

III. OTRAS DISPOSICIONES

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

360 *Resolución de 21 de diciembre de 2017, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el Convenio colectivo de la empresa Eltec It Services, SLU.*

Visto el texto del Convenio colectivo de la empresa Eltec It Services, S.L.U. (Código de convenio n.º 90102852012017), que fue suscrito con fecha 26 de octubre de 2017, de una parte, por los designados por la Dirección de la empresa, en representación de la misma, y de otra, por las secciones sindicales de USO y CC.OO., y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 90 apartados 2 y 3 de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, Texto Refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, 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,

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, 21 de diciembre de 2017.–El Director General de Empleo, Xavier Jean Braulio Thibault Aranda.

I CONVENIO COLECTIVO DE ELTEC IT SERVICES, S.L.U.

PREÁMBULO

El presente Convenio Colectivo (en lo sucesivo, «Convenio Colectivo» o «Convenio»), adoptado bajo las previsiones del título III del Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores se ha negociado y suscrito por la representación de Eltec IT Services, S.L.U. (en lo sucesivo, «Empresa» o «Eltec») y por las secciones sindicales de USO y CC.OO. Asimismo, CGT ha asistido a las reuniones de la comisión negociadora del Convenio Colectivo, con voz y sin voto.

Ambas partes se reconocen mutuamente plena representatividad y capacidad legal para negociar y suscribir el Convenio Colectivo.

Como resultado y en consecuencia con todo lo anterior, las partes negociadoras adoptan el presente Convenio Colectivo estatutario, que viene a suceder al anterior Convenio Colectivo del grupo T-Systems (en adelante, «Convenio Anterior»).

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Ámbito funcional.*

El presente Convenio Colectivo establece las normas básicas que regulan las relaciones laborales entre la empresa Eltec IT Services, S.L.U. y las personas trabajadoras de dicha sociedad incluidas en su ámbito personal y territorial.

El presente Convenio Colectivo se suscribe de una parte, por las secciones sindicales USO y CC.OO. y de otra, por la Empresa.

Artículo 2. *Ámbito territorial.*

Las normas contenidas en el presente Convenio Colectivo serán de aplicación a todas las personas trabajadoras que estén dentro del ámbito personal del presente Convenio Colectivo y que presten servicios para ELTEC en cualquier parte del territorio español.

Artículo 3. *Ámbito personal.*

El presente Convenio Colectivo afecta a todas las personas que prestan sus servicios en la Empresa mediante una relación laboral común.

Quedan expresamente excluidos del ámbito del Convenio Colectivo:

- Las personas que se encuentren en los supuestos regulados en los artículos 1.3 y 2 del Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido del Estatuto de los Trabajadores (en lo sucesivo, TRET).
- Las personas que realizan las funciones de Dirección.

Artículo 4. *Ámbito temporal.*

El presente Convenio entrará en vigor al día siguiente de su firma con independencia de la fecha de publicación en el Boletín Oficial del Estado y desde dicha fecha resultará de aplicación.

En el supuesto de que exista un convenio colectivo previo que tenga prioridad aplicativa conforme a lo previsto en el art. 84.1 del Estatuto de los Trabajadores, el contenido del presente convenio resultará de aplicación a la finalización de la vigencia pactada de aquel. En todo caso, el contenido del presente convenio resultará de aplicación en las materias previstas en el apartado 2 del art. 84 del Estatuto de los Trabajadores.

Los efectos económicos del Convenio se retrotraerán al día 1 de enero de 2016, a excepción de aquellos conceptos retributivos respecto a los que se establezca otra vigencia diferente en el presente Convenio Colectivo.

La vigencia del Convenio Colectivo finalizará el 31 de diciembre de 2018.

Artículo 5. *Denuncia.*

El Convenio Colectivo podrá ser denunciado por cualquiera de las partes firmantes con una antelación mínima de tres meses a la fecha de terminación de su vigencia.

Denunciado el Convenio Colectivo, se constituirá la comisión negociadora de conformidad con lo previsto en los artículos 87 y 88 TRET.

Denunciado el presente Convenio Colectivo y hasta tanto no se haya acordado un nuevo convenio colectivo, perderán vigencia sus cláusulas obligacionales y se mantendrá en vigor el contenido normativo del Convenio Colectivo, permaneciendo invariables todas las condiciones económicas en el presente Convenio Colectivo, y sin que todo ello suponga la creación de condiciones más beneficiosas.

En caso de no mediar denuncia expresa de ninguna de las partes, el Convenio Colectivo se prorrogará de año en año en los términos previstos en el artículo 86.2 TRET.

Artículo 6. *Vinculación a la totalidad.*

Siendo las condiciones pactadas un todo orgánico e indivisible, el presente Convenio Colectivo será nulo y no surtirá efecto alguno en el supuesto de que la autoridad o jurisdicción competente, en el ejercicio de las facultades que le sean propias, objetase o invalidase alguno de sus pactos o no aprobara la totalidad del contenido, que deberá ser uno e indivisible en su aplicación.

En el caso de que se produjera la anulación de alguno o varios de los artículos del presente Convenio, y una vez constituida la Comisión Negociadora de ser necesario, esta procurará en el plazo máximo de noventa días naturales alcanzar un acuerdo consensuado sobre las cuestiones planteadas, al efecto de preservar la aplicación indivisible y única del presente Convenio.

Artículo 7. *Absorción y compensación.*

El conjunto de los acuerdos contenidos en este Convenio, en conjunto y en cómputo anual, absorben y compensan cualesquiera condiciones laborales y mejoras de todo orden, que estén establecidas en el momento de la firma del Convenio o que puedan establecerse en el futuro, por disposición legal, pacto de empresa, contrato individual o decisión empresarial, cualquiera que sea su origen. Todo ello en los términos establecidos en el artículo 26.5 TRET.

Artículo 8. *Condiciones ad personam.*

Se respetarán como derechos adquiridos, a título personal, las situaciones individuales que pudieran existir a la fecha de la firma de este Convenio que, computadas en conjunto y anualmente, resultasen superiores a las establecidas en el mismo.

Asimismo, se mantendrán como derechos adquiridos a título colectivo las situaciones colectivas en vigor o que deriven de pactos colectivos que mantengan su vigencia y que computadas en conjunto y anualmente, resultasen superiores a las establecidas en el presente Convenio.

Lo establecido en los dos párrafos anteriores se entiende sin perjuicio de que la Empresa y los trabajadores puedan, tanto a nivel individual como colectivo, alcanzar acuerdos compensatorios (cuyo importe irá al complemento de aplicación) y/o indemnizatorios (un único importe), para dejar sin efecto estas mejores condiciones.

Artículo 9. *Prelación de normas.*

La prestación del trabajo entre la Empresa y sus empleados, se regirá por lo establecido en el presente Convenio Colectivo desde el momento de su entrada en vigor y, en todo lo no estipulado expresamente en el mismo, se estará a lo dispuesto en el Convenio Colectivo Estatal de Empresas de Consultoría y de estudios de mercado y de la opinión pública (código de convenio número 99001355011983) que resulte aplicable o el que le sustituya y, en su defecto, a las disposiciones legales de ámbito general.

Artículo 10. *Comisión Paritaria de Aplicación, Interpretación y Vigilancia.*

Se acuerda constituir una Comisión Paritaria como órgano encargado de resolver las cuestiones que se deriven de la aplicación, interpretación y vigilancia del cumplimiento de lo acordado en el presente Convenio, en el plazo de treinta días naturales desde su entrada en vigor.

Esta Comisión estará compuesta, de una parte, por seis miembros designados por la Empresa y de otra, por seis miembros designados por la representación de las secciones sindicales que han firmado el presente Convenio, repartidos proporcionalmente en función de la representatividad que ostenten en el momento de la constitución de la misma.

La Comisión podrá elegir de entre sus miembros, por mayoría, a un Presidente o Presidenta y a un Secretario o Secretaria, renovándose dichos cargos con carácter anual.

Asimismo, podrá dotarse de un Reglamento de funcionamiento para regular lo que no esté expresamente regulado en este artículo.

Para existir acuerdo, se requerirá el voto favorable de la mayoría simple de cada una de sus representaciones (empresarial y social).

El domicilio de la Comisión Paritaria será la calle Marie Curie, 19, de Rivas Vaciamadrid.

Las reuniones se celebrarán cada tres meses y, preferentemente, serán no presenciales salvo que los asuntos a tratar sean de especial importancia. Con carácter extraordinario y a petición de cualquiera de las dos partes, podrá convocarse una reunión extraordinaria de la Comisión cuando la importancia y urgencia del tema así lo requiera.

Las funciones de la Comisión Paritaria serán las siguientes:

– Conocimiento y resolución de las cuestiones derivadas de la aplicación e interpretación del presente Convenio Colectivo.

– Vigilancia del cumplimiento de lo pactado en el Convenio Colectivo.

– Conocimiento y resolución de las discrepancias que puedan surgir tras el periodo de consultas para la no aplicación de las condiciones de trabajo a que se refiere el artículo 82.3 TRET. En tal supuesto, tras el transcurso del plazo máximo de negociación previsto en el citado precepto, en los términos del artículo 41.4 del TRET, sin alcanzarse un acuerdo, cualquiera de las partes podrá someter la discrepancia a la Comisión Paritaria, que dispondrá de un plazo máximo de siete días para pronunciarse, a contar desde que la discrepancia le fuera planteada.

– Establecimiento de los procedimientos y plazos de actuación de la Comisión respecto al sometimiento de las discrepancias producidas en su seno a los sistemas no judiciales de solución de conflictos establecidos mediante los acuerdos interprofesionales de ámbito estatal o autonómicos previstos en el artículo 83 TRET.

Cuando la Comisión no hubiera alcanzado un acuerdo en los aspectos referidos al presente párrafo o no se hubiera solicitado su intervención, se procederá de conformidad con lo previsto en el artículo 82.3 párrafos 8 y 9 TRET. Es decir, las partes deberán recurrir a los procedimientos que se hayan establecido en los acuerdos interprofesionales de ámbito estatal o autonómico, previstos en el artículo 83 TRET. De no ser aplicables los antedichos procedimientos o estos no hubieran solucionado la discrepancia, las partes podrán someter la solución de la misma a la Comisión Consultiva Nacional de Convenios Colectivos cuando la inaplicación de las condiciones de trabajo afectase a centros de trabajos o lugar de prestación de servicios de la Empresa situados en el territorio de más de una comunidad autónoma, o a los órganos correspondientes de las comunidades autónomas en los demás casos.

La Comisión Paritaria dará traslado de las Resoluciones dictadas a las partes afectadas por cada consulta, a la Dirección de la Empresa, así como a todas las secciones sindicales constituidas en la Empresa.

Los acuerdos de la Comisión de interpretación del Convenio tendrán el mismo valor que el texto de este de conformidad con el artículo 91.4.º TRET.

Serán admitidos un asesor por cada sección sindical con representación en la Comisión, y por parte de la Empresa el mismo número de asesores que la parte social. Estos asesores podrán actuar con voz pero sin voto.

CAPÍTULO II

Organización del trabajo

Artículo 11. *Facultad de organización.*

La organización del trabajo y la asignación de funciones, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes, es facultad exclusiva de la Dirección de Eltec, que, en cada caso, llevará a cabo y dictará las directrices y normas pertinentes con sujeción a la legislación vigente.

La organización del trabajo tiene como fin la consecución de unos niveles óptimos de productividad, eficiencia, eficacia y calidad en la Empresa.

Artículo 12. *Propiedad intelectual e industrial.*

La propiedad intelectual e industrial y todos los demás derechos derivados o relacionados con cualquier trabajo, investigación o descubrimiento en los que intervenga el personal afectado por este Convenio directa o indirectamente en virtud de su contrato de trabajo con la Empresa, corresponderá a esta, sin necesidad de ningún tipo de cesión adicional.

De conformidad con el artículo 51 del Real Decreto Legislativo 1/1996 que aprueba el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, se ceden a la Empresa en exclusiva, con el máximo alcance temporal y territorial, y para cualquier modalidad, todos los derechos de explotación de las creaciones desarrolladas por las personas trabajadoras en el contexto de la relación laboral objeto del presente Convenio Colectivo. En ningún caso podrá la Empresa utilizar la obra o disponer de ella para un sentido o fines diferentes de la actividad empresarial. Quedan a salvo los derechos irrenunciables e inalienables reconocidos al autor en el artículo 14 de la Ley de Propiedad Intelectual.

De acuerdo con el artículo 97.4 de la Ley de Propiedad Intelectual, corresponde a la Empresa la titularidad de los derechos de explotación de los programas de ordenador creados por las personas trabajadoras en el ejercicio de las funciones que le han sido confiadas o siguiendo las instrucciones de la Empresa.

Artículo 13. *Confidencialidad.*

En el ejercicio de sus funciones, todas las personas trabajadoras se regirán por los principios de buena fe, sigilo, profesionalidad y confidencialidad, comprometiéndose a no facilitar ni utilizar en beneficio propio o de terceros ajenos a la Empresa, la información a la que puedan tener acceso o conocimiento de la misma, directa o indirectamente, por su trabajo o por formar parte de la plantilla de la Empresa, absteniéndose de realizar cualquier tipo de acción encaminada a su difusión, revelación o cesión a persona jurídica o física ajena a la Empresa.

El incumplimiento de dicha obligación de confidencialidad por parte de las personas trabajadoras podrá dar lugar a que la Empresa adopte las decisiones pertinentes y ejercite las acciones legales oportunas.

De cualquier manera, este deber de confidencialidad no mermará de forma alguna los derechos que la ley reconoce a los miembros de la Representación de los Trabajadores en el ejercicio de las funciones que le son propias.

