignado, adecuando sus rendimientos a los requerimientos del servicio con los niveles de calidad marcados por la empresa. Su nivel retributivo es el 7.

9. Supervisor A: Es aquel trabajador que, por conocimiento y experiencia profesional, tiene atribuidas funciones de responsabilidad, gestión y resolución de incidencias, sobre algún área de la actividad de Contact Center. Asimismo, diseñan y aplican la operativa en coordinación directa con el Cliente o con diferentes empresas vinculadas al mismo. Su nivel retributivo es el 5.

10. Supervisor B: es aquel trabajador que, en sus funciones de gestión de un área de operaciones, son asesorados y/o tutelados por supervisores de mayor nivel.

Se incluyen aquellas personas que son noveles en sus funciones, dentro de su nivel reconocido, y no mantienen comunicación directa con el Cliente y/o empresas relacionadas con aquél. Su nivel retributivo es el 6.

11. Formador Junior: Es aquel trabajador encargado de impartir los cursos formativos para la capacitación del personal de Operaciones. Su nivel retributivo es el 8.

12. Formador: Cuando de modo continuado lleven dos años ejecutando las funciones de formador junior consolidarán el nivel de formador. Su nivel retributivo es el 7.

13. Agente de calidad/quality: Es aquel trabajador encargado de efectuar el control de calidad de las tareas realizadas por teleoperadores. Su nivel retributivo es el 8.

14. Responsable de Mini-call: Aquel trabajador que tiene asignado el seguimiento y control de los equipos de mini-call.

Grupo profesional E. Servicios generales.

Pertencen a este grupo aquellas personas que, sin necesidad de ninguna cualificación profesional, ni conocimientos especializados de ningún tipo, salvo los que se adquieran por el mero desarrollo de su trabajo, se dedican a las más variadas funciones de servicio o auxilio de la actividad general de la empresa.

Se incluyen en este grupo, conserjes, ordenanzas, guardas y personal de limpieza. Su nivel retributivo es el 12.

Grupo profesional F. De operaciones en el ámbito de seguros y reaseguros privados.

Se establecen los siguientes niveles dentro del grupo de operaciones en el ámbito de seguros y reaseguros privados:

- Asistente de venta.
- Responsable de Equipo de Asistentes de Venta (REAV).
- Responsable de Zona.
- Responsable de Plataforma.

1. Los Asistentes de Venta de este grupo profesional: Serán aquellos trabajadores que ejecuten la actividad que RTC Solution, S.L. pudiera concertar, en la condición de Auxiliar Externo, con cualesquiera de las entidades del ámbito del seguro privado, previstas en la Ley 26/2006 de Mediación en Seguros Privados.

Su función básica será la de captación comercial mediante contacto telefónico con el potencial cliente. Son trabajadores que ejecutan tareas según instrucciones concretas, claramente establecidas, con un alto grado de dependencia, y sin necesidad de formación profesional específica, salvo la que viene exigida en la Ley de Mediación de Seguros Privados.

Esta formación obligatoria será continua y adecuada a las exigencias establecidas por la Ley de Mediación en Seguros Privados. Asimismo será impartida bien por los REAV o, incluso, por personal de las empresas con las que se tenga concertado el contrato de Auxiliar externo, así como por las propias compañías aseguradoras. El nivel retributivo será 10 o 13, según se especifica a continuación:

La retribución de estos Asistentes de Venta estará en función del modo de retribución del contrato de auxiliar externo que haya concertado RTC Solution, S.L. Si el contrato de Auxiliar externo establece una retribución fija sin incorporar variables o comisiones, el Asistente de Ventas tendrá la retribución correspondiente al Nivel 10.

Si el contrato de Auxiliar Externo establece una retribución fija más variable, el Asistente de Venta tendrá la retribución fija del Nivel 13 más una retribución variable por captación comercial de operaciones de seguro, que establecerá la empresa con una periodicidad semestral o anual.

2. Responsables de Equipo de Asistentes de Venta (REAV): Además de la actividad de captación comercial de operaciones de seguro, tendrán como función básica la de supervisar, controlar, organizar, formar y motivar al equipo de Asistentes de Venta que tenga asignados, con el objetivo primordial de alcanzar los objetivos anuales de producción establecidos para el equipo de Asistentes de Venta que tengan asignados en cada momento, con sujeción a los criterios de calidad marcados por la Empresa. Su nivel retributivo es el 7.

Adicionalmente, la Empresa podrá establecer un sistema de retribución variable para este nivel, en función de la productividad alcanzada por el equipo de Asistentes de Venta que tenga asignado en cada momento. Asimismo, para el caso de que el contrato de Auxiliar Externo de RTC Solution, S.L. contemple retribución fija más variable, los REAV podrán obtener retribución variable por captación comercial propia de operaciones de seguro, conforme al establecimiento de comisiones que determine la empresa con periodicidad semestral o anual.

La composición de cada equipo de Asistentes de Venta y su asignación a un REAV, se establecerá a criterio de la empresa, de modo que, atendiendo a razones de productividad, rentabilidad u otras necesidades del servicio justificadas, la empresa podrá variar la composición y asignación de los equipos.

A los REAV les resulta de aplicación lo relativo a la formación para los Asistentes de Venta anteriores.

3. Los Responsables de Zona serán aquellos trabajadores que, además de la actividad de captación comercial de operaciones de seguro, supervisan, controlan, organizan, y motivan a un equipo de REAV que tenga asignado, con el objetivo primordial de alcanzar los objetivos anuales de producción establecidos para ese equipo asignado con sujeción a los criterios de calidad marcados por la Empresa. Su nivel retributivo es el 6.

Adicionalmente, la empresa podrá establecer un sistema de retribución variable para este nivel, en función de la productividad alcanzada por su equipo de REAV. Para el caso de que el contrato de Auxiliar Externo de RTC Solution, S.L. contemple retribución fija más variable, los Responsables de Zona podrán obtener retribución variable por captación comercial propia de operaciones de seguro, conforme al establecimiento de comisiones que determine la empresa con periodicidad semestral o anual.

Asimismo, le resulta de aplicación lo concerniente a la formación reseñada para los Asistentes de Venta y REAV.

4. La Plataforma se corresponde con un centro de trabajo o dependencias asociadas a ese centro de trabajo (prestación de servicio in house).

Los Responsables de Plataforma serán aquellos trabajadores que supervisan, controlan, organizan, y motivan a un equipo de Responsables de Zona, o REAV para el caso que no existan Responsable de Zona, en la Plataforma de su Responsabilidad, con el objetivo primordial de alcanzar los objetivos anuales de producción establecidos para ese equipo asignado con sujeción a los criterios de calidad marcados por la Empresa.