Artículo 14. *Preaviso.*

Las personas trabajadoras que deseen cesar voluntariamente en la Empresa vendrán obligadas a ponerlo en conocimiento de la misma por escrito, cumpliendo, como mínimo, un plazo de preaviso de quince días naturales. Dicho plazo se aplicará respecto a aquellas personas que cesen voluntariamente una vez superado el periodo de prueba.

En caso de no respetar el preaviso establecido, la Empresa podrá descontar del finiquito y liquidación final, en concepto de indemnización por los daños y perjuicios ocasionados, una cantidad equivalente al salario bruto de los días de preaviso incumplidos.

CAPÍTULO III

Ordenación del tiempo de trabajo

Artículo 15. *Jornada laboral.*

15.1 Jornada anual.

La jornada completa de trabajo en cómputo anual será de 1.760 horas durante la vigencia del presente Convenio.

Esta jornada máxima se entiende sin perjuicio de la posibilidad de distribución irregular de la jornada y de lo dispuesto en el artículo 22 sobre la posibilidad de disfrutar parte de las vacaciones al año siguiente.

Sin perjuicio de lo anterior, se mantendrán las jornadas anuales distintas que vengan disfrutando determinados empleados «ad personam» en virtud de acuerdos alcanzados a título individual o colectivo, si bien podrá acordarse con la Dirección de la Empresa la convergencia de dicha jornada anual a las 1.760 horas.

En su caso, la diferencia anual entre los días laborales del centro de trabajo o lugar de prestación de servicios (jornada industrial) y los días de trabajo efectivo de la jornada anual individual, será el exceso de la jornada ordinaria anual y se denomina tiempo de libre disposición y se computa en horas, de acuerdo con la jornada horaria diaria individual. Este tiempo de libre disposición se determinará cuando se elabore el calendario laboral de cada año y se disfrutará en la forma (días u horas) acordadas con el responsable inmediato teniendo en cuenta las necesidades de servicio. Este tiempo, en ningún caso se compensará económicamente.

15.2 Jornada diaria y semanal.

Con carácter general, la jornada ordinaria diaria de trabajo a jornada completa tendrá una duración de 8 horas y se realizará de lunes a viernes, según el calendario específico pactado.

Adicionalmente, se creará una Comisión Paritaria de Flexibilidad.

El tiempo de trabajo se computará de modo que tanto al comienzo como al final de la jornada diaria la persona trabajadora se encuentre en su puesto de trabajo.

En el caso de puestos de trabajo móviles, no ubicados física y permanentemente en un centro de trabajo, que requieren desplazamientos para el desarrollo de la actividad laboral, dentro de las 8 horas de trabajo efectivo diario se contemplarán los tiempos empleados en realizar los desplazamientos necesarios para el desarrollo de la misma.

La duración máxima de la jornada ordinaria semanal de trabajo será de cuarenta horas semanales de trabajo efectivo de promedio en cómputo anual.

Las personas trabajadoras que presten servicios a jornada completa partida tendrán como mínimo una hora para comer, teniendo en cuenta los horarios de prestación de servicios y el cumplimiento de la jornada semanal y anual. Dicho descanso no será retribuido ni tendrá la consideración de tiempo de trabajo efectivo.

Dentro del horario de trabajo, todo el personal dispondrá de una pausa continuada de 20 minutos. Dicho descanso tiene la consideración de tiempo de trabajo efectivo.

Artículo 16. *Calendario laboral.*

Al comienzo de cada año y como máximo el 15 de febrero, la Empresa elaborará los calendarios laborales, previo acuerdo con los representantes legales de los trabajadores de cada centro de trabajo/lugar de prestación de servicios.

En el calendario laboral se indicarán los días laborales del centro de trabajo o lugar de prestación de servicios, los periodos vacacionales preferenciales, y también los días no laborables.

Las personas trabajadoras disfrutarán de los festivos autonómicos y locales que correspondan en función del lugar de prestación de servicios.

Dado que la actividad de la Empresa se desarrolla durante todos los días del año, se considerarán días no laborables de calendario, los siguientes:

– Festivos especiales: Navidad (25 de diciembre), Año Nuevo (1 de enero), Reyes (6 de enero) y las noches del 24, 31 de diciembre y 5 de enero. Además se establecerá en función de la Comunidad Autónoma en que esté ubicado el Centro de Trabajo o lugar de prestación de servicios, otro día como festivo especial. Los festivos especiales quedaran recogidos en el calendario laboral del centro de trabajo o lugar de prestación de servicios.

– Festivos: Son las fiestas locales, autonómicas y estatales indicadas en el calendario laboral, a excepción de las indicadas en el apartado anterior.

– Día de fin de semana (sábados y domingos). Si coinciden con un festivo o festivo especial, a efectos de compensación prevalece el tratamiento de festivo o festivo especial.

Para cada centro de trabajo o lugar de prestación de servicios, se fijarán en el calendario laboral por año natural, de común acuerdo, 4 fechas anteriores a festivos en las cuales se podrá disfrutar de un horario laboral reducido de media jornada (vigilia/víspera de festivo), que serán reflejadas en el calendario laboral del centro de trabajo o lugar de prestación de servicios. Cada persona trabajadora podrá disfrutar de 2 de estas vigili­as/vísperas que podrán ser acumuladas en una jornada completa; tanto el disfrute como la acumulación se fijarán de mutuo acuerdo. Estas vigili­as/vísperas o la jornada acumulada en su defecto, tendrán consideración de tiempo efectivo de trabajo.

Si por necesidades del servicio fuesen necesarios cambios en el calendario laboral, estos se harán de acuerdo con la Comisión Paritaria de Flexibilidad.

Artículo 17. *Trabajo nocturno.*

Se considera trabajo nocturno el realizado entre las diez de la noche y las seis de la mañana del día siguiente, y se regula por lo establecido en el artículo 36 TRET.

Las personas trabajadoras que por la naturaleza de la actividad que realizan, su jornada diaria de trabajo, total o parcialmente, dentro del citado periodo nocturno, percibirán el «Plus de Nocturnidad» por las horas trabajadas en horario nocturno.

Artículo 18. *Trabajo a turnos.*

18.1 Régimen de trabajo a turnos.

El régimen de trabajo a turnos se regirá por lo establecido en el artículo 36 del TRET. Para atender las necesidades de prestación de servicios a los clientes y previa negociación con la representación de los trabajadores en los términos establecidos en el artículo 41 del TRET, la Empresa podrá organizar turnos rotatorios de trabajo de mañana, tarde y noche, de lunes a domingo, en aquellos puestos de trabajo que considere necesario.

Esta circunstancia se considera «trabajo a turnos», y las personas trabajadoras que lo desempeñen, «personal a turnos», y en consecuencia percibirán el denominado «Plus de Turnicidad» mientras trabajen a turnos.

El personal a turnos, cambiará de turno según la cadencia Mañana-Noche-Tarde, volviendo a repetir el ciclo, y así sucesivamente. Nadie permanecerá más de cuatro semanas en un determinado turno, salvo adscripción voluntaria o acuerdo entre las propias personas trabajadoras. Sin detrimento del servicio y con la autorización del responsable inmediato/a, las personas trabajadoras podrán voluntariamente intercambiar su turno de trabajo.

Al igual que el resto de la plantilla, el personal a turnos se regirá por el calendario laboral del centro de trabajo o lugar de prestación de servicios, a efectos del cómputo de jornada individual anual y la consideración de no laborables. El calendario laboral contemplará las fechas de cambio de turno.

El calendario del personal a turnos en servicio continuado al cliente se establecerá con tres meses de antelación.

Al menos una vez al mes, el descanso de la persona trabajadora coincidirá con un fin de semana completo.

El régimen de trabajo a turnos no será de aplicación a aquellas personas cuyas condiciones contractuales incorporen un turno fijo, aunque presten servicios en un servicio/cliente con trabajo a turnos.

18.2 Turno incompleto.

Se considera turno incompleto aquel que no dispone de los recursos planificados. Esta situación puede darse en el transcurso del turno en cuestión o bien presentarse como un imprevisto para el siguiente turno.

En cualquiera de los dos casos, cuando una persona trabajadora a turno ha de abandonar su puesto de trabajo por cualquier causa personal y justificada, o bien no pueda presentarse al mismo por cualquier causa personal y justificada, se procederá de la siguiente manera:

- La persona pondrá la situación en conocimiento de su responsable inmediato.
- El responsable inmediato decidirá si es necesario cubrir la ausencia, y en caso de serlo, lo hará siguiendo los mecanismos de anticipación o prolongación de turno que se detallan a continuación.

18.3 Prolongación y anticipación de turno incompleto.

– Salvo causa personal y justificada, la persona trabajadora del turno anterior deberá prolongar su jornada en caso que al final de la misma no se incorpore su relevo y el turno en consecuencia quedase incompleto. En tal caso, el responsable informará a la persona que deba prolongar hasta un máximo de 4 horas su jornada laboral, cubriendo así parte del siguiente turno.

– El responsable inmediato intentará que voluntariamente otra persona trabajadora del siguiente turno se incorpore a su puesto de trabajo 4 horas antes del inicio de su turno, cubriendo así parte del turno anterior.

– Al margen de la compensación correspondiente en los términos previstos en este Convenio Colectivo, la Empresa abonará el gasto de comida y desplazamiento previo justificante, tanto de la persona que prolonga su turno, como de quien anticipa su incorporación. Así mismo velará por la evacuación de la persona trabajadora que por causa personal y justificada abandona el turno.

Artículo 19. *Servicio de Guardia y extensiones de horario.*

19.1 Servicio de Guardia.

19.1.1 Disposiciones generales.

Las personas trabajadoras que se encuentren adscritas a un determinado servicio y cumplan el perfil técnico y de experiencia requerida para el servicio de guardia, podrán adscribirse voluntariamente al mismo.

Por razones organizativas, de planificación y de distribución homogénea de la actividad laboral, es interés de la Dirección de la Empresa, que todas las personas trabajadoras adscritas a un determinado servicio/cliente, en donde sea necesario implementar un servicio de guardias, puedan realizar dicho servicio de forma que se evite su concentración en solo unos pocos empleados. Las guardias serán localizadas o presenciales, en sábados, domingos, festivos o en días laborables fuera del horario habitual.

En la realización del servicio de guardias se respetarán siempre los periodos de descanso diario y semanal legalmente establecidos.

Sin detrimento del servicio y con la autorización del responsable inmediato, las personas trabajadoras que se encuentren adscritas a un mismo servicio, podrán voluntariamente intercambiar su guardia.

Para cada servicio de guardia se pactará un calendario de guardias de 3 meses, procurando distribuir de forma equitativa los fines de semana, festivos y festivos especiales entre las personas adscritas a dicho servicio.

En la elaboración del calendario de guardias se contará con el personal adscrito al servicio de guardia sin superar el límite máximo de 18 guardias anuales por persona trabajadora. No obstante, dicho límite no resultará de aplicación en caso de aceptación de la persona trabajadora.

Todas las guardias, sean o no último nivel de resolución técnica, tendrán definido un nivel de escalado jerárquico que será el responsable final de los servicios para los que se presta la guardia.

19.1.2 Estructura.

El servicio de guardia tiene dos componentes:

– Disponibilidad 24 horas: El personal afectado estará permanentemente localizable mediante medios de localización remota proporcionados por la Empresa, al objeto de atender las intervenciones que, en su caso, se originen en el área de servicios de campo. El tiempo de respuesta a la llamada será inferior a 15 minutos. La disponibilidad se contabiliza en días en función de la necesidad del servicio.

– Intervención de guardia: Es el tiempo empleado en la resolución de una incidencia, ya sea de forma remota o presencial, si fuese necesario. Los tiempos de desplazamiento se incluyen en el cómputo del tiempo de resolución de la incidencia. En caso de no poder superarse remotamente la incidencia, el personal se presentará en el puesto de trabajo/lugar de la incidencia en un período de tiempo no superior al pactado según servicio (contando a partir del momento en que se llegue a la conclusión de no ser posible la solución remota del problema).

Los tiempos de intervención se contabilizarán por horas y minutos reportados en la aplicación de gestión de incidencias y se acumularán con una periodicidad mensual.

19.2 Extensión de horario.

Por razones de cobertura del rango horario que determinados clientes demandan, el personal afectado estará localizable por períodos semanales mediante medios de localización remota proporcionados por la Empresa durante las siguientes franjas horarias:

- De lunes a viernes desde la finalización de su jornada de trabajo hasta las 22 horas.
- Sábados no festivos de 9 horas a 22 horas.

Su finalidad es atender las intervenciones que, en su caso, se originen en el área de servicios de campo. El tiempo de repuesta a la llamada será inferior a 15 minutos. La disponibilidad para este servicio se contabiliza en semanas.

Intervención en extensión de horario: Es el tiempo empleado en la resolución de una incidencia, ya sea de forma remota o presencial, si fuese necesario. Los tiempos de desplazamiento se incluyen en el cómputo del tiempo de resolución de la incidencia. En caso de no poder superarse remotamente la incidencia, el personal se presentará en el puesto de trabajo/lugar de la incidencia en un período de tiempo no superior al pactado según servicio (contando a partir del momento en que se llegue a la conclusión de no ser posible la solución remota del problema).

Artículo 20. *Intervenciones planificadas.*

Son todas aquellas actuaciones programadas previamente, que deben realizarse fuera del horario habitual de trabajo, y que tienen como objetivo realizar trabajos y tareas que por imperativos técnicos, del servicio o del propio cliente, no pueden hacerse dentro del horario habitual indicado. Sería el caso por ejemplo de arranques de servicios, *hardware* o aplicaciones informáticas, el mantenimiento de infraestructuras o aplicaciones informáticas, etc.

Para una misma persona trabajadora no se puede planificar la realización simultánea del servicio de guardias y las intervenciones planificadas, dada la distinta finalidad que se persigue con ambos instrumentos de ordenación del trabajo.

En el caso excepcional de producirse una simultaneidad debido a la no posibilidad de hacerlo de forma separada, el responsable del equipo asumirá la priorización de las acciones a realizar en caso de producirse algún tipo de conflicto operativo entre ambas actuaciones.

La realización de una intervención planificada será acordada individualmente *ad hoc* con cada persona trabajadora susceptible de realizarlas, dado su perfil técnico, experiencia profesional, y vinculación directa entre su trabajo y las tareas a realizar que constituyen la

intervención planificada. Cualquier persona que cumpla los requisitos anteriores será susceptible de realizar intervenciones planificadas. Las personas trabajadoras podrán adscribirse voluntariamente a las intervenciones planificadas.

Las intervenciones planificadas se clasifican de la siguiente forma:

- Intervención por horas, planificada en día laborable, fin de semana, día festivo o festivo especial.
- Intervención por instalación, planificada en día laborable, fin de semana, día festivo o festivo especial. En este caso, las condiciones de compensación se ajustarán, previo acuerdo con la persona trabajadora, en función de los servicios que la Empresa haya ofertado a su cliente y sólo con el objetivo de incrementar la competitividad de ELTEC y la posibilidad de realizar estos trabajos fuera del horario laboral.

Artículo 21. *Horas extraordinarias.*

Para aquellos servicios y departamentos de la Empresa donde no rige el sistema de guardias, extensión de horario e intervenciones planificadas, las partes firmantes del presente Convenio acuerdan la conveniencia de reducir al mínimo indispensable la realización de las horas extraordinarias.

La prestación de trabajo en horas extraordinarias será voluntaria, salvo en el supuesto de que sean necesarias para prevenir o reparar siniestros o daños extraordinarios o urgentes según lo previsto en el artículo 35.3 del TRET, respetando siempre el límite anual máximo en los términos establecidos en el citado precepto.

Para las personas trabajadoras que por la modalidad o duración de su contrato realicen una jornada en cómputo anual inferior a la jornada general en la Empresa, el número máximo anual de horas extraordinarias se reducirá en la misma proporción que exista entre tales jornadas.

Las horas extraordinarias no se pueden realizar de forma unilateral por la persona trabajadora, sino que requieren la aprobación previa del responsable directo.

Con el fin de equilibrar las necesidades productivas y limitaciones financieras, la Empresa, previo acuerdo con el trabajador, podrá compensar las horas extraordinarias de manera económica o acumulando las horas realizadas por tiempo de descanso, o incluso una combinación de ambas.

Artículo 22. *Vacaciones.*

Cada persona trabajadora disfrutará de veinticuatro días laborales de vacaciones por año natural, que deberán ser disfrutados necesariamente dentro del mismo año natural al que correspondan, y como máximo antes del 15 de enero del año natural siguiente (este incluido), sin perjuicio de los supuestos establecidos en el artículo 38 del TRET, en las fechas que resulten del periodo vacacional indicado del calendario laboral específico. En casos excepcionales y mediante acuerdo previo, se podrá prorrogar el disfrute hasta como máximo el 31 de marzo del año siguiente. Transcurrida esta fecha, las vacaciones no disfrutadas se perderán sin posibilidad de compensación económica alguna.

El cómputo de vacaciones se efectuará por año natural, calculándose en proporción al tiempo de permanencia en la Empresa en los casos de nuevo ingreso. Las vacaciones comenzarán siempre en día laborable para la persona trabajadora.

La persona trabajadora podrá fraccionar el periodo de vacaciones anuales en varios periodos, siendo obligatoriamente uno de ellos de al menos dos semanas laborales continuadas, y otro período de una semana de duración. El primero de los precitados períodos deberá disfrutarse preferentemente en periodo estival, durante los meses de junio a septiembre. Y el periodo de una semana de duración será disfrutado a elección de la persona trabajadora.

Los posibles puentes laborales, se fijarán teniendo en cuenta el reparto equitativo de ellos entre el conjunto de personas trabajadoras asignadas al servicio prestado.

En el caso de que por necesidades organizativas o productivas del servicio sea necesario modificar el periodo de disfrute de las vacaciones con menos de dos meses de antelación a la fecha de inicio previamente acordada, independientemente de que sea en período estival o no, si la persona está de acuerdo en la modificación del periodo de disfrute las vacaciones, se compensarán aquellos gastos no recuperables en los que haya incurrido la persona trabajadora previa presentación de justificantes de los mismos.

Si el periodo de vacaciones coincide en el tiempo con una incapacidad temporal derivada del embarazo, parto, lactancia natural, período de suspensión del contrato de trabajo previsto en el artículo 48, apartados 4, 5 y 7, del TRET o con una incapacidad temporal por contingencias distintas a las anteriores, se estará a lo dispuesto en el TRET.

Artículo 23. *Permisos retribuidos.*

Las personas trabajadoras, previo aviso y justificación documental adecuada con la debida antelación, podrán ausentarse del trabajo con derecho a remuneración en los casos previstos en el anexo V del presente Convenio.

A estos efectos, se equiparán matrimonio y parejas de hecho, siempre que las mismas estén debidamente inscritas en el correspondiente registro oficial u organismo equivalente y la persona interesada aporte la certificación acreditativa de las mismas.

Artículo 24. *Excedencias.*

Las excedencias se regirán de acuerdo con lo establecido por el TRET.

A los efectos de lo previsto en el artículo 46.3 respecto a las excedencias para atender al cuidado de un familiar hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, la pareja de hecho, tendrá la misma consideración que el/la cónyuge, siempre que se acredite estar debidamente inscrito en el correspondiente registro oficial u organismo equivalente.

Para atender al cuidado de cada hijo, tanto cuando lo sea por naturaleza, como por adopción, o en los supuestos de guarda con fines de adopción o acogimiento, tanto permanente como preadoptivo, se amplía el periodo máximo de excedencia previsto en el artículo 46.3 TRET, desde los 3 años a los 3.5 años, a contar desde la fecha de nacimiento o, en su caso, de la resolución judicial o administrativa.

CAPÍTULO IV

Sistema de clasificación profesional

Artículo 25. *Principios generales.*

Las personas trabajadoras serán clasificadas 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 en Grupos y Funciones Profesionales. Las disposiciones contenidas en el presente Capítulo constituyen la adaptación al ámbito de la Empresa del sistema de clasificación profesional de las personas trabajadoras.

De acuerdo con lo anterior, el sistema de clasificación profesional actualmente vigente en la Empresa se adaptará al sistema de clasificación aquí establecido, cuyo cuadro de equivalencias se adjunta en el anexo VI de este Convenio Colectivo.

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, y podrá incluir distintas tareas, funciones, especialidades profesionales o responsabilidades asignadas a las personas trabajadoras.

Con carácter general los trabajadores y trabajadoras desarrollarán las tareas propias de su Grupo Profesional, así como tareas suplementarias y/o auxiliares precisas que integren el proceso completo del cual formen parte.

Cuando se prevea desempeñar de forma habitual varias funciones dentro del mismo grupo o bien funciones propias de más de un Grupo Profesional, la clasificación se realizará en virtud de la función principal que se prevea desarrollar.

El sistema de clasificación profesional se ajusta a criterios que garantizan la ausencia de cualquier tipo de discriminación.

Artículo 26. *Factores de encuadramiento profesional.*

La asignación de cada persona trabajadora y del puesto de trabajo a los diferentes Grupos y Funciones Profesionales será el resultado de la ponderación global de, entre otros, los siguientes factores:

- Conocimientos.
- Iniciativa y autonomía.
- Complejidad.
- Responsabilidad.
- Capacidad de dirección.
- Titulaciones profesionales y/o académicas.

Artículo 27. *Grupos profesionales, funciones profesionales y niveles funcionales.*

El personal sujeto a este Convenio se clasificará en función de los factores anteriormente expuestos en los grupos, funciones profesionales y niveles funcionales que se enumeran a continuación. Los grupos profesionales, del 1 al 7, están indicados por orden jerárquico de menor a mayor relevancia dentro de la estructura organizativa de la Empresa.

La definición detallada de las funciones profesionales y sus niveles está recogida en el Manual del Sistema de Clasificación profesional y se recogen en el anexo VII.

La reseña de los grupos profesionales, funciones profesionales y sus niveles funcionales que se establecen en este Convenio es meramente enunciativa y no supone la obligación de tenerlos cubiertos.

27.1 Grupos y funciones profesionales.

Grupo profesional 1A. Operarios y Actividades Técnicas Auxiliares

Pertencen a este grupo profesional las personas que, por titulación y formación, conocimiento o experiencia profesional, tienen atribuidas en el ámbito operativo básico, funciones de producción y servicio.

Se incluyen en este grupo las siguientes funciones profesionales:

- Programador junior.
- Operador.
- Operador *help desk*.
- Operario logístico.
- Técnico auxiliar.

Grupo profesional 1B. Actividades Administrativas Auxiliares

Pertencen a este grupo profesional las personas que, por titulación y formación, conocimiento o experiencia profesional, tienen atribuidas en el ámbito operativo básico, funciones administrativas o auxilio de la actividad general de la Empresa.

Se incluyen en este grupo las siguientes funciones profesionales:

- Auxiliar administrativo.
- Auxiliar contable.

Grupo profesional 2A. Técnicos C operaciones

Pertencen a este grupo profesional las personas que, por titulación y formación, conocimiento o experiencia profesional, tienen atribuidas en el ámbito operativo avanzado funciones de producción, desarrollo, atención, soporte y mantenimiento.

Se incluyen en este grupo las siguientes funciones profesionales:

- Técnico de Servicio.
- Técnico de Soporte.
- Técnico de Laboratorio.
- Técnico especialista de *Help Desk*.
- Técnico de Explotación.
- Programador.

Grupo profesional 2B. Técnicos C Administrativos

Pertencen a este grupo profesional las personas que, por titulación y formación, conocimiento o experiencia profesional, tienen atribuidas las funciones administrativas avanzadas.

Se incluyen en este grupo las siguientes funciones profesionales:

- Técnico Administrativo.
- Asistente de Dirección.

Grupo profesional 3. Técnicos B

Pertencen a este grupo profesional las personas que, por titulación y formación, conocimiento o experiencia profesional, tienen atribuidas funciones de análisis, diseño, desarrollo, implementación y mantenimiento de soluciones informáticas de *software* o de infraestructura IT, así como funciones de soporte técnico en las áreas de gestión, comercial y consultoría, con dedicación y especialización en actividades concretas y propias de la gestión administrativa, técnica y organizativa.

Se incluyen en este grupo las siguientes funciones profesionales:

- Administrador de Sistemas.
- Técnico de Sistemas/Comunicaciones.
- Analista Programador.
- Analista Orgánico.
- Analista Funcional.
- Técnico de producto.
- Técnico preventa.
- Técnico gestor de proyectos.
- Técnico especialista en gestión.

Grupo profesional 4. Técnicos A

Pertencen a este grupo profesional las personas que, por titulación y formación, conocimiento experto o experiencia profesional, tienen atribuidas las funciones de más alto nivel en análisis, diseño, desarrollo e implementación de soluciones informáticas de *software* o de infraestructuras IT.

Se incluyen en este grupo las siguientes funciones profesionales:

- Arquitecto de *Software*.
- Arquitecto de Sistemas/Comunicaciones.

Es característica principal de los trabajadores pertenecientes a este grupo su alto grado de especialización tecnológica, que permite atender necesidades y requerimientos de máxima complejidad.

Grupo profesional 5. Consultores y comerciales

Pertenecen a este grupo profesional las personas que, por titulación y formación, conocimiento experto o experiencia profesional, tienen atribuidas funciones de venta de productos y servicios adecuados a las necesidades del cliente, responsabilizándose de la gestión del mismo, o bien de asesoramiento en la propuesta de soluciones, la transformación de procesos y la optimización de los recursos.

Se incluyen en este grupo las siguientes funciones profesionales:

- Gestor comercial.
- Consultor de Tecnología.
- Consultor de Negocio.

Grupo profesional 6. Mandos intermedios B

Pertenecen a este grupo profesional las personas que, por titulación y formación, conocimiento o experiencia profesional, tienen atribuidas funciones de mando o de responsabilidad funcional, incluyendo tareas de planificación, coordinación y organización de recursos pertenecientes a los grupos 1.A, 1.B, 2.A, 2.B y 3; con autonomía y capacidad de supervisión, acorde con las políticas corporativas.

Se incluyen en este grupo las siguientes funciones profesionales:

- Responsable de equipo.
- Responsable de función.
- Supervisor *Help Desk*.

Grupo profesional 7. Mandos intermedios A

Pertenecen a este grupo profesional las personas que, por titulación y formación, conocimiento o experiencia profesional, tienen atribuidas funciones de mando o de responsabilidad funcional, de planificación, coordinación y organización de recursos pertenecientes a la totalidad de los grupos profesionales de convenio, con autonomía y capacidad de supervisión, y acordes con las políticas corporativas.

Estas personas ejercen por delegación empresarial las facultades de organización y/o control de la actividad laboral, de acuerdo en el artículo 20 TRET, así como otras posibles funciones como son las de representación de la Empresa frente a terceros para llevar a cabo determinadas actividades relativas a su función profesional.

Se incluyen en este grupo las siguientes funciones profesionales:

- Responsable de servicio de producción.
- Responsable de proyecto.
- Responsable de área.
- Responsable de servicio al cliente.

27.2 Niveles funcionales.

Por su parte, cada función profesional está dividida en un máximo de tres niveles funcionales alineados jerárquicamente en cuanto a responsabilidad.