Además, tienen atribuida la responsabilidad de velar y verificar el correcto estado de las instalaciones del centro de trabajo, así como de establecer las pautas a seguir para la apertura y cierre del mismo. Asimismo, le resulta de aplicación lo concerniente a la formación reseñada para todos los niveles profesionales anteriores. Su nivel retributivo es el 5.

Adicionalmente, la empresa podrá establecer un sistema de retribución variable para este nivel, en función de la productividad en su Plataforma.

Artículo 29. *Niveles retributivos.*

	Nivel
<i>Grupo A: Directivos o Mandos Superiores</i>	
Directivos	1
Jefes de Área	2
<i>Grupo B: Técnicos</i>	
Titulados superiores	3
Titulados medios	4
<i>Grupo C: Técnicos en Informática</i>	
Jefes de proyectos	4
Analista funcionales	4
Analista-Programador	5
Técnicos en sistemas	5
Programador Junior	6
Ayudante de Sistemas	9
Helpdesk	11
<i>Grupo D: Administración y Operación</i>	
Jefe de Administración	4
Técnico Administrativo	5
Oficial Administrativo	7
Auxiliar Administrativo	10
Supervisor A	5
Supervisor B	6
Responsable de Servicio	6
Coordinador Senior	7
Responsable Force	7
Formador	7
Coordinador Junior	8
Formador Junior	8
Force Senior	8
Responsable Mini Call	8
Agente de calidad (quality)	8
Teleoperador Sénior	9
Teleoperador Especialista	10
Force Junior	10
Teleoperador Junior/gestor telefónico/auxiliar telefonista	11
<i>Grupo E: Servicios Generales</i>	
Conserjes, ordenanzas, guardas y personal de limpieza	12
<i>Grupo F: De Operaciones en el Ámbito de Seguros y Reaseguros Privados</i>	
Responsable de plataforma	5
Responsable de zona	6
Responsables de equipo de asistentes de venta	7
Asistentes de venta	10 ó 13

CAPÍTULO VIII

Estructura salarial

Artículo 30. *Régimen retributivo.*

Los importes de los conceptos salariales que figuran en las tablas anexas de este Convenio son, en todo caso, cantidades brutas.

El régimen retributivo pactado en el presente Convenio, queda estructurado de la siguiente forma:

- a) Salario base convenio.
- b) Complementos salariales.
- c) Pagas extraordinarias.
- d) Vacaciones.
- e) Gastos de locomoción y dietas.
- f) Salario base.

Se entiende por salario base convenio el correspondiente al trabajador en función de su pertenencia a uno de los niveles de cada grupo profesional y niveles salariales descritos en el presente Convenio, y que figuran en las tablas anexas del mismo.

El salario base remunera la jornada anual de trabajo efectiva pactada en este Convenio colectivo.

B) Complementos salariales.

Los complementos salariales serán los establecidos en las tablas anexas.

Son complementos salariales las cantidades que, en su caso, deban adicionarse al salario base convenio, por cualquier concepto distinto al de la jornada ordinaria anual del trabajador y su adscripción a un grupo profesional y nivel retributivo.

Los complementos salariales se ajustarán, principalmente, a alguna de las siguientes modalidades:

- Personales: En la medida en que deriven de las condiciones personales del trabajador.
- De puesto de trabajo: Integrados por las cantidades que deba percibir el trabajador por razón de las características de su puesto de trabajo o de la forma de realizar su actividad.
 - De tiempo.
- Variables, comisiones: De aplicación única y exclusiva en el grupo de operaciones en el ámbito de seguros.

B.1) Complementos de puesto de trabajo.

Plus de idiomas: Es el que percibe aquel personal de operaciones al que se exija para el desarrollo de su actividad la utilización de uno o más idiomas extranjeros, o la utilización de una o más lenguas cooficiales del Estado Español fuera de la Comunidad Autónoma, donde esté reconocida dicha cooficialidad.

El importe indicado por este concepto en el anexo I se percibirá en función del número de idiomas en el que desarrolle su actividad más allá del castellano.

Para los supuestos en los que el trabajador esté contratado para una jornada parcial, el plus se percibirá proporcionalmente a la jornada contratada, con independencia del tiempo de utilización del idioma o lengua durante la misma.

B.2) Complementos de tiempo.

Festivos: Al trabajador que preste sus servicios en cualquiera de los dichos días se le compensará con un día y medio de descanso, salvo el 25 de diciembre y el 1 de enero, que tendrán consideración de festivo especial, y los días 24 y 31 de diciembre a partir de las 20.00 que tendrán igualmente consideración de festivo especial. Su abono se efectuará conforme se indica en las tablas salariales (anexo I).

Domingos: Tienen la consideración de día ordinario de trabajo.

Plus de nocturnidad: En lo referente a la nocturnidad se estará a lo dispuesto en el TRET respecto a la misma. El personal que desempeñe su jornada laboral entre las 22.00 horas a 06.00 horas, percibirá un plus de nocturnidad, conforme al art. 36 del TRET.

El valor de la hora nocturna será el establecido en las Tablas Salariales vigentes en cada momento, (dentro del apartado específico: «Pluses salariales y recargos»).

No obstante, a efectos de este plus, se considerará trabajador nocturno a aquel que realice normalmente en período nocturno una parte no inferior a tres horas de su jornada diaria de trabajo, así como a aquel que se prevea que puede realizar en tal período una parte no inferior a un tercio de su jornada de trabajo anual.

Horas extraordinarias: En la medida de lo posible se evitará la realización de horas extraordinarias.

En el caso de que, por necesidades del servicio, la Empresa decida la realización de horas extraordinarias, se notificarán a los trabajadores que pudieran estar interesados en su realización, respetando en todo caso los límites anuales establecidos por el TRET y demás normativa que resulte de aplicación. En este caso, la empresa notificará al trabajador las horas extraordinarias a realizar.

No se retribuirá ni se considerará hora extraordinaria aquella que no venga notificada por la Empresa y aceptada por el trabajador interesado.

Salvo que otra cosa se hubiera convenido al respecto, las horas extraordinarias se compensarán preferentemente con tiempo de descanso, y tratando que no se perjudique con ello el normal funcionamiento y organización del trabajo.