Las personas trabajadoras serán asignadas a uno de dichos niveles según el contenido de la prestación laboral y del conjunto de funciones y especialidades profesionales que deban desempeñar en la ocupación o puesto de trabajo encomendado.

Dentro de cada función profesional se establecen tres niveles funcionales diferentes, definidos de forma específica en el anexo VII del Convenio:

- Un primer nivel de entrada (nivel 1) destinado a la adaptación y al perfeccionamiento de las tareas propias de la función.
- Un segundo nivel de permanencia (nivel 2) destinado al desarrollo con solvencia de las tareas propias de la función.
- Un tercer nivel (nivel 3) destinado al desarrollo con excelencia de las tareas propias de la función, y es susceptible de realizar tareas de mayor complejidad. Para acceder a este nivel se requiere cumplir los requisitos establecidos para cada función profesional concreta.

El personal de nuevo acceso se incorporará con carácter general en el nivel 1 de la función profesional correspondiente, que a su vez es parte de un itinerario y, una vez adquiridas las competencias y destrezas necesarias, se realizará el cambio al nivel 2.

La Empresa podrá promocionar a las personas trabajadoras desde un nivel a otro en función de la evaluación del desempeño y siempre que se cumplan los requisitos establecidos para acceder a un nivel superior.

La promoción a una función profesional superior dentro del itinerario se llevará a cabo, con carácter general, desde el nivel 2 de la función origen al nivel 1 de la función superior.

CAPÍTULO V

Desarrollo profesional

Artículo 28. *Principios generales.*

Con el fin de identificar, retener y desarrollar todo el talento disponible en la Empresa, dentro de un marco que reconozca equitativamente la contribución de cada empleado y que propicie la mejora permanente de las capacidades profesionales, se establece que el desarrollo profesional partiendo de la experiencia y perfiles competenciales de las personas, estará fundamentado en:

- La Formación.
- La Promoción Profesional.

Artículo 29. *Formación.*

La Dirección de la Empresa y los Representantes de los Trabajadores en el marco de la Mesa de Diálogo Social (MDS) asumen el compromiso de potenciar la formación continuada, en base a la prevista evolución del negocio y de las tecnologías, procediendo a establecer, siempre y cuando la capacidad financiera de la Empresa lo permita, los adecuados planes de reciclaje y desarrollo para mejorar la cualificación técnica del personal, como medida imprescindible para asegurar la competitividad y el empleo.

Las personas trabajadoras con al menos un año de antigüedad en la Empresa tendrán derecho a disfrutar de un permiso retribuido de veinte horas anuales de formación profesional para el empleo, vinculada a la actividad de la Empresa o de la función que desempeñan en la misma, acumulables por un periodo de hasta cinco años, en los términos previstos en el artículo 23.3 del TRET.

Artículo 30. *Promoción profesional.*

La promoción profesional tiene que ser una realidad en el seno de la Empresa a la que pueda acceder, dentro de los parámetros determinados en el presente artículo, cualquier persona trabajadora. Éste será un elemento importante a la hora de mantener motivada a la plantilla al posibilitar un plan de carrera profesional, contribuyendo a su fidelización. A su vez, la Empresa se asegurará, por medio de las promociones internas, del máximo aprovechamiento de los recursos propios y del conocimiento que las personas aportan.

La promoción se llevará a cabo dentro de los itinerarios profesionales indicados a continuación, de modo que se vaya ascendiendo de una función profesional a otra de nivel

superior, generalmente del mismo itinerario, siempre que previamente se cumplan los requisitos establecidos para el acceso a cada función, de modo que se garantice la idoneidad del perfil competencial con el de la función a desempeñar.

La promoción profesional conllevará la actualización salarial correspondiente, según el nuevo grupo/función/nivel al que se promoció, sin que dicho incremento pueda detraerse de complemento salarial alguno.

Itinerario profesional 0: Diseño y desarrollo.

Pertencen a este itinerario las funciones relacionadas con el análisis, diseño, codificación, implementación, puesta en práctica y mantenimiento de servicios y soluciones de *software*.

Se incluyen en este itinerario las siguientes funciones profesionales por orden ascendente:

1. Programador junior.
2. Programador.
3. Analista Programador.
4. Analista Orgánico.
5. Analista Funcional.
6. Arquitecto de *Software*.

Itinerario profesional 1: Gestión de sistemas y servicios.

Pertencen a este itinerario las funciones relacionadas con el diseño, implementación, administración y mantenimiento (correctivo, preventivo y evolutivo) de infraestructuras IT.

Se incluyen en este itinerario las siguientes funciones profesionales por orden ascendente:

1. Operador.
2. Técnico de Explotación.
3. Administrador de Sistemas.
4. Técnico de Sistemas/Comunicaciones.
5. Arquitecto de Sistemas/Comunicaciones.

Itinerario profesional 2: Gestión de usuarios.

Pertencen a este itinerario las funciones relacionadas con la atención y soporte al usuario.

Se incluyen en este itinerario las siguientes funciones profesionales por orden ascendente:

1. Operador de *Help Desk*.
2. Técnico especialista de *Help Desk*.
3. Supervisor de *Help Desk*.

Itinerario profesional 3: Gestión de campo.

Pertencen a este itinerario las funciones relacionadas con el mantenimiento preventivo y correctivo e instalaciones de *hardware* y *software* para equipamiento informático, electrónico, telecomunicaciones y electromecánico.

Se incluyen en este itinerario las siguientes funciones profesionales por orden ascendente:

1. Operario logístico.
2. Técnico auxiliar.
3. Técnico de Servicio.
4. Técnico de Laboratorio.
5. Técnico de Soporte.

Itinerario profesional 4: Consultoría.

Pertencen a este itinerario las funciones relacionadas con la aportación de soluciones para la transformación de procesos y la optimización de recursos técnicos y humanos.

Se incluyen en este itinerario las siguientes funciones profesionales por orden ascendente:

1. Técnico de Producto.
2. Consultor de Tecnología.
3. Consultor de Negocio.

Itinerario profesional 5: Comercial.

Pertencen a este itinerario las funciones relacionadas con la venta de productos y servicios.

Se incluyen en este itinerario las siguientes funciones profesionales por orden ascendente:

1. Técnico Preventa.
2. Gestor comercial.

Itinerario profesional 6: Administración y Soporte Gestión.

Pertencen a este itinerario las funciones relacionadas con el soporte a la dirección y a la administración en los diferentes ámbitos de la Empresa.

Se incluyen en este itinerario las siguientes funciones profesionales por orden ascendente:

1. Auxiliar administrativo.
2. Auxiliar contable.
3. Técnico Administrativo.
4. Asistente de dirección.
5. Técnico Gestor de proyectos.
6. Técnico Especialista en Gestión.

Itinerario profesional 7: Gestión A.

Pertencen a este itinerario las funciones relacionadas con la planificación, organización, control y dirección de proyectos, servicios, procesos, recursos materiales y humanos, en base a las políticas corporativas y directrices del comité de dirección.

Se incluyen en este itinerario las siguientes funciones profesionales por orden ascendente:

1. Responsable de equipo.
2. Responsable de Servicio de producción.
3. Responsable de Área.

Itinerario profesional 7: Gestión B.

Pertencen a este itinerario las funciones relacionadas con la planificación, organización, control y dirección de proyectos, servicios, procesos, recursos materiales y humanos, en base a las políticas corporativas y directrices del comité de dirección.

Se incluyen en este itinerario las siguientes funciones profesionales por orden ascendente:

1. Responsable de función.
2. Responsable de proyecto.
3. Responsable de Servicio al cliente.

CAPÍTULO VI

Plantillas y movilidad del personalArtículo 31. *Período de prueba.*

El personal de nuevo ingreso pasará un período de prueba cuya duración será la siguiente, según los grupos profesionales establecidos en el artículo 27 del Convenio:

- Grupo Profesional 1A: Operarios y actividades técnicas auxiliares: 3 meses.
- Grupo Profesional 1B: Actividades administrativas auxiliares: 3 meses.
- Grupo Profesional 2A: Técnicos C Operaciones: 3 meses.
- Grupo Profesional 2B: Técnicos C Administrativos: 3 meses.
- Resto de Grupos Profesionales: 6 meses.

Durante dicho periodo de prueba cualquiera de las partes podrá resolver el contrato sin necesidad de preaviso o justificar dicha decisión y sin derecho a percibir indemnización o compensación alguna.

El periodo de prueba se interrumpirá por las siguientes causas: incapacidad temporal, riesgo durante el embarazo, maternidad, adopción, guarda con fines de adopción, acogimiento, riesgo durante la lactancia y paternidad.

Artículo 32. *Contratación.*

El contrato de trabajo podrá concertarse por tiempo indefinido o por una duración determinada conforme a la legislación laboral vigente en cada momento.

Con la finalidad de dotarse de un modelo de relaciones laborales estable que beneficie al personal, la competitividad de la Empresa, la mejora del empleo y con el fin de conseguir que la atención a los clientes sea de la mayor calidad posible, se establecen los siguientes principios generales:

- Promover la igualdad de oportunidades entre hombre y mujeres y contribuir a la eliminación de discriminación y al cumplimiento de la igualdad de trato en el empleo y la ocupación.
- Principio de no discriminación por razón de la naturaleza del contrato. Las partes se comprometen a asegurar el principio de igualdad de trato de las personas contratadas a tiempo parcial o bajo alguna forma de contratación temporal, que habrán de disfrutar de los mismos derechos que las contratadas indefinidamente o a tiempo completo.
- Racionalidad en la distribución del tiempo de trabajo para el desarrollo del empleo y de la conciliación de la vida laboral y personal.
- Principio de no discriminación por razón de diversidad funcional. Las partes se comprometen a asegurar el principio de igualdad de trato y no discriminación de las personas con diversidad funcional que sean contratadas, que habrán de disfrutar de los mismos derechos que el resto de la plantilla. Este compromiso pretende, junto a otras medidas, promover y facilitar la integración social de las personas con discapacidad, así como garantizar y proteger el empleo de las mismas, y su conciliación de vida personal y profesional.

Artículo 33. *Movilidad funcional.*

La movilidad funcional en el seno de la Empresa, como instrumento de adaptación y flexibilidad interna, se realizará conforme a lo previsto en el presente Convenio, respetando, en todo caso, el régimen jurídico, garantías y requisitos establecidos en el TRET, y en especial lo referente al respeto a la dignidad de las personas trabajadoras.

Se entiende por movilidad funcional el cambio de función profesional y podrá efectuarse con carácter provisional o permanente, tanto dentro del mismo grupo profesional como entre grupos diferentes en los términos que a continuación se detallan.

La movilidad funcional puede realizarse a iniciativa de la Empresa, tanto por necesidades de servicio como por necesidades de organización, de mutuo acuerdo entre la Empresa y la persona trabajadora, o bien a petición de esta última.

La movilidad funcional dentro del mismo grupo profesional (movilidad interna) podrá realizarse entre las distintas funciones profesionales que lo componen, teniendo en cuenta en su caso los posibles procesos formativos y de adaptación necesarios, así como las titulaciones o certificaciones académicas y/o profesionales previas requeridas. Este tipo de movilidad puede tener carácter temporal (necesidad puntual) o definitivo.

– En el caso de movilidad temporal se mantendrá la retribución de origen, y en el caso de que la persona trabajadora realice tareas correspondientes a una función o nivel superior, aquel percibirá mensualmente bajo el concepto de «plus de movilidad funcional» la diferencia salarial que se produjera respecto al salario correspondiente a dicha función/nivel y durante el tiempo que dure esta movilidad. Como retribución de origen se entiende la que la persona trabajadora tiene previamente consolidada. Este plus de movilidad funcional no es consolidable y tiene carácter temporal. En el caso de encomienda de funciones superiores dentro del mismo grupo profesional por un periodo superior a 9 meses durante un año, la persona podrá reclamar el ascenso, conforme a las previsiones establecidas al respecto en el artículo 39 del TRET.

– En el caso de movilidad interna definitiva, si es ascendente, la retribución se adecuará a la nueva situación de forma consolidada, percibiendo la persona el salario correspondiente a dicha función/nivel. Si la movilidad interna definitiva es descendente, esta no implicará una reducción salarial respecto a la retribución de origen.

La movilidad externa para la realización de funciones pertenecientes a un grupo profesional superior o inferior, se regulará conforme a las previsiones establecidas al respecto en el artículo 39 del TRET. No cabrá invocar las causas de despido objetivo, de ineptitud sobrevenida o de falta de adaptación en los supuestos de realización de funciones distintas de las habituales como consecuencia de la movilidad funcional.

Artículo 34. *Movilidad geográfica.*

La movilidad geográfica, temporal o definitiva, se llevará a cabo siguiendo las siguientes previsiones:

1. No tendrán la consideración de movilidad geográfica los desplazamientos *in itinere*, es decir, aquellos desplazamientos diarios de ida y vuelta desde el domicilio habitual de la persona trabajadora hasta el centro de trabajo o lugar habitual de prestación de servicios al que está asignada, y viceversa tras finalizar su jornada laboral. Estos desplazamientos no tienen ningún tipo de compensación.

2. La movilidad de carácter temporal tiene los siguientes tipos:

Movilidad sin necesidad de pernoctar:

Es aquella que se realiza a otro centro de trabajo o lugar de prestación de servicios (centro de cliente) distintos del centro al que está asignado la persona trabajadora, sin necesidad de pernoctar fuera del domicilio habitual.

Si la movilidad se realiza fuera del término municipal donde está ubicado el centro de origen, entonces se compensarán los gastos ocasionados, siempre partiendo de dichos centros y de acuerdo con la legislación vigente y lo acordado en el artículo 39 del presente Convenio. Se tendrá también en cuenta para la compensación, aquellos gastos adicionales justificados en que se pudiera incurrir.

Movilidad con necesidad de pernoctar:

Es aquella que se realiza a otro centro de trabajo o lugar de prestación de servicios (centro de cliente) ubicados en un término municipal distinto y distante del municipio donde se encuentra el centro de trabajo o lugar de prestación de servicios al que está asignada

la persona trabajadora y que debido a la distancia y medios de transporte se hace necesario pernoctar fuera del domicilio habitual.

Se compensará económicamente según el artículo 39 los gastos del desplazamiento realizado desde el domicilio habitual al destino (centro no habitual de trabajo o del cliente) y la pernocta.

3. La movilidad de carácter indefinido no implica cambio de domicilio habitual de la persona trabajadora pero sí de centro de trabajo ubicado en otro término municipal distinto al del centro de origen. Este tipo de movilidad será compensada económicamente y el importe se determinará caso por caso, acordándolo con los interesados, sin perjuicio de la obligatoriedad del movimiento.

4. Los desplazamientos tienen siempre carácter temporal, con los límites de temporalidad establecidos legalmente, e implican necesariamente un cambio de la residencia habitual de la persona trabajadora. Estos desplazamientos se llevarán a cabo siguiendo las previsiones establecidas en el artículo 40 del TRET.

5. Los traslados, tienen siempre carácter indefinido e implican necesariamente un cambio del domicilio habitual y del centro de trabajo o lugar de prestación de servicios. Se compensará económicamente y el importe se determinará caso por caso, acordándolo con las personas afectadas por la medida, sin perjuicio de la obligatoriedad del movimiento. Estos traslados se llevarán a cabo siguiendo las previsiones establecidas en el artículo 40 del TRET.

Si debido a un traslado, uno de los cónyuges o pareja de hecho reconocida oficialmente cambia de domicilio habitual, el otro cónyuge o pareja de hecho, si fuera persona trabajadora de la Empresa, tendrá derecho preferente a ocupar las vacantes que puedan producirse en el nuevo centro de trabajo al que ha sido destinado su cónyuge/pareja de hecho, siempre que así lo solicite expresamente y exista vacante en igual o similar puesto de trabajo que el que viniera desarrollando.

CAPÍTULO VII

Condiciones económicas

Artículo 35. *Estructura salarial.*

Dentro del grupo profesional y de acuerdo con la definición detallada de las funciones y sus niveles que lo componen, recogidas en los artículos 25 a 27 inclusive, y en el anexo VII del presente Convenio, el grado de requerimiento o de desempeño de la función profesional realizada habitualmente por la persona trabajadora, será el que determinará el nivel retributivo que le sea de aplicación.

La estructura salarial fija del personal afectado por el presente Convenio está integrada por los conceptos retributivos siguientes:

- a) Salario base convenio.
- b) Complementos salariales.
- c) Complementos extra salariales.

Los importes de los conceptos salariales que figuran en las tablas salariales anexas (anexos I, II y III) de este Convenio son, en todo caso, cantidades brutas.

35.1 Salario base convenio.

Se entiende por salario base convenio el correspondiente a la persona trabajadora en función de su pertenencia a uno de los grupos, funciones 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 efectivo pactada en este Convenio Colectivo, y está compuesto por:

– Salario grupo: Es el salario mínimo garantizado para cada uno de los Grupos Profesionales marcado por las tablas salariales pactadas en el presente Convenio.

– Salario función/nivel: Es el salario mínimo garantizado para cada una de las Funciones Profesionales/Niveles marcado por las tablas salariales pactadas en el presente Convenio.

Ver tabla salarial en anexo I del presente Convenio.

Estos dos conceptos salariales no serán compensables ni absorbibles, y de los incrementos que se les aplique no se podrá detracer cantidad alguna de otros complementos.

35.2 Complementos salariales.

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 de la persona trabajadora y su adscripción a un grupo profesional y nivel retributivo.

Los complementos salariales pueden ser de carácter indefinido o temporal, y se ajustarán principalmente a alguna de las siguientes modalidades, percibiéndose siempre que exista y se mantenga la condición laboral que se pretende retribuir:

– Complemento de aplicación base: Solo para el caso de personas trabajadoras que con anterioridad a la firma del Convenio Anterior percibiesen un salario base superior al Salario Base convenio establecido en la tabla salarial del referido Convenio Anterior. Estas personas trabajadoras percibirán un Complemento de Aplicación Base que corresponde a la diferencia de retribución entre ambos salarios base (anterior-nuevo según Convenio Anterior). Este complemento no será compensable ni absorbible, y tendrá la misma naturaleza y tratamiento que el Salario base convenio. Ni podrá detracerse de complemento alguno.

– Complemento de aplicación anterior: En este concepto se incluirán los importes que viniesen percibiendo las personas trabajadoras en el momento de la firma del Convenio Anterior como complementos de aplicación, más aquellos pluses de la misma naturaleza (no absorbibles ni compensables), cuya inclusión en este Complemento de Aplicación Anterior se haya acordado en el marco del proceso de armonización del Convenio Anterior. Este complemento se verá minorado en su caso por la diferencia entre el salario base del Convenio Anterior y los conceptos del salario base que viniese percibiendo a la firma del Convenio Anterior. Tras la armonización salarial derivada del Convenio Anterior, este complemento no será compensable ni absorbible, y los incrementos que se les aplique no podrán detracerse de complemento alguno.

– Complemento personal anterior: En este concepto se incluirán los importes que viniesen percibiendo las personas trabajadoras en el momento de la firma del Convenio Anterior como complemento personal, más aquellos pluses de la misma naturaleza (absorbibles y compensables), cuya inclusión en este Complemento Personal Anterior se haya acordado en el marco del proceso de armonización del Convenio Anterior. Este complemento se verá minorado en su caso por la parte de la diferencia entre el salario base del Convenio Anterior y los conceptos del salario base que viniese percibiendo a la firma del Convenio Anterior, que no haya sido posible detracer del complemento de aplicación anterior. Tras la armonización salarial derivada del Convenio Anterior, dicho complemento tendrá carácter de compensable y absorbible, salvo en el supuesto de incrementos retributivos que tengan origen bien en una promoción profesional, bien en la antigüedad o bien en el incremento salarial anual, en cuyo caso se respetará lo percibido en su totalidad sin retraer cantidad del complemento personal.

Los importes de los tres complementos anteriores se calcularán de acuerdo con las reglas de armonización salarial indicadas en la disposición transitoria tercera del Convenio Anterior así como en la Resolución de 18 de marzo de 2014, de la Dirección General de Empleo, por la que se registró y publicó el Acta del acuerdo de modificación del Convenio Colectivo del grupo T-Systems.

– Complemento de antigüedad anterior: Solo para el caso de las personas trabajadoras que con anterioridad a la entrada en vigor del Convenio Anterior hayan iniciado el período

de devengo de este complemento salarial, y cuyo importe, es el que por antigüedad viniese percibiendo la persona en el momento de firma del Convenio Anterior. Dicho complemento no será compensable ni absorbible, ni podrá detrarse de complemento alguno.

– Complemento de antigüedad Convenio Anterior: Es una cantidad que se abona a la persona trabajadora por el tiempo de vinculación laboral con la Empresa a partir de la fecha de la firma del Convenio Anterior y hasta la fecha de firma del presente Convenio. Dicho complemento no será compensable ni absorbible, ni podrá detrarse de complemento alguno. A efectos informativos, este complemento de antigüedad figurará reflejado en nómina en concepto de Trienio de Armonización o en concepto de Antigüedad Convenio Anterior.

– Complemento de antigüedad Convenio Eltec: Es una cantidad que se abona a la persona trabajadora por el tiempo de vinculación laboral con la Empresa a partir de la fecha de firma del presente Convenio. Dicho complemento no será compensable ni absorbible, ni podrá detrarse de complemento alguno. A efectos informativos, este complemento de antigüedad figurará reflejado en nómina en concepto de Trienio de Armonización Eltec o en concepto de Antigüedad Eltec.

– Complemento personal Convenio: Es la retribución acordada individualmente con la persona trabajadora que exceda del Salario Base Convenio y de los posibles complementos que resulten de convencional aplicación, y que deriva de las condiciones personales y profesionales de la persona. Dicho complemento tendrá carácter de compensable y absorbible, salvo en el supuesto de incrementos retributivos que tengan origen bien en una promoción profesional, bien en la antigüedad o bien en el incremento salarial anual, en cuyo caso se respetará lo percibido en su totalidad sin retraer cantidad del complemento personal.

– Pluses salariales: Este tipo de complementos no son consolidables, ni compensables ni absorbibles, ni indefinidos, y con ellos se pretende compensar económicamente determinadas circunstancias temporales en las que se debe desarrollar la prestación laboral. Los pluses contemplados en el presente Convenio son los siguientes:

- Plus nocturnidad.
- Plus festivos.
- Plus festivos especiales.
- Plus fin de semana.
- Plus turnicidad.
- Plus de movilidad funcional.
- Plus de turno incompleto.

35.3 Complementos extrasalariales.

Son complementos extrasalariales las cantidades que perciba la persona trabajadora en concepto de suplidos por los gastos realizados como consecuencia de su actividad laboral. Los gastos contemplados en el presente Convenio son los siguientes:

- Dietas.
- Kilometraje.

Artículo 36. *Pagas extraordinarias.*

El personal afectado por el presente Convenio tendrá derecho a dos pagas extraordinarias (Paga de Verano y Paga de Navidad) al año.

El importe de cada paga extraordinaria será el resultado de dividir entre 14 el salario anual bruto correspondiente al último mes del devengo (junio o diciembre, según la paga extraordinaria que corresponda) y que contempla los siguientes conceptos: Salario base convenio (artículo 35) y todos los complementos salariales (artículo 35) a excepción de los pluses temporales.

La paga de verano se devengará de 1 de enero a 30 de junio y se abonará con carácter general antes del 30 de junio, junto a la nómina del mes de junio.

La paga de Navidad se devengará de 1 de julio a 31 de diciembre y se abonará antes del 20 de diciembre.

En caso de que excepcionalmente no se pudieran cumplir dichas fechas, la Empresa lo comunicará con antelación suficiente a la comisión de seguimiento e interpretación del Convenio.

Aquellas personas trabajadoras que perciban actualmente las pagas extraordinarias de forma prorrateada en 12 mensualidades, podrán mantener esta situación previa petición a la Empresa. En el caso de que decidieran cambiar de 12 a 14 pagas, las ventanas de realización del cambio serán el 31 de diciembre y el 30 de junio de cada año, debiendo informar con, al menos, 30 días naturales de antelación.

El personal que se incorpore o que cese en la Empresa durante el año de que se trate, percibirá las Pagas Extraordinarias en proporción al tiempo efectivamente trabajado durante el semestre natural de que se trate.

Artículo 37. *Antigüedad.*

Se establece una retribución bruta para los nuevos trienios que se devenguen a partir de la firma del presente convenio, que para el año 2017 se fija en 400 euros anuales por trienio, distribuidos entre 12 o 14 pagas anuales, según retribución individual del empleado, con un límite de devengo de 9 trienios. Esta retribución se percibirá bajo el nombre de «Complemento de Antigüedad Convenio Eltec» y se devengará en el mes del cumplimiento del trienio. Asimismo, al cumplimiento del primer trienio que se devengue a partir de la firma del presente convenio colectivo, la jornada anual de la persona trabajadora se reducirá en un día de trabajo efectivo, con la consideración de día de vacaciones. La reducción se aplicará en el año que contiene la fecha de referencia, que se especifica en los párrafos siguientes.

En el caso de las personas trabajadoras de nueva incorporación, el cómputo de la antigüedad se iniciará en el momento de su incorporación a la Empresa.

En el caso de las personas contratadas previamente a la entrada en vigor de este Convenio Colectivo, resulta de aplicación lo siguiente:

– Se determinará una «fecha de referencia» (firma del convenio de Eltec) respecto a cada una de las personas afectadas por el presente Convenio, en función de la fecha de cumplimiento del primer trienio tras la firma del presente convenio colectivo contando los trienios desde la fecha de antigüedad reconocida en la Empresa.

– Aquellas personas trabajadoras que a la fecha de firma del presente convenio colectivo no perciban cantidad alguna en concepto de antigüedad, devengarán su primer trienio a partir de la indicada fecha de referencia, teniendo en cuenta su antigüedad reconocida y por un importe proporcional al tiempo transcurrido desde la fecha de la firma del convenio a la fecha de referencia de acuerdo con lo previsto en el presente artículo.

– Aquellas personas trabajadoras que viniesen percibiendo cantidades en concepto de antigüedad con anterioridad a la firma del presente convenio colectivo, consolidarán la antigüedad devengada y abonada hasta la fecha de firma del presente convenio colectivo, la cual se integrará dentro del «complemento de antigüedad anterior» o del «complemento de antigüedad Convenio Anterior», según corresponda.

En la fecha de referencia, la Empresa abonará a dichas personas los siguientes importes:

i) El importe devengado durante el periodo transcurrido desde la fecha de devengo de la última antigüedad hasta la fecha de firma del convenio, calculado según lo previsto en el Convenio Anterior, dicho importe se incluirá en el «complemento de antigüedad anterior» o en el «complemento de antigüedad Convenio Anterior», según corresponda, sin que pueda ser detruido de complemento alguno.

ii) El importe correspondiente a la parte devengada desde la fecha de la firma del Convenio a la fecha de referencia de acuerdo con lo previsto en el presente artículo.

A partir de la fecha de referencia se iniciará el cómputo de los nuevos trienios. Cada trienio se devengará transcurridos tres años, y su importe se abonará de forma prorrateada en 12 o 14 pagas, según retribución individual del empleado.