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 08.00 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 08.00 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 08,00 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 08.00 horas, se abonarán con un incremento del 80% sobre el valor de la hora tipo ordinaria, salvo que haya sido contratado para la campaña en cuestión, en ese caso será compensado con día y medio de descanso.

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.

C) Pagas extraordinarias.

Los importes anuales que se recogen en las tablas salariales que se contienen en el anexo de este Convenio, incluyen el salario base correspondiente a los doce meses naturales del año, más las dos pagas extraordinarias de junio y Navidad.

Las pagas extraordinarias se prorratearán en los recibos de salarios mensuales.

D) Retribución en vacaciones.

Los trabajadores afectados por este Convenio percibirán como retribución de sus vacaciones anuales el salario correspondiente a la categoría profesional fijada en el momento de disfrute de las mismas, para ello se dividirá el importe anual establecido entre 360 naturales días y se multiplicará por 32 días. En caso de prestación de servicios inferiores al año, percibirán la parte proporcional.

E) Plus de transporte, gastos de locomoción y dietas:

a) Plus de Transporte: Se establece un plus extra salarial de transporte por cada día de trabajo efectivo, para aquellos trabajadores que comiencen su jornada a partir de 24:00 y finalicen a las 6:00 horas, salvo que hayan sido contratados exclusivamente para hacer el trabajo entre las citadas horas.

b) Gastos de locomoción: Los desplazamientos que se realicen, como consecuencia de los cometidos que se ordenen al personal, y que deban ser desempeñados fuera del término municipal donde radique su centro de trabajo o dependencias, serán abonados por la Empresa. Siempre y cuando, para tales desplazamientos, el trabajador utilice su vehículo propio, habiendo sido previamente autorizado por la empresa para ello, percibirá un importe de 0,20 euros por kilómetro realizado.

c) Dietas: Los trabajadores que, por necesidades del servicio, tengan que desplazarse a población distinta de aquella donde radique su centro de trabajo o dependencia, percibirán una dieta de 15,32 euros, cuando realicen una comida fuera y pernocten en su domicilio; y de 26,99 euros, cuando realicen las dos comidas fuera, pernoctando en su domicilio. Cuando se pernocte fuera del domicilio, la Empresa correrá con los gastos de alojamiento, que en ningún caso será superior a la categoría de tres estrellas, debiendo justificarse el gasto con la correspondiente factura.

Artículo 31. *Revisión salarial.*

Las revisiones salariales anuales estarán basadas en los principios de justicia y equidad.

Es por ello, que el Salario Base de los distintos grupos profesionales para los años venideros será el resultado de incrementar al Salario Base el IPC real de dicho ejercicio.

No se procederá a estos incrementos en los años en que la empresa no supere un EBITDA de un 6% (Beneficio bruto de explotación calculado antes de la deducibilidad de los gastos financieros, las amortizaciones e impuestos).

Artículo 32. *Otras retribuciones.*

Comisiones de producción: (grupo profesional de operaciones en el ámbito de seguros privados): la empresa establecerá con periodicidad semestral o anual el importe de las comisiones o incentivos que percibirá el trabajador que presta servicios del objeto del contrato que CC&CC concierte como Auxiliar Externo con cualesquiera entidades contempladas en la Ley 26/2006 de Mediación de Seguros Privados, siempre y cuando la retribución del contrato Auxiliar Externo sea bajo la modalidad de fijo más variable.

La representación legal, tendrá información de este sistema de retribución.

Artículo 33. *Procedimiento para la inaplicación de las condiciones de trabajo previstas en el artículo 82.3 del Estatuto de los Trabajadores.*

De conformidad con el artículo 82.3 c) del Estatuto de los Trabajadores, cuando concurran causas económicas, técnicas, organizativas o de producción, por acuerdo entre la empresa y los representantes de los trabajadores legitimados para negociar un convenio colectivo conforme a lo previsto en el artículo 87.1 del Estatuto de los Trabajadores, se podrá proceder, previo desarrollo de un periodo de consultas en los términos del artículo 41.4 del Estatuto de los Trabajadores, a inaplicar en la empresa las condiciones de trabajo previstas en el presente convenio colectivo, que afecten a las siguientes materias:

- a) Jornada de trabajo.
- b) Horario y la distribución del tiempo de trabajo.
- c) Régimen de trabajo a turnos.
- d) Sistema de remuneración y cuantía salarial.
- e) Sistema de trabajo y rendimiento.
- f) Funciones, cuando excedan de los límites que para la movilidad funcional prevé el art. 39 ET.
- g) Mejoras voluntarias de la acción protectora de la Seguridad Social.

Se entiende que concurren causas económicas cuando de los resultados de la empresa se desprenda una situación económica negativa, en casos tales como la existencia de pérdidas actuales o previstas, o la disminución persistente de su nivel de ingresos ordinarios o ventas.

En todo caso, se entenderá que la disminución es persistente si durante dos trimestres consecutivos el nivel de ingresos ordinarios o ventas de cada trimestre es inferior al registrado en el mismo trimestre del año anterior.

Se entiende que concurren causas técnicas cuando se produzcan cambios, entre otros, en el ámbito de los medios o instrumentos de producción; causas organizativas cuando se produzcan cambios, entre otros, en el ámbito de los sistemas y métodos de trabajo del personal o en el modo de organizar la producción, y causas productivas cuando se produzcan cambios, entre otros, en la demanda de los productos o servicios que la empresa pretende colocar en el mercado.

En los supuestos de ausencia de representación legal de los trabajadores en la empresa, estos podrán atribuir su representación a una comisión designada conforme a lo dispuesto en el artículo 41.4 del Estatuto de los Trabajadores.

Cuando el período de consultas finalice con acuerdo se presumirá que concurren las causas justificativas y solo podrá ser impugnado ante la jurisdicción social por la existencia de fraude, dolo, coacción o abuso de derecho en su conclusión. El acuerdo deberá determinar con exactitud las nuevas condiciones de trabajo aplicables en la empresa y su duración, que no podrá prolongarse más allá del momento en que resulte aplicable un nuevo convenio en dicha empresa. El acuerdo de inaplicación no podrá dar lugar al incumplimiento de las obligaciones establecidas en convenio relativas a la eliminación de las discriminaciones por razones de género o de las que estuvieran previstas, en su caso, en el Plan de Igualdad aplicable en la empresa. Asimismo, el acuerdo deberá ser notificado a la comisión paritaria.