Artículo 38. *Trabajo nocturno.*

El trabajo nocturno será compensado mediante un «Plus de Nocturnidad», cuyo importe por hora trabajada en horario nocturno se establece en el anexo II del presente Convenio.

Artículo 39. *Dietas y kilometraje.*

39.1 Dietas.

Para el personal no itinerante, se abonarán dietas de manutención en aquellos supuestos en los que el desplazamiento por motivos de trabajo se produzca fuera del término municipal en el que se encuentra el centro de trabajo, salvo para desplazamientos entre centros de trabajo de la Empresa sitos en la misma provincia con un entorno de medios suficiente para comer.

Se deberá presentar justificante del gasto de manutención realizado.

Las franjas horarias para la percepción de las dietas serían:

- Desayuno: La persona trabajadora parte de su puesto de trabajo o domicilio antes de las 8:00 h.
- Comida: La persona trabajadora no puede volver a su puesto de trabajo antes de las 13:00 h.
- Cena: La persona trabajadora no puede volver a su domicilio antes de las 21:00 h.

El desayuno, tanto en el territorio del Estado como en desplazamientos al extranjero, se compensará con justificante de gastos, en caso de no estar incluido en el alojamiento.

La compensación por dietas para los años de vigencia del presente Convenio será la prevista en el anexo IV del presente Convenio.

El personal itinerante, mientras no se le aplique el modelo de dietas, no percibirá las mismas, salvo que excepcionalmente su horario se vea afectado o desplazado por necesidades del servicio, en cuyo caso deberá presentar justificante del gasto realizado.

En casos excepcionales se podrán presentar hojas de gastos que deberán ser aprobadas por el Director del área y RRHH.

39.2 Kilometraje.

Los desplazamientos realizados por la persona trabajadora utilizando un vehículo aportado por él y siempre que previamente hubiese sido autorizado para ello por la Empresa, serán compensados económicamente por la Empresa (kilómetros realizados).

La compensación por kilómetro realizado para los años de vigencia del presente Convenio será la prevista en el anexo IV del mismo.

Artículo 40. *Trabajo habitual en fines de semana, festivos y festivos especiales.*

El personal que preste efectivamente sus servicios de forma habitual en sábados, domingos, festivos o festivos especiales, percibirá una compensación económica según corresponda, el «Plus de Fin de semana» o el «Plus de festivo» o el «Plus de festivo especial», cuyos importes por jornada se detallan en el anexo II del presente Convenio colectivo.

A estos efectos se considera como fin de semana para el personal a turnos el periodo comprendido entre las 6 horas del sábado (inicio del turno de mañana del sábado) hasta las 6 del lunes siguiente (fin del turno de noche del domingo), de forma que se contemplarían 2 días en el fin de semana. Para el personal que no trabaja a turnos, se

considera fin de semana la jornada laboral realizada o bien en sábado o en domingo, o en ambos días, computándose 1 o 2 jornadas para percibir el Plus de Fin de semana.

Para estas personas trabajadoras, el número de días de festivos, festivos especiales y fin de semana del calendario laboral a trabajar no excederán de 45 por año, salvo pacto diferente con la persona afectada.

Artículo 41. *Trabajo fuera de la jornada habitual.*

El trabajo fuera de la jornada ordinaria (servicio de guardias, extensión de horario, intervenciones planificadas y horas extraordinarias) se compensará económicamente de la siguiente forma:

41.1 Servicio de guardias y extensión de horario.

– La guardia 24 horas (disponibilidad e intervención) detallada en el artículo 19 se compensan según lo previsto en el anexo III.

– En el caso de la extensión de horario regulada en el artículo 19, la disponibilidad semanal se compensará en los términos previstos en el anexo III del presente Convenio. Por su parte, las intervenciones se compensarán en los términos previstos en el anexo III del presente Convenio.

41.2 Intervenciones planificadas.

Las intervenciones planificadas se compensarán bajo dos supuestos:

– Según lo previsto en el anexo III del presente Convenio.

– *Ad hoc* por tipología de servicio o cliente, a definir en cada caso entre la Empresa y la persona trabajadora sin sujeción a lo indicado en el anexo III.

41.3 Horas extraordinarias.

La Empresa compensará la realización de horas extraordinarias de las siguientes posibles formas:

– Compensación económica:

• Horas realizadas en días laborables: 1,75 veces salario de una hora ordinaria.

• Horas realizadas en días no laborables:

- Fines de semana y festivos: 1,9 veces salario de una hora ordinaria.

- Festivos especiales: 2,5 veces salario de una hora ordinaria.

– Compensación con tiempo de descanso:

• Horas realizadas en días laborables: 1,75 horas de una hora ordinaria.

• Horas realizadas en días no laborables:

- Fines de semana y festivos: 1,9 horas de una hora ordinaria.

- Festivos especiales: 2,5 horas de una hora ordinaria.

Artículo 42. *Incremento y revisión salarial.*

El incremento salarial aplicable para la vigencia temporal del convenio indicada en el artículo 4, es el siguiente:

Para el caso de que el EBITDA de la Empresa sea superior a 200.000 euros en las Cuentas Anuales auditadas y aprobadas correspondientes a los ejercicios fiscales de 2017 y 2018, se abonará una paga no consolidable a cada persona trabajadora con relación laboral en vigor a 31 de diciembre de 2017 y a 31 de diciembre de 2018 respectivamente.

Dicha paga será de 300 euros brutos y se abonará, en su caso, en la nómina siguiente a la aprobación de las cuentas de los ejercicios de referencia. Dicho importe se abonará de forma proporcional al período de prestación de servicios y de tiempo de trabajo en los ejercicios de referencia.

CAPÍTULO VIII

Beneficios sociales

Artículo 43. *Fondo social.*

Las secciones sindicales firmantes del presente Convenio, tendrán representación en la Comisión de Asuntos Sociales que gestionará un único Fondo Social. Dicho Fondo contará con una dotación económica anual de 3.000 euros para el 2016, de 4.000 euros para 2017 y de 5.000 euros para 2018.

La aportación anual por la Empresa se efectuará repartida en 4 ingresos iguales, al final de cada trimestre natural.

El Fondo Social tiene la finalidad de cubrir ayudas por eventualidades varias que se puedan presentar tanto para las personas trabajadoras de ELTEC como para su cónyuge o pareja de hecho y descendientes de primer grado en determinadas circunstancias.

La parte empresarial auditará anualmente la gestión del Fondo Social, y divulgará en la intranet el resultado de dicha auditoría.

Artículo 44. *Revisión médica.*

La Empresa garantizará a las personas trabajadoras a su servicio, la vigilancia periódica de su estado de salud en función de los riesgos inherentes al trabajo. Para ello se estará al cumplimiento del artículo 22 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales en toda su extensión.

La periodicidad de los controles vendrá establecida por el Médico de Vigilancia de la Salud, que establecerá los protocolos médicos que crea oportuno aplicar en base a los riesgos a los que esté sometida la persona trabajadora y de acuerdo a la normativa vigente.

Aquellas personas que rechacen el derecho a realizarse el reconocimiento médico, y que no estén en los casos indicados en el punto 1 del artículo 22 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos laborales, deberán comunicar por escrito a la Empresa su renuncia a la realización del reconocimiento.

Toda la información relativa al estado de la salud de las personas trabajadoras será confidencial en los términos establecidos en la ley.

Artículo 45. *Complemento de incapacidad temporal.*

Sin perjuicio de la obligación de la persona trabajadora de avisar telefónicamente y con carácter inmediato de su ausencia a la Empresa, los partes de baja por enfermedad y partes de confirmación y alta deberán entregarse en el Área de Personal de la empresa dentro del periodo legal o reglamentariamente fijado, a partir de su emisión. En caso de imposibilidad de entrega personal o a través del responsable jerárquico, los partes serán enviados por correo dentro del mismo plazo.

En tales supuestos, en caso de cumplir dichos requisitos, la Empresa complementará desde el primer día la prestación económica por enfermedad común, accidente o enfermedad profesional hasta el 100 % de la suma de los conceptos: Salario Base (grupo + función/nivel), Complemento aplicación base, Complemento aplicación anterior, Complemento Personal anterior, Complemento Personal Convenio anterior, Complemento personal convenio, Complemento antigüedad anterior, Complemento antigüedad Convenio Anterior, Complemento antigüedad Convenio Eltec y Plus movilidad funcional; ello siempre que concurren los requisitos establecidos legalmente para tener derecho a la referida prestación.

Artículo 46. *Seguro Colectivo de Vida y Accidentes.*

La Empresa contratará a su cargo un seguro colectivo de vida y otro de accidentes a favor de las personas en plantilla.

Las pólizas cubrirán las siguientes contingencias:

– En caso de fallecimiento, incapacidad permanente absoluta y gran invalidez de la persona trabajadora por causa natural, abono a sus beneficiarios o a la persona trabajadora de un capital igual a 1'5 veces el salario bruto anual (SBA).

– Si el fallecimiento, la incapacidad permanente absoluta o la gran invalidez de la persona trabajadora se producen como consecuencia de un accidente, abono a sus beneficiarios o a la persona trabajadora de un capital igual a 3 veces el salario bruto anual (SBA).

– En ambos casos, la cantidad mínima a percibir en caso de siniestro es de 51.000 € por persona trabajadora.

Artículo 47. *Servicio Médico.*

En el centro de trabajo de Rivas Vaciamadrid, sito en la calle Marie Curie, 19, de Rivas Vaciamadrid, dado el volumen de plantilla se dispondrá de un servicio médico a prestar por el proveedor de servicios en las instalaciones que este designe, con objeto de:

– Prestar asistencia médico sanitaria a las personas trabajadoras que lo requieran en el lugar y horario establecido.

– Primera asistencia médica urgente.

– Derivación de los casos que lo requieran al servicio asistencial correspondiente según el tipo de contingencia, común o profesional.

– Gestión de la farmacia y control y mantenimiento del material y medicación necesaria para la prestación del servicio.

CAPÍTULO IX

Igualdad en el trabajo

Artículo 48. *Acción positiva.*

Para contribuir eficazmente a la aplicación del principio de no discriminación y a su desarrollo bajo los conceptos de igualdad de condiciones en trabajos de igual valor, es necesario desarrollar una acción positiva particularmente en las condiciones de contratación, salariales, formación, promoción y condiciones de trabajo en general, de modo que en igualdad de condiciones de idoneidad tendrán preferencia las personas del género menos representado en el grupo profesional de que se trate.

Artículo 49. *Igualdad de trato, condiciones y oportunidades.*

Las partes afectadas por este Convenio, y en la aplicación del mismo, se comprometen a promover el principio de igualdad de trato, condiciones y oportunidades y no discriminación por razones de sexo, estado civil, edad, raza, nacionalidad, condición social, discapacidad, ideas religiosas o políticas, afiliación o no a un sindicato, así como por razones de lengua, dentro del Estado español.

La Empresa se obliga a respetar y garantizar la igualdad de trato y oportunidades en el ámbito laboral, y que esta sea real y efectiva. Con esta finalidad se adoptarán medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre las personas trabajadoras.

Artículo 50. *Comisión de Igualdad.*

Se acuerda el establecimiento de una Comisión Paritaria por la Igualdad de Oportunidades con el fin de abordar los compromisos asumidos en materia de igualdad, con las siguientes competencias:

- Análisis de los datos facilitados para el diagnóstico previo y formulación de propuestas de mejora y recomendaciones.
- Elaboración, diseño, planificación y gestión, incluida la evaluación y seguimiento del plan de igualdad.
- Seguimiento de la evolución de los planes de igualdad acordados en la Empresa.
- Asegurar y garantizar la continuidad del plan de igualdad.
- Entender en términos de consulta sobre las dudas de interpretación y/o aplicación que puedan surgir en relación con las disposiciones sobre planes de igualdad establecidas en los artículos anteriores.
- Atender las consultas y actuaciones resultantes de la aplicación del plan de igualdad.
- Atender las peticiones de permisos retribuidos especiales, y sus prórrogas, en caso de enfermedad muy grave de un familiar de 2.º grado.

Artículo 51. *Integración laboral de las personas con diversidad funcional.*

51.1 Principios generales.

En este Convenio Colectivo se utiliza el término «diversidad funcional» para referirnos a las personas a las que se refiere la legislación española en el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, el Real Decreto 364/2005 y TRET, que es el concepto que recoge la Organización Mundial de la Salud en la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud y que la legislación internacional y las asociaciones representantes de personas con diversidad funcional emplean de forma mayoritaria.

La Empresa, dentro de su firme apuesta por mantener un modelo empresarial socialmente responsable, apuesta decididamente por la incorporación y la plena integración de las personas que tienen algún tipo de diversidad funcional. Es por ello que, dentro de las políticas de contratación, de mantenimiento del empleo y de conciliación de la vida laboral y familiar, este Convenio Colectivo contempla medidas especialmente encaminadas a conseguir este fin y que se van desarrollando a lo largo de su articulado.

51.2 Medidas de reserva de empleo a favor de las personas con diversidad funcional.

En cuanto a las obligaciones derivadas de esta materia se estará a lo que en cada momento la legislación establezca, en la actualidad el Real Decreto Legislativo 1/2013, que establece la reserva de un 2% para empresas de más de 50 trabajadores/as, y el Real Decreto 364/2005 por el que se regula el cumplimiento alternativo con carácter excepcional de la cuota de reserva en favor de los trabajadores y trabajadoras con discapacidad.

Las partes firmantes del presente Convenio se comprometen a realizar un esfuerzo mutuo para alcanzar la citada cuota de reserva en la Empresa y mantenerla, con la firme intención de incrementar el mínimo del 2% establecido en la normativa.