En caso de desacuerdo durante el período de consultas cualquiera de las partes podrá someter la discrepancia a la comisión paritaria del convenio, que dispondrá de un plazo máximo de siete días para pronunciarse, a contar desde que la discrepancia le fuera planteada. Cuando esta no alcanzara un acuerdo, será preceptiva la utilización del procedimiento de arbitraje vinculante regulado en el Acuerdo Interprofesional Gallego sobre Procedimientos Extrajudiciales de Solución de Conflictos de Trabajo (AGA), o en el V Acuerdo sobre solución autónoma de conflictos laborales (sistema extrajudicial), publicado en el BOE número 46, de 23 de febrero de 2012.

El resultado de los procedimientos a que se refieren los párrafos anteriores que haya finalizado con la inaplicación de condiciones de trabajo deberá ser comunicado a la autoridad laboral a los solos efectos de depósito.

CAPÍTULO IX

Prestaciones Sociales

Artículo 34. *Complemento en los supuestos de Incapacidad Temporal.*

En caso de incapacidad temporal del trabajador/a derivada de Accidente de Trabajo, Enfermedad Profesional u hospitalización, la empresa complementará hasta el 100% del salario de Convenio, desde el primer día de la baja médica.

En los casos de hospitalización, únicamente se abonará mientras dure esta situación.

En caso de incapacidad temporal del trabajador/a derivada de Accidente no laboral o Enfermedad Común, la empresa complementará el salario de Convenio según los siguientes baremos:

- Del día 1 al 7, el 75% del salario Convenio.
- Del día 8 en adelante, el 80% del salario Convenio.

Los trabajadores están obligados a presentar la baja de la seguridad social en un plazo máximo de 72 horas, aceptando, previo aviso, poder ser reconocidos por el médico de la Mutua, al objeto de que éste informe sobre la imposibilidad de prestar servicio, sometiéndose la discrepancia, si la hubiere, a la Inspección Médica de la Seguridad Social.

CAPÍTULO X

Prevención, Seguridad y Salud en el Trabajo

Artículo 35. *Salud laboral.*

Las partes se comprometen a observar y cumplir las disposiciones contenidas en la normativa que sobre seguridad y salud laboral se encuentren vigentes en cada momento, y de forma especial las contenidas en:

1. Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, y sus disposiciones de desarrollo.
2. El R.D 488/1997, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud, relativas al trabajo con equipos que incluyen PVDs, y R.D. 486/1997 sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.
3. La Guía Técnica para la evaluación y prevención de los riesgos relativos a la utilización de equipos que incluyan pantallas de visualización, del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo.
4. La Guía Técnica para la evaluación y prevención de los riesgos relativos a la utilización de los lugares de trabajo, del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo.
5. El Protocolo de reconocimientos médicos para usuarios de PVD del Ministerio de Sanidad.

Artículo 36. *Pausas en PVD.*

Además de los descansos señalados en este Convenio, y sin que sean acumulativas a los mismos, y también con la consideración de tiempo efectivo de trabajo, el personal que desarrolle su actividad en pantallas de visualización de datos, disfrutará de ocho pausas de cinco minutos cada una de ellas, en jornadas de trabajo de 8 horas. Para jornadas inferiores a ocho horas, se tendrá derecho a tantas pausas de forma proporcional a la parte de la jornada reducida. Dichas pausas no serán acumulativas entre sí.

Corresponderá a la Empresa la distribución y forma de llevar a cabo dichas pausas, organizándolas de modo lógico y racional en función de las necesidades del servicio, sin que tales pausas puedan demorar, ni adelantar, su inicio más de 15 minutos respecto a cuando cumplan las horas fijadas para su ejecución.

Artículo 36. *Comité de Seguridad y Salud.*

Definición: El Comité de Seguridad y Salud Laboral es un órgano paritario, cuya función es la consulta regular y periódica de la Empresa en materia de prevención de riesgos.

Composición: El Comité de Seguridad y Salud Laboral tendrá carácter paritario, y la designación de sus miembros (dos en representación de la Empresa y dos en representación legal de los trabajadores) se acomodará a las disposiciones vigentes.

Competencias: El Comité de Seguridad y Salud Laboral de la Empresa tendrá las competencias que se determinen en las disposiciones legales vigentes para su aplicación específica y concreta a las circunstancias y entorno laboral de la Empresa.

Constitución: El Comité de Seguridad y Salud Laboral que habrá de constituirse dentro del mes siguiente a la fecha de la firma del Convenio, elaborará su reglamento de funcionamiento.

Formación: La Empresa proveerá a los delegados de prevención de riesgos laborales de la necesaria formación para el desarrollo de sus funciones.

Artículo 37. Vigilancia de la salud.

Los reconocimientos tendrán siempre el carácter de voluntario y, a tal fin, se remitirá carta a los trabajadores indicándoles el momento de realización, incluyendo en dicha notificación un apartado que permita al trabajador otorgar su consentimiento a someterse a los mismos. De este carácter voluntario sólo se exceptuarán, previo informe de los representantes de los trabajadores, los supuestos en los que la realización de los reconocimientos sea imprescindible para evaluar los efectos de las condiciones de trabajo sobre la salud de los trabajadores o para verificar si el estado de salud del trabajador puede constituir un peligro para el mismo, para los demás trabajadores o para otras personas relacionadas con la empresa o cuando así esté establecido en una disposición legal en relación con la protección de riesgos específicos y actividades de especial peligrosidad. No obstante lo anterior, se aplicarán, en todo caso, los criterios del artículo 22 de la LPRL y el artículo 37 del Reglamento de servicios de prevención. Y, particularmente, los protocolos de vigilancia de la salud que resulten de aplicación al trabajo con PVDs.

CAPÍTULO XI

Protección a la maternidad y víctimas de violencia de género, y situaciones de acoso laboral/sexual**Artículo 38. Protección a la Maternidad y Víctimas de Violencia de Género.**

Con carácter general las partes acuerdan remitirse a lo establecido en el TRET, y demás normativa vigente que resulte de aplicación.

Artículo 39. Medidas de prevención de situaciones de acoso laboral, sexual y por razón de género.

La Empresa velará por la consecución de un ambiente adecuado en el trabajo, libre de comportamientos indeseados de carácter o connotación sexual, o bien del denominado acoso moral, y adoptará las medidas oportunas al efecto.

Con independencia de las acciones legales que puedan interponerse al respecto ante cualesquiera instancias administrativas o judiciales, el procedimiento interno se iniciará con la denuncia de acoso sexual ante la persona de la dirección de la Empresa, o representación colectiva o individual de los trabajadores.