51.3 Garantía de protección del empleo.

Las personas trabajadoras con un grado de discapacidad igual o superior al 33%, reconocido oficialmente por la Administración pública, tendrán las mismas garantías de protección del empleo y también el derecho de opción establecido en el artículo 56.4 del TRET, que tienen los miembros de la representación de los trabajadores, y en especial, las establecidas en los procesos de reestructuración de acuerdo con las previsiones del artículo 51.5 del TRET.

51.4 Adecuación de la jornada laboral.

Las personas trabajadoras con un grado de discapacidad igual o superior al 33% reconocido oficialmente por la Administración pública, tendrán derecho para hacer efectivo su derecho a la asistencia social integral, los mismos derechos laborales que otros colectivos desfavorecidos, recogidos en el artículo 37.8 del TRET.

Artículo 52. *Protocolo de prevención contra el acoso.*

Con objeto de garantizar la protección de los derechos fundamentales de la persona reconocidos constitucionalmente, la Empresa, firme en su empeño de mantener un entorno laboral respetuoso con la dignidad y con la libertad de las personas trabajadoras, manifiestan su rotundo compromiso a: 1) seguir promoviendo condiciones de trabajo que eviten el acoso laboral y el acoso sexual, 2) prevenir las conductas y comportamientos de acoso, imposibilitando su aparición y erradicando todo comportamiento que pueda considerarse constitutivo del mismo en el ámbito laboral, y 3) actuar ante las quejas o reclamaciones que pudieran producirse.

Las personas trabajadoras tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo y considerando el acoso como un riesgo emergente en el ámbito laboral, la Empresa se compromete a asignar los medios humanos y materiales necesarios para prevenir y hacer frente en su caso a las consecuencias derivadas de este tipo de conductas.

Para todo ello, la Empresa declara su intención de trabajar en el desarrollo de un procedimiento específico de prevención y solución de conflictos en materia de acoso, de acceso libre, en el que se salvaguardarán los derechos de los implicados desde el criterio de la prudencia y la más estricta confidencialidad.

Artículo 53. *Movilidad en caso de violencia de género.*

Con la finalidad de evitar la posibilidad de encontrarse con su agresor, la víctima de violencia de género que tenga reconocida esta condición judicialmente, tendrá derecho preferente a ocupar otro puesto de trabajo, del mismo grupo profesional, que la Empresa tenga vacante en cualquiera de sus centros de trabajo. En tales supuestos, la Empresa estará obligada a comunicar a la persona interesada las vacantes existentes en dicho momento o las que se pudieran producir en el futuro.

CAPÍTULO X

Conciliación de la vida laboral y personal

Artículo 54. *Principios generales.*

La Empresa se atenderá a lo regulado en la Ley 39/1999, de 5 de noviembre, de Conciliación de la Vida Familiar y Laboral de las personas trabajadoras y en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres.

Desde la dirección de la Empresa se facilitarán las medidas conducentes a favorecer la conciliación entre la vida laboral y personal, posibilitando acuerdos que salvando las necesidades del servicio adapten la jornada de trabajo para hacer efectivo el derecho a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

A tal fin, y siempre que la prestación de los servicios a clientes o las responsabilidades de cada persona trabajadora no se vean afectadas, se promoverá la utilización del *home-office*, el horario flexible u otros modos de organización flexible del tiempo de trabajo y de los descansos que permitan la mayor compatibilidad entre el derecho a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de las personas trabajadoras y la mejora de la productividad en la Empresa.

Artículo 55. *Reducción de jornada por cuidado de menores afectados por una enfermedad grave.*

La reducción de jornada de trabajo por cuidado de menores afectados por una enfermedad grave a la que la persona trabajadora tiene derecho en los términos establecidos en el artículo 37.6 del TRET, podrá acumularse en jornadas completas cuando las condiciones de la hospitalización o tratamiento requieran el cuidado y atención del menor durante determinados días completos dentro del periodo de enfermedad.

Artículo 56. *Flexibilidad en casos especiales de atención familiar.*

En cumplimiento de lo previsto en el artículo 34.8 del TRET, cualquier persona trabajadora podrá pactar con la Empresa una flexibilidad horaria o distribución de la jornada de trabajo cuando dicha solicitud tenga como causa el atender necesidades derivadas de la asistencia a cónyuge, descendientes o ascendientes a su cargo con necesidades especiales que así lo justifiquen (asistencia a centros de educación especial, asistencia a centros médicos, etc.), o bien poder cumplir el régimen de visitas o el de guarda y custodia en casos de separación legal o divorcio. En caso de negativa de la Empresa, la petición se derivará a la Comisión Paritaria de Igualdad.

En el caso de enfermedad muy grave de un familiar de hasta segundo grado, la persona trabajadora podrá solicitar a la Empresa, a través de la Comisión Paritaria de Igualdad, la concesión de un permiso especial retribuido para el cuidado y atención de dicho familiar con una duración máxima de un mes. La Comisión podrá requerir a la persona solicitante las justificaciones documentales necesarias que acrediten la situación causante del permiso.

La concesión de dicho permiso se articulará formalmente mediante un documento.

CAPÍTULO XI

Representación de los trabajadores

Artículo 57. *Mesa de Diálogo Social (MDS).*

La Mesa de Diálogo Social, en adelante MDS, es el órgano ordinario de interlocución, negociación y adopción de acuerdos entre la Empresa y la representación de los trabajadores, en aquellos temas de carácter general, sin perjuicio de las competencias que la ley establece para la representación unitaria de los trabajadores.

La composición, competencias y funcionamiento de la MDS está prevista en el acuerdo del Protocolo firmado en el día de hoy.

Artículo 58. *Unidades Electorales.*

La Empresa reconoce la existencia de unidades electorales en los siguientes casos exclusivamente:

1. Cuando un centro de trabajo se cierra y sus trabajadores continúan prestando sus servicios en la misma provincia, no habiendo más centros de trabajo abiertos en esta donde poder adscribir a estos trabajadores y existiendo previamente al cierre del centro una RLT elegida por dicha plantilla, entonces, al finalizar el mandato de la RLT y siempre que la plantilla existente en ese momento a nivel provincial sea igual o superior a 6 trabajadores, se reconocerá la provincia como unidad electoral a efectos de que se puedan convocar elecciones a representantes de los trabajadores. Estos trabajadores no se tendrán en cuenta a la hora de elaborar el censo electoral del centro de trabajo al que administrativamente se les hubiese adscrito al cerrar su centro de origen.

2. Si en una provincia hubiera un colectivo que prestando sus servicios en la misma, fuese en número igual o superior a 6 trabajadores, y no existiese ningún centro de trabajo

ni RLT en la provincia, entonces se reconocerá la provincia como unidad electoral. Estos trabajadores no se tendrán en cuenta a la hora de elaborar el censo electoral del centro de trabajo al que administrativamente se les adscribiese.

El proceso electoral en ambos casos, se llevará a cabo de acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.

CAPÍTULO XII

Contratos temporales

Artículo 59. *Contratos temporales.*

1. Contrato eventual, por circunstancias de mercado, acumulación de tareas o exceso de pedidos. A título de ejemplo y sin carácter limitativo se determinan como causas y actividades que justifican esta modalidad contractual:

- Apertura de nuevas agencias,
- arranques de servicio (hasta seis meses desde el inicio del servicio),
- cobertura de vacaciones de personal de plantilla,
- cualquier otra que sea de conformidad con al artículo 15.1.b TRET.

2. Contrato por obra o servicio determinado. A título de ejemplo y sin carácter limitativo se determinan como causas y actividades que justifican esta modalidad contractual:

- Nuevo contrato firmado con cliente,
- adjudicación de concurso público,
- cualquier otra que sea de conformidad con al artículo 15.1.b TRET.

CAPÍTULO XIII

Régimen disciplinario

Artículo 60. *Régimen disciplinario.*

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 los trabajadores y empresarios.

Las personas trabajadoras incluidas en el ámbito de aplicación de este Convenio podrán ser sancionadas por la Dirección de la Empresa de acuerdo con la regulación de faltas y sanciones previstas en el «Convenio Colectivo Estatal de empresas de consultoría y de estudios de mercado y de la opinión pública» que se encuentre vigente en cada momento, y en su defecto el XVI Convenio referido, convenio n.º 99001355011983 publicado en el BOE de 4 de abril de 2009. En lo no dispuesto en este Convenio, se aplicará lo establecido en el TRET.

Disposición adicional primera. *Adhesión al A.S.A.C.*

Las partes firmantes del presente Convenio pactan y acuerdan su adhesión al V Acuerdo Sobre Solución Autónoma de Conflictos Laborales (sistema extrajudicial), de 7 de febrero de 2012, aprobado por resolución de la Dirección General de Trabajo de 10 de febrero de 2012, publicado en el «BOE» de 23 de febrero de 2012, o el acuerdo que haya en vigor, el cual, por tanto, surtirá plenos efectos en los ámbitos de obligar del presente Convenio Colectivo.

Disposición adicional segunda.

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

Disposición adicional tercera.

Los trabajadores que a la fecha de firma del presente Convenio tengan devengada cualquier reducción de trabajo efectivo en virtud de lo prevenido en el artículo 38, primer párrafo del Convenio Anterior, tendrán una reducción de un día de trabajo efectivo, con la consideración de día de vacaciones adicional al previsto en el articulado del presente Convenio.

Cláusula derogatoria.

Desde la entrada en vigor del presente Convenio queda expresamente derogado y sustituido por lo aquí previsto, el Convenio Colectivo del grupo mercantil T-Systems; derogación y sustitución referida únicamente respecto de ELTEC IT SERVICES, S.L.U..

ANEXOS

Los anexos I a VIII quedan incorporados al presente Convenio Colectivo, formando parte inseparable del mismo.

ANEXO I

Tablas salariales: salario base convenio 2016

Grupo profesional 1A. Operarios y actividades técnicas auxiliares

Función	Salario grupo	Salario función/ nivel 1	Salario función/ nivel 2	Salario función/ nivel 3
Programador junior.	10.201,00	5.304,52	–	–
Operador	10.201,00	5.610,55	7.650,75	10.201,00
Operador <i>Help Desk</i>	10.201,00	3.570,35	4.080,40	6.120,60
Operario Logístico	10.201,00	3.570,35	4.590,45	–
Técnico auxiliar.	10.201,00	1.020,10	3.060,30	–

Grupo profesional 1B. Actividades administrativas auxiliares

Función	Salario grupo	Salario función/ nivel 1	Salario función/ nivel 2	Salario función/ nivel 3
Auxiliar administrativo.	10.201,00	1.020,10	2.040,20	–
Auxiliar contable.	10.201,00	1.020,10	2.040,20	–

Grupo profesional 2A. Técnicos C operaciones

Función	Salario grupo	Salario función/ nivel 1	Salario función/ nivel 2	Salario función/ nivel 3
Técnico de Servicio	12.241,20	1.530,15	2.550,25	5.100,50
Técnico de soporte.	12.241,20	4.080,40	6.120,60	9.180,90
Técnico de Laboratorio.	12.241,20	3.060,30	5.100,50	7.140,70

Función	Salario grupo	Salario función/ nivel 1	Salario función/ nivel 2	Salario función/ nivel 3
Técnico especialista de <i>Help Desk</i> . . .	12.241,20	3.060,30	5.100,50	7.140,70
Técnico de Explotación	12.241,20	5.610,55	9.180,90	12.241,20
Programador.	12.241,20	3.874,38	6.222,61	9.996,98

Grupo profesional 2B. *Técnicos C administrativos*

Función	Salario grupo	Salario función/ nivel 1	Salario función/ nivel 2	Salario función/ nivel 3
Técnico Administrativo	12.241,20	2.550,25	4.590,45	7.140,70
Asistente de Dirección	12.241,20	3.060,30	5.610,55	9.180,90

Grupo profesional 3. *Técnicos B*

Función	Salario grupo	Salario función/ nivel 1	Salario función/ nivel 2	Salario función/ nivel 3
Administrador de Sistemas.	16.321,60	1.530,15	5.100,50	8.160,80
Técnico de Sistemas/Comunicaciones .	16.321,60	3.060,30	8.160,80	14.281,40
Analista Programador.	16.321,60	2.856,28	5.916,58	8.976,88
Analista Orgánico	16.321,60	8.160,80	12.241,20	16.321,60
Analista Funcional	16.321,60	8.160,80	12.241,20	16.321,60
Técnico de producto.	16.321,60	2.040,20	6.120,60	10.201,00
Técnico preventa	16.321,60	2.040,20	7.140,70	10.201,00
Técnico gestor de proyectos	16.321,60	2.040,20	5.100,50	9.180,90
Técnico especialista en gestión	16.321,60	2.040,20	5.100,50	9.180,90

Grupo profesional 4. *Técnicos A*

Función	Salario grupo	Salario función/ nivel 1	Salario función/ nivel 2	Salario función/ nivel 3
Arquitecto de <i>Software</i>	25.502,50	6.120,60	11.221,10	17.341,70
Arquitecto de Sistema	25.502,50	6.120,60	11.221,10	17.341,70

Grupo profesional 5. *Consultores y comerciales*

Función	Salario grupo	Salario función/ nivel 1	Salario función/ nivel 2	Salario función/ nivel 3
Gestor comercial	20.402,00	1.020,10	8.160,80	16.321,60
Consultor de Tecnología.	20.402,00	2.040,20	5.100,50	10.201,00
Consultor de Negocio.	20.402,00	3.060,30	7.140,70	13.261,30

Grupo profesional 6. *Mandos intermedios B*

Función	Salario grupo	Salario función/ nivel 1	Salario función/ nivel 2	Salario función/ nivel 3
Responsable de equipo	16.321,60	4.080,40	6.120,60	9.180,90
Responsable de función.	16.321,60	5.100,50	11.221,10	17.341,70
Supervisor <i>Help Desk</i>	16.321,60	2.040,20	4.590,45	7.140,70

Grupo profesional 7. *Mandos intermedios A*

Función	Salario grupo	Salario función/ nivel 1	Salario función/ nivel 2	Salario función/ nivel 3
Responsable de servicio producción .	25.502,50	4.080,40	9.180,90	14.281,40
Responsable de proyecto.	25.502,50	4.080,40	9.180,90	14.281,40
Responsable de área	25.502,50	–	17.341,70	25.502,50
Responsable servicio cliente	25.502,50	5.100,50	11.221,10	17.341,70

ANEXO II

Tablas salariales: complementos salariales y pluses

Complemento de antigüedad. Desde la fecha de firma del presente Convenio, el valor anual del trienio es de 400 euros brutos.