La denuncia dará lugar a la inmediata apertura de expediente informativo por parte de la Empresa, especialmente encaminado a averiguar los hechos e impedir la continuidad del acoso denunciado, para lo que se articularán las medidas oportunas al efecto, quedando la Empresa exonerada de la posible responsabilidad por vulneración de derechos fundamentales.

Se pondrá en conocimiento inmediato de la representación legal de los trabajadores la situación planteada, si así lo solicita la persona afectada. En las averiguaciones a efectuar no se observará más formalidad que la de dar trámite de audiencia a todos los intervinientes, practicándose cuantas diligencias puedan considerarse conducentes al esclarecimiento de los hechos acaecidos.

CAPÍTULO XII

Régimen disciplinario**Artículo 40. Régimen disciplinario.**

1. Las presentes normas de régimen disciplinario persiguen el mantenimiento de la disciplina laboral, que es un aspecto fundamental para la normal convivencia, ordenación técnica y organización de la Empresa, así como para la garantía y defensa de los derechos e intereses legítimos de trabajadores y empresario.

2. Las faltas, siempre que sean constitutivas de un incumplimiento contractual del trabajador, podrán ser sancionadas por la Empresa de acuerdo con la graduación que se establece en el presente capítulo.

3. Toda falta cometida por los trabajadores se clasificará en leve, grave o muy grave.

4. La falta, sea cual fuere su calificación, requerirá comunicación escrita y motivada de la Empresa al trabajador.

5. La imposición de sanciones por faltas graves o muy graves será notificada a la representación de los trabajadores.

Artículo 41. *Faltas leves.*

Son faltas leves:

1. Más de tres faltas de puntualidad durante treinta días sin que exista causa justificada.

2. La falta de asistencia al trabajo de un día durante el periodo de un mes, sin causa justificada. Será grave si, de resultas de la ausencia se causare grave perjuicio a la Empresa.

3. Abandonar el puesto de trabajo sin causa justificada o el servicio por breve tiempo en la jornada. Si se causara como consecuencia del mismo abandono perjuicio de consideración a la Empresa, compañeros de trabajo, clientes o personal del mismo, o fuera causa de accidente, la falta podrá revestir la consideración de grave o muy grave.

4. No comunicar con carácter previo la ausencia al trabajo por causa justificada; y no justificar, dentro de las veinticuatro horas siguientes, salvo que se pruebe la imposibilidad de haberlo hecho, la razón que la motivó.

5. Los descuidos y distracciones que afectan a la realización del trabajo o en el cuidado y conservación de las máquinas, útiles, herramientas instalaciones propias o de los clientes. Cuando el incumplimiento de lo anterior origine consecuencias de gravedad en la realización del servicio, la falta podrá reputarse de grave o muy grave.

6. La inobservancia de las órdenes de servicios, así como la desobediencia a los mandos, todo ello en materia leve.

7. Las faltas de respeto y consideración en materia leve a los subordinados, compañeros, mandos, personal y público, así como la discusión con los mismos dentro de la jornada de trabajo y usar palabras malsonantes o indecorosas con los mismos.

8. La falta de aseo y limpieza personal de manera ocasional.

9. No comunicar a la empresa los cambios de residencia y domicilio y demás circunstancias que afecten a su actividad laboral.

10. No atender al público con la corrección y diligencia debidas, siempre que no se produzca una queja justificada del cliente, en cuyo caso podrá ser calificada de grave o muy grave, así como no atender a personas ajenas que concurran a los locales y las instalaciones de la empresa.

11. Realizar sin autorización, durante la jornada laboral, trabajos particulares. Siempre y cuando no interfieran en la buena marcha del servicio, en cuyo caso tendrá consideración de falta grave o muy grave según el caso.

12. Prolongar las ausencias breves y justificadas por tiempo superior al estrictamente necesario.

Artículo 42. *Faltas graves.*

Son faltas graves:

1. El cometer más de dos faltas leves en el periodo de un trimestre, excepto en la puntualidad, aunque sea de distinta naturaleza, siempre que hubiera mediado sanción comunicada por escrito.

2. Más de cuatro faltas de puntualidad en la asistencia al trabajo en un periodo de treinta días.

Cuando se tuviera que relevar a un compañero bastará con una sola falta de puntualidad para que esta se considere como grave, siempre que no existiere causa justificada.

3. La falta de asistencia al trabajo de dos días en el período de un mes, sin causa justificada. Será muy grave si de resultas de la ausencia, se causare grave perjuicio a la Empresa.

4. La desobediencia grave a los superiores en materia de trabajo y la réplica descortés a compañeros, mandos o público. Si implicase quebranto manifiesto de la disciplina o de ella se derivase perjuicio notorio para la Empresa, compañeros de trabajo o público, se reputará muy grave. Así mismo el trato vejatorio y descortés de un mando hacia un agente será considerada como falta muy grave.

5. La suplantación de la personalidad de un compañero al fichar o firmar, así como el uso de usuario (login) y contraseña (password) de otro empleado, colaborador externo, becario o personal de prácticas, sancionándose tanto al que ficha como a este último. Tendrá consideración de muy grave si conlleva perjuicios para la empresa.

6. La voluntaria disminución de la actividad habitual y la negligencia en el trabajo que afecta a la buena marcha del servicio.

7. La simulación de enfermedad o accidente y no entregar el parte de baja oficial dentro de las setenta y dos horas siguientes de su emisión, salvo que se pruebe la imposibilidad de hacerlo.

8. Originar o participar en discusiones que interfieran a la buena marcha del servicio.

9. El empleo de tiempo, materiales, útiles y máquinas en cuestiones ajenas al trabajo o en beneficio propio, así como el almacenamiento en unidades de red, ordenadores de la empresa archivos ajenos al servicio.

10. El hacer desaparecer útiles, tanto de la Empresa como de los clientes de la misma.

11. Causar accidentes por dolo, negligencia o imprudencia inexcusable.

12. Llevar los registros, documentación, cuadernos o cualquier clase de anotaciones oficiales y escritos que reglamentariamente deben tener, sin las formalidades debidas y cometiendo faltas que, por su gravedad o trascendencia merezcan especial correctivo; y si tuviera especial relevancia, tendrá la consideración de muy grave.

13. No seguir los argumentarios previamente comunicados. Si ello conlleva perjuicios para la empresa o terceros tendrá consideración de muy grave.

Artículo 43. *Faltas muy graves.*

Son faltas muy graves:

1. La reincidencia en comisión de falta grave en el periodo de seis meses, aunque sea de distinta naturaleza, siempre que hubiere mediado sanción.