Pluses:

Plus Festivo: 61,93 euros/día.

Plus Fin de semana: incluido en contrato.

Plus Festivo Especial: 103,20 euros/día.

Plus Nocturnidad: 1,68 euros/hora.

Plus de Turnicidad: Incluido en contrato.

Plus de turno incompleto:

– Para la persona trabajadora que prolonga turno: En laborable, 56,37 euros hasta 4 horas, 112,76 euros de 4-10 horas + tiempo de disfrute doble al tiempo invertido. En no laborable 112,76 euros hasta 4 horas, 225,52 euros de 4-10 horas + tiempo de disfrute doble al tiempo invertido. Si el no laborable fuese un festivo especial, 152,85 euros adicionales.

– Para la persona trabajadora que anticipa turno: del mismo modo que la persona que prolonga.

ANEXO III

Tablas salariales: Guardias, Extensión de Horario e Intervenciones planificadas

Disponibilidad 24 horas:

Día laborable: 16,40 euros/día.

Día festivo: 60,20 euros/día.

Día festivo especial: 100 euros/día.

Fin de semana: 31,90 euros/día.

Extensión de horario:

Extensión de horario: 95,30 euros/semana.

Intervenciones en guardias, en extensiones de horario e intervenciones planificadas salvo las realizadas por instalación:

Día laborable: 1,75 veces el salario hora.

Día festivo-fin de semana: 1,90 veces el salario hora.

Día festivo especial: 2,50 veces el salario hora.

ANEXO IV

Tablas salariales: complementos extrasalariales

Dietas y kilometrajes:

a. Dietas:

– Desplazamientos en territorio del estado: Comida 14,10 euros y cena 21,00 euros, tanto en festivos como en laborables.

– Desplazamientos al extranjero: Comida 26,83 euros y cenas 26,83 euros, sin diferenciar países.

El desayuno, tanto en el territorio del estado como en desplazamientos al extranjero, se compensará con justificante de gastos, caso de no estar incluido en el alojamiento.

b. Kilometraje:

Se fija el precio del kilómetro en 27,02 céntimos de euro por kilómetro.

ANEXO V

Permisos retribuidos

Casos	Duración del permiso
Matrimonio o parejas de hecho inscritas como tal en el Ayuntamiento del distrito al que corresponda según domicilio	15 días naturales
Matrimonio de familiares de 1.º o 2.º de consanguinidad o afinidad.	1 día natural.
Traslado domicilio.	1 día laborable.
Defunción de familiares de 1.º y 2.º grado de consanguinidad o afinidad.	1.º grado: Cónyuge, padres e hijos 4 días naturales (incluyendo los posibles desplazamientos). 2.º grado: Abuelos, hermanos, cuñados y nietos 2 días naturales (en el caso de que el empleado necesite hacer un desplazamiento a otra provincia distinta de donde resida, el permiso será de 4 días naturales).
Enfermedad grave, accidente, hospitalización o intervención quirúrgica de familiares de 1.º y 2.º grado de consanguinidad o afinidad.	2 días naturales y en el caso de que el empleado necesite hacer un desplazamiento a otra provincia distinta de donde resida, el permiso será de 4 días naturales.
Cirugía ambulatoria efectuada en unidad de cirugía sin ingreso (UCSI) a la persona trabajadora y familiares de 1.º y 2.º de consanguinidad o afinidad.	1 día natural.
Deber inexcusable de carácter público y personal.	Por el tiempo indispensable.
Exámenes Académicos oficiales.	Por el tiempo indispensable.
Cumplimiento de deberes de carácter electoral por presencia en mesa electoral.	Por el tiempo indispensable establecido legalmente.
Nacimiento o Adopción de hijo/a. Información sobre permiso de paternidad.	3 días laborables y 4 días naturales en otras provincias distintas de la referencia de la persona trabajadora. En caso de parto con cesárea no se solapará este permiso con el permiso por intervención quirúrgica.
Nacimiento o Adopción de un nieto/a por parte de un descendiente.	1 día natural.
Asistencia a exámenes prenatales y técnicas de preparación al parto.	Por el tiempo indispensable. Tanto la madre como el cónyuge/pareja de hecho.
Por lactancia de un hijo menor de nueve meses.	1 hora de ausencia al inicio, durante o final de la jornada hasta los nueve meses o la equivalente a 15 días laborables. (También lo puede disfrutar el cónyuge).
Consultas médico de cabecera o familia de la S.S. o de fuera del sistema de S.S.	Por el tiempo indispensable, presentando justificante y, en todo caso, con un límite de 24 horas al año.

Casos	Duración del permiso
Consultas médicas a Especialistas de la S.S. o Privados.	Por el tiempo indispensable, presentando justificante y, en todo caso, con un límite de 24 horas al año.
Acompañar a visita médica a un familiar de 1.º grado.	16 horas al año.
Donaciones de Sangre en beneficio de familiares de 1.º o 2.º grado de consanguinidad o afinidad, u otro trabajador de la Empresa.	Por el tiempo Indispensable.

ANEXO VI

Sistema de Clasificación Profesional

ITINERARIOS PROFESIONALES / GRUPOS Y FUNCIONES PROFESIONALES								
00 DISEÑO Y DESARROLLO	01 GESTIÓN DE SISTEMAS Y	02 GESTIÓN DE USUARIO	03 GESTIÓN DE CAMPO	04 CONSULTORÍA	05 COMERCIAL	06 ADMINISTRACIÓN /	07 GESTIÓN	
PROGRAMADOR JUNIOR 1 nivel	OPERADOR 3 niveles	OPERADOR HELPS DESK 3 niveles	OPERARIO LOGÍSTICO 2 niveles	TÉCNICO DE PRODUCTO 3 niveles	TÉCNICO DE PREVENTA 3 niveles	AUXILIAR ADMINISTRATIVO 2 niveles	RESPONSABLE DE EQUIPO 3 niveles	RESPONSABLE DE FUNCION 3 niveles
PROGRAMADOR 3 niveles	TÉCNICO EXPLOTACIÓN 3 niveles	TÉCNICO ESPECIALISTA HELP 3 niveles	TÉCNICO AUXILIAR 2 niveles	CONSULTOR DE TECNOLOGÍA 3 niveles	GESTOR COMERCIAL 3 niveles	AUXILIAR CONTABLE 2 niveles	RESPONSABLE SERVICIO 3 niveles	RESPONSABLE PROYECTO 3 niveles
ANALISTA-PROGRAMADOR 3 niveles	ADMINISTRADOR DE SISTEMAS 3 niveles	SEPERVISOR HELP DESK 3 niveles	TÉCNICO DE SERVICIO 3 niveles	CONSULTOR DE NEGOCIO 3 niveles		TÉCNICO ADMINISTRATIVO 3 niveles	RESPONSABLE DE AREA 2 niveles	RESPONSABLE SERVICIO CLIENTE 3 niveles
ANALISTA ORGÁNICO 3 niveles	TÉCNICO DE SISTEMAS / 3 niveles		TÉCNICO DE LABORATORIO 3 niveles			ASISTENTE DIRECCIÓN 3 niveles		
ANALISTA FUNCIONAL 3 niveles			TÉCNICO SOPORTE 3 niveles			TÉCNICO GESTOR DE PROYECTOS 3 niveles		
ARQUITECTO SOFTWARE 3 niveles	ARQUITECTO SISTEMAS 3 niveles					TÉCNICO ESPECIALISTA EN 3 niveles		

GRUPOS PROFESIONALES	G1A	OPERARIOS Y ACTIVIDADES TÉCNICAS AUXILIARES
	G1B	ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS AUXILIARES
	G2A	TÉCNICOS C OPERACIONES
	G2B	TÉCNICOS C ADMINISTRATIVOS
	G3	TÉCNICOS B
	G4	TÉCNICOS A
	G5	CONSULTORES Y COMERCIALES
	G6	MANDOS INTERMEDIOS B
G7	MANDOS INTERMEDIOS A	

ANEXO VII

Grupos y funciones profesionalesGrupo profesional 1A. *Operarios y Actividades Técnicas Auxiliares*

Programador Junior

Descripción:

Es la persona que, sin experiencia previa en la función, está en periodo de formación y realiza trabajos auxiliares de programación.

Tareas:

Dar soporte a los programadores en las tareas básicas de programación en coherencia con la formación que se recibe, siempre supervisado por un mentor.

Requerimientos:

Titulación:

Formación ciclo formativo de grado superior o universitario, o formación equivalente.

Formación:

Conocimientos básicos de lenguajes de programación.

Idiomas:

Inglés técnico.

Carrera Profesional:

Programador Junior –► Programador.

Operador

Descripción:

Persona que monitoriza sistemas mediante consola u otras herramientas, asumiendo el primer nivel de resolución de incidencias, únicamente en base a procedimientos bien definidos, y escalando las incidencias a los técnicos de sistemas cuando sea preciso, usando para ello los conocimientos técnicos en las herramientas así como en la metodología usada en Operaciones.

Tareas:

- Monitorización.
- Resolución de incidencias detectadas por monitorización o notificadas por los diferentes canales de acceso.
- Escalado de incidencias a soportes de segundo nivel.
- Apertura de casos de estudios sobre incidencias recurrentes o graves.
- Resolución de peticiones.
- Ejecución de tareas procedimentadas y planificadas.
- Ejecución de *checklists*.

Requerimientos:

Titulación:

Formación de Ciclo Superior, Medio o formación equivalente o Experiencia demostrada.

Formación:

Conocimientos en sistemas operativos y redes. Conocimientos en procesos de operación.

Experiencia:

Experiencia en área tecnológica.

Idiomas:

Inglés técnico.

Niveles:

- Nivel 1: Fase de adaptación y perfeccionamiento de las tareas propias de la función.
- Nivel 2: Desarrollar con solvencia las tareas de la función. Cambio de nivel 2 a 3 con un mínimo de 2 años en la función.
- Nivel 3: Desarrollar con excelencia las tareas de la función, y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales como responsable de turno o coordinación técnica.

Carrera Profesional:

Operador → Técnico de Explotación.

Operador de Help Desk

Descripción:

Tiene como misión prestar el primer nivel de atención, soporte y gestión a los usuarios o interlocutores informáticos externos aplicando los procedimientos y documentación disponible.

Tareas:

- Recepción y emisión (a través de múltiples canales), seguimiento y solución de todas las incidencias/actividades relacionadas con el usuario/Interlocutor en base únicamente a procedimientos de actuación.
- Ejecución de tareas programadas (*checklists*, peticiones y cambios, etc.), *reporting*, seguimiento y escalado de incidencias y peticiones en base únicamente a procedimientos de actuación. Se dispone de un nivel de escalado.

Requerimientos:**Titulación:**

Formación grado Medio o formación equivalente o experiencia demostrada.

Formación:

Conocimientos básicos en informática.

Idiomas:

Inglés técnico.

Niveles:

- Nivel 1: Fase de adaptación y perfeccionamiento de las tareas propias de la función.
- Nivel 2: Desarrollar con solvencia las tareas de la función. Cambio de nivel 2 a 3 con un mínimo de 2 años en la función.

– Nivel 3: Desarrollar con excelencia las tareas de la función, y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales como referente de turno.

Carrera Profesional:

Operador de *Help Desk* → Técnico especialista de *Help Desk*.

Operario Logístico

Descripción:

Tiene como misión principal ejecutar tareas de recepción, almacenaje y distribución física del material, así como las gestiones derivadas de estas funciones en los sistemas establecidos, según procedimientos definidos.

Tareas:

- Recepción de todo el material recibido en el almacén implicado.
- Ubicar físicamente el material en las estancias acondicionadas para su almacenaje.
- Distribuir físicamente el material a los técnicos u otros almacenes.
- Empaquetar y documentar el material para su posterior expedición.
- Ejecución de tareas programadas, reparto de documentación recibida, albaranes de transportes, inventarios, etc.
- Gestión de los movimientos de entradas y salidas en el sistema establecido.

Requerimientos:

Titulación:

Nivel de ESO, titulación equivalente o experiencia demostrada.

Formación:

Conocimientos ofimática a nivel de usuario.
Idiomas.

Niveles:

- Nivel 1: Fase de adaptación y perfeccionamiento de las tareas propias de la función.
- Nivel 2: Desarrolla con solvencia las tareas propias de la función.
- Nivel 3: No aplica.

Carrera Profesional:

Posibilidad de salto a otro itinerario profesional.

Técnico Auxiliar

Descripción:

Realiza tareas enfocadas a la prestación del servicio de mantenimiento correctivo y preventivo de instalación de *hardware* y *software* de equipamientos informático, electrónico, telecomunicaciones y electromecánico, en un entorno tecnológico cerrado o de cliente único o bien como auxiliar de un grupo de técnicos de servicio en entornos de grandes clientes como técnicos residentes.

Tareas:

- Resolver las incidencias y/o ejecutar las intervenciones que le son asignadas, según planificación, llevando a cabo las actividades necesarias según protocolos y directrices de su responsable, hasta la finalización de las mismas, validadas por el cliente.

- Reparación de equipos