2. Más de doce faltas no justificadas de puntualidad, cometidas en el periodo de seis meses o de treinta en un año, aunque hayan sido sancionadas independientemente.

3. Tres o más faltas injustificadas al trabajo en el periodo de un mes, más de seis en el periodo de seis meses, o treinta en un año, aunque hayan sido sancionadas independientemente.

4. La falsedad, deslealtad, el fraude, el abuso de confianza y el hurto o robo, tanto a compañeros de trabajo como a la Empresa o a terceros relacionados con el servicio durante el desempeño de sus tareas o fuera de las mismas.

5. El hacer desaparecer, inutilizar, causar desperfectos en máquinas, sistemas, instalaciones, edificios, enseres, documentos, etc., tanto en la Empresa como de clientes de la misma, así como causar accidentes por dolo o imprudencia inexcusable.

6. Realizar trabajos estando en situación de incapacidad temporal, así como realizar manipulaciones o falsedades para prolongar aquella situación.

7. La continuada y habitual falta de aseo y limpieza, de tal índole que produzca quejas justificadas de mandos, compañeros de trabajo o terceros.

8. La embriaguez o cualquier tipo de intoxicación por droga puesta de manifiesto durante la jornada laboral, que repercute en el trabajo. Sólo será sancionable con despido cuando la embriaguez sea habitual, entendiéndose por habitualidad cuando previamente haya habido dos apercibimientos escritos por la misma causa.

9. La introducción y consumo o uso en el centro de trabajo de armas, drogas o materiales que puedan ocasionar riesgos, peligros o daños para personas o equipamientos.

10. La violación del secreto de correspondencia de cualquier tipo de documentos de la Empresa o de las personas en cuyos locales o instalaciones se realice la prestación de los servicios, y no guardar la debida discreción o el natural sigilo de los asuntos y servicios en que, por la misión de su contenido, hayan de estar enterados, así como hacer uso indebido de la información contenida en las bases de datos, incumpliendo lo establecido en la LOPD.

11. Los malos tratos de palabra o de obra, falta grave de respeto y consideración a las personas de sus superiores, compañeros, personal a su cargo o familiares de los mismos, así como a los clientes y a las personas en cuyos locales o instalaciones realizara su actividad y a los empleados de éstas si los hubiere.

12. Abandono del puesto de trabajo en puestos de responsabilidad una vez tomados posesión de los mismos, así como la inhibición o pasividad en la prestación del mismo.

13. La disminución voluntaria y continuada en el rendimiento.

14. El prestar trabajo retribuido cuando implique competencia desleal, sin autorización expresa de la Empresa.

15. Actos de acoso sexual, considerándose de especial gravedad los dirigidos a personas subordinadas con abuso de posición privilegiada. Son actos de acoso sexual todas aquellas conductas de tal naturaleza, desarrolladas en el ámbito de la empresa, resultando ofensivas y no deseadas por quien las sufre, creando un entorno laboral ofensivo, hostil, intimidatorio y humillante, determinando una situación que afecta al empleo y a las condiciones de trabajo.

16. El abuso de autoridad.

17. La competencia desleal por dedicarse dentro o fuera de la jornada laboral a desarrollar por cuenta propia idéntica actividad que la empresa, o dedicarse a ocupaciones particulares que estén en abierta pugna con el servicio.

18. Exigir o pedir por sus servicios remuneración o premios de terceros, cualquiera que sea la forma o pretexto que para la donación se emplee.

19. La imprudencia en acto de servicio, si implicase riesgo de accidente para sí o para compañeros o personal y público, o peligro de avería para las instalaciones.

20. El Acoso moral o por razón de género.

Artículo 44. Sanciones.

1. Por faltas leves:

- a) Amonestación verbal.
- b) Amonestación escrita.
- c) Suspensión de empleo y sueldo de hasta dos días.

2. Por faltas graves:

- a) Suspensión de empleo y sueldo de uno a diez días.
- b) Inhabilitación para el ascenso durante un año.

3. Por faltas muy graves:

- a) Suspensión de empleo y sueldo de 11 días a 3 meses.
- b) Pérdida temporal o definitiva del nivel laboral.
- c) Despido.

Para proceder a la imposición de las anteriores sanciones se estará a lo dispuesto en la legislación vigente, comunicándose a la representación legal de los trabajadores, las sanciones por faltas graves o muy graves.

Las faltas prescribirán a los 10 días cuando sean calificadas de leves; a los 20 días cuando lo fueron como graves; y a los 60 días cuando sean muy graves, considerándose para su cómputo la fecha en la que la Empresa tuvo conocimiento de los hechos, y en cualquier caso a los seis meses de haberse cometido.

Todas las faltas se anotarán en el expediente personal del trabajador, quedando canceladas a los dos meses las leves, a los cuatro meses las graves y al año las muy graves.

CAPÍTULO XIII

Formación

Artículo 45. *Principios generales.*

Para mejorar la formación del trabajador, la Empresa, siempre y cuando no afecte a la normal prestación del servicio, facilitará en la medida de lo posible la realización de estudios para la obtención de títulos académicos o profesionales reconocidos oficialmente, que guarden relación directa con la actividad de la Empresa.

Artículo 46. *Formación.*

Con objeto de favorecer la profesionalización y mejora permanente de la formación, la Empresa desarrollará acciones de perfeccionamiento o reciclaje de sus trabajadores.

La Empresa procurará impartir esta formación con habitualidad, dedicando el tiempo preciso, dentro de la jornada laboral, a la función de perfeccionamiento o reciclaje, sin perjuicio de la asistencia de sus trabajadores, cuando así lo acuerde la Empresa, a los cursos de formación que convoquen las Empresas Clientes con las que se relacione la Empresa, sobre los productos propios de aquéllas, o la asistencia de los trabajadores de la Empresa a jornadas o seminarios impartidos por Centros o Instituciones a los que sea inscrito el trabajador por cuenta de la Empresa.

Esta formación, así como la exigida por la Ley 26/2006 de mediación en seguros privados para el personal de operaciones en el ámbito de seguros privados, es inherente y será equiparable a la establecida para los contratos para la formación y el aprendizaje.

Artículo 47. *Periodos de formación previa y formación continua.*

Cuando los trabajadores contratados deban asistir con carácter obligatorio a cursos de formación, las empresas abonarán las horas empleadas al valor tipo hora convenio que corresponda al nivel salarial del trabajador.

CAPÍTULO XIV

Derechos sindicales y de representación de los trabajadores

Artículo 48. *Representantes de los trabajadores.*

A los efectos de lo establecido en el presente Convenio, las referencias a los representantes legales de los trabajadores comprenden tanto la de carácter unitario como la sindical.

Artículo 49. *Derecho de información.*

Se pondrá a disposición de los representantes legales de los trabajadores un tablón de anuncios que permita a aquellos exponer en lugar idóneo, de fácil visibilidad y acceso, propaganda y comunicados de tipo sindical y laboral. Fuera de dichos tablones queda prohibida la fijación de los citados comunicados y propaganda.

Artículo 50. *Horas de los representantes legales de los trabajadores.*

El crédito horario sindical que para los representantes legales de los trabajadores dispone el TRET, podrá ser acumulado mensualmente en uno o más de tales miembros, contando con la voluntad de los interesados. Dicha acumulación deberá ser por meses, y las no utilizadas no podrán trasladarse a otros meses.

A tales efectos, la cesión de las horas acumuladas se deberá presentar por escrito a la Empresa, con antelación a su utilización, y debidamente firmado por el cedente y la aceptación del cesionario.

Artículo 51. *Información sobre los procesos de selección de personal.*

Se pondrá en conocimiento de la representación legal de los trabajadores, los criterios a seguir en los procesos de selección de personal, así como la iniciación de la campaña para dicho proceso, y el número de trabajadores, si es posible, a contratar.

Si los criterios fijados por la Empresa no varían de un proceso a otro, no habrá obligación de reiterar los mismos.

Artículo 52. *Garantías de los representantes de los trabajadores.*

Ningún miembro del Comité de Empresa o Delegado de Personal podrá ser despedido o sancionado durante el ejercicio de sus funciones ni dentro del año siguiente, en su caso, de la finalización de su mandato, salvo que esta se produzca por revocación o dimisión, y siempre que el despido o sanción se fundamente en la actuación del trabajador en el ejercicio legal de su representación.

Si el despido o cualquier otra sanción por supuestas faltas graves o muy graves obedecieran a otra causa, deberá de tramitarse expediente contradictorio en el que serán oídos, aparte del interesado, el Comité de Empresa o Delegado Sindical, en el supuesto de que esté reconocido como tal en la empresa.

Los miembros de Comités de Empresa o Delegados de Personal no podrán ser discriminados en su promoción económica o profesional por causa o razón del desempeño de su representación.

Los representantes legales de los trabajadores podrán ejercer la libertad de expresión en el interior de la empresa en las materias propias de su representación, pudiendo publicar o distribuir, sin perturbar el normal desarrollo del proceso productivo, aquellas publicaciones de interés laboral o social, comunicándolo previamente a la empresa, ejerciendo tales tareas de acuerdo con la normativa legal vigente a tales efectos.

CAPÍTULO XV

Igualdad de oportunidades

Artículo 53. *Garantía de Igualdad de oportunidades y Planes de Igualdad.*

La Empresa viene trabajando por crear conciencia de los derechos individuales de los empleados, protegiéndolos y potenciándolos. En especial se protege la dignidad personal de los empleados, en el seno de la empresa, estableciendo pautas de comportamientos saludables y erradicando aquellos comportamientos que se puedan considerar intromisiones ilegítimas en la intimidad personal o que violenten la dignidad de las personas.

Se establecerá un Plan de Igualdad, que deberá ser objeto de desarrollo en los términos y condiciones establecidos legalmente.

Parejas de hecho:

Se reconocen los mismos derechos que para los cónyuges en matrimonio, incluido los 15 días de permiso, a las personas que no habiéndose casado entre ellos, conviven en unión afectiva, estable y duradera, previa justificación de estos extremos mediante

certificación de inscripción en el correspondiente registro oficial de parejas de hecho. Dicha certificación podrá sustituirse, en aquellas poblaciones donde no exista registro oficial, mediante acta notarial.

En el supuesto de conflictos de intereses con terceros, el reconocimiento del derecho que corresponda se realizará de conformidad con la resolución que, de manera firme, se dicte por la autoridad administrativa o judicial competente, conforme al ordenamiento positivo vigente.

Género neutro:

En el texto del Convenio se ha utilizado el masculino como genérico para englobar a los trabajadores y las trabajadoras, sin que esto suponga ignorancia de las diferencias de género existentes, al efecto de no realizar una escritura demasiado compleja.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Disposición adicional primera. *Registro, publicación y difusión del presente convenio.*

Este Acuerdo se presentará en el Registro de Convenios Colectivos a los efectos de su depósito, inscripción y publicación que legalmente procedan.

Las partes firmantes del presente Convenio se comprometen a aplicar y realizar la máxima difusión del mismo entre los trabajadores, a fin de facilitar su conocimiento y extensión.

Disposición adicional segunda. *Adhesión al Sistema de Solución extrajudicial de Conflictos.*

Las partes acuerdan su total adhesión al Acuerdo Interprofesional Gallego sobre Procedimientos Extrajudiciales de Solución de Conflictos de Trabajo (AGA) o al Acuerdo que, en su caso, lo sustituya y al V Acuerdo sobre solución autónoma de conflictos laborales (sistema extrajudicial).

Disposición adicional tercera.

Finalizada la vigencia inicial del presente Convenio, y si éste no fuera sustituido en el año siguiente a su denuncia, por otro en el ámbito de la Empresa, serán de aplicación a efectos, exclusivamente de revisión de los conceptos salariales pactados en el mismo, los incrementos salariales que resultaran pactados para dicho año y sucesivos, en el Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de Contact-center.

A los efectos establecidos en el artículo 86.4 del TRET, en lo no previsto por el articulado de este convenio, será de aplicación el Convenio Colectivo General de ámbito estatal del sector de Contact Center, las disposiciones del Texto Refundido del Estatuto de los trabajadores y sus normas de desarrollo.

Disposición adicional cuarta. *Procedimiento para la inaplicación del convenio colectivo.*

La modificación sustancial y/o la inaplicación de las condiciones de trabajo establecidas en el presente convenio colectivo podrá producirse respecto a las materias y causas señaladas en el art. 82.3 TRET.

ANEXO I

Tablas salariales

Los salarios que se establecen a continuación vienen referidos a jornada completa anual de 1.764 horas, de modo que habrá que aplicar la proporción salarial correspondiente para contratos a tiempo parcial, en función del número de horas de trabajo efectivas a la semana (39), para ello se dividirán las horas semanales entre 39 y el resultado se

multiplicará por 100, redondeándose a dos decimales. Dicho porcentaje se aplicará al salario base anual para determinar el salario a tiempo parcial.

En lo que a Recargos se refiere, las cuantías se calcularán aplicando el porcentaje conforme la regla del párrafo anterior.

Niveles	Nivel funcional	Salario base anual – Euros
1	Directivos	34.152,19
2	Jefes de Área	30.950,18
3	Titulados superiores	23.554,37
4	Jefes de Proyectos/Jefe de Administración/Titulados medios/Analistas funcionales	20.752,57
5	Analista-Programador/Técnico en sistemas/Técnico Administrativo/Supervisor A/Responsable de Plataforma	17.701,89
6	Supervisor B/ Responsable de Zona/Programador Junior/Responsable de servicio	16.899,09
7	Coordinador senior/ Responsable Equipo Asistentes de Venta (REAV)/ Formador/ Oficial Administrativo/ Responsable Force	16.056,13
8	Coordinador junior/Formador junior/Agente calidad (quality)/Force Senior/ Responsable Mini Call	12.228,58
9	Teleoperador Senior/Ayudante de Sistemas	14.651,23
10	Asistente de Ventas del ámbito seguros sin retribución variable/Teleoperador Especialista/ Ayudante sistemas/Auxiliar administrativo/Force Junior	14.128,58
11	Teleoperador Junior/Gestor telefónico/Auxiliar telefonista/Helpdesk	9.907,80
12	Conserjes, ordenanzas, guardas y personal de limpieza.	9.907,80
13	Asistente de Venta del ámbito de seguros con retribución variable establecida	9.907,80

Pluses salariales y recargos

Concepto	Importe – Euros
Todos los niveles Idiomas (Mensual)	40,64
Nocturnidad (Hora)	1,67
Transporte (día)	5,54

Festivos especiales

Niveles	Niveles funcionales	Importe – Euros
7	Coordinador sénior / Responsable Equipo Asistentes de Venta (REAV) / Formador / Oficial Administrativo	62,43
8	Coordinador junior / Formador junior / Agente calidad (quality)	40,91
9	Teleoperador Senior	56,97
10	Asistente de Ventas del ámbito seguros sin retribución variable / Teleoperador Especialista / Ayudante sistemas / Auxiliar administrativo	54,47
11	Teleoperador Junior	35,57
13	Asistente de Venta del ámbito de seguros con retribución variable establecida	36,06

ANEXO II

Código de Conducta Interno de «RTC Solution, S.L.»

I. Ámbito funcional.

El presente Código de Conducta Interno tiene por objeto determinar y regular las relaciones profesionales y condiciones de trabajo entre RTC Solution, S.L. y la totalidad de la plantilla de la empresa.

El incumplimiento del presente Código de Conducta Interno supondrá la imposición de las sanciones disciplinarias que procedan en función de su gravedad y proporcionalidad.

Asimismo, la retribución variable por cada empleado para el devengo y percibo de las comisiones e incentivos establecidos en el art. 33 del Convenio Colectivo de empresa se verá condicionada al cumplimiento de los objetivos de buena conducta estipulados en el anexo II de este Convenio Colectivo y mientras no sean modificados por la Dirección de la empresa.

II. Ámbito temporal.

Este Código de Conducta, entrará en vigor y será directamente aplicable al personal al servicio de la empresa, una vez se haya ratificado y firmado por todos y cada uno de los trabajadores que conforman la plantilla de la empresa, sin perjuicio de ulterior modificación, facultad que corresponde a la Dirección de la Empresa.

III. Código de conducta.

Los trabajadores tienen como deberes y objetivos los siguientes:

- 1) Respeto y subordinación a los superiores.
- 2) Respeto a sus compañeros de trabajo.
- 3) Procurar completa armonía con sus superiores y compañeros de trabajo en las relaciones personales y en la ejecución de labores.
- 4) Guardar buena conducta en todo sentido y obrar con espíritu de leal colaboración en el orden moral y disciplina general de la empresa.
- 5) Ejecutar los trabajos que les confíen con honradez, buena voluntad y con la mejor ejecución posible, dentro de los comprendidos en el Grupo Profesional del respectivo trabajador.
- 6) Hacer las observaciones, reclamos y solicitudes a que haya lugar por conducto del respectivo superior y de manera fundada, comedida y respetuosa.
- 7) Recibir y aceptar las órdenes, instrucciones y correcciones relacionadas con el trabajo, con su verdadera intención que es en todo caso la de encaminar y perfeccionar los esfuerzos en provecho propio y de la empresa en general.
- 8) Observar rigurosamente las medidas y precauciones que les indique la Dirección para el manejo de los vehículos o cualquiera de los instrumentos de trabajo.
- 9) Permanecer durante la jornada de trabajo en el sitio o lugar en donde debe desempeñar las labores siendo prohibido salvo orden superior, pasar al puesto de trabajo de otros compañeros.
- 10) Cumplir escrupulosamente con el horario de trabajo establecido, sin que se originen retrasos o ausencias injustificadas.

Las salidas del centro de trabajo durante el horario de trabajo serán preavisadas a la Dirección.

11) Se prohíbe expresamente el uso externo de material titularidad de la empresa.

12) Se prohíbe expresamente el traslado externo de datos de la empresa por cualquier soporte informático, ya sea USB o cualquier otro, de conformidad con la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal (LOPD). Asimismo quedará expresamente prohibido el uso de cualquier soporte informático o electrónico que no sea titularidad de la empresa.

13) Comunicar de inmediato a la Dirección cualquier avería o anomalía que se origine en el seno de la empresa, así como de cualquiera de los vehículos o instrumentos de trabajo.

14) Se prohíbe expresamente la utilización de los instrumentos de trabajo para causas ajenas a la actividad laboral, tales como, el uso indebido de INTERNET, el uso indebido de los ordenadores, las descargas de programas ajenos a la actividad empresarial, el acceso personal para fines particulares y el acceso a programas y páginas ajenas a las funciones laborales, las llamadas telefónicas personales, o en definitiva, la utilización indebida y abusiva de los medios tecnológicos de información y comunicación; facultándose además la utilización de mecanismos de control para detectar el uso indebido o el incumplimiento de dicha prohibición por parte de la empresa.

15) Se prohíbe expresamente la utilización de claves o contraseñas de acceso privado en los ordenadores de la empresa, así como en los programas de gestión o cualquier otro de los utilizados.

16) Cada trabajador cumplirá escrupulosamente con su aseo personal y quedará obligado a llevar el uniforme facilitado por la empresa durante la totalidad de su jornada laboral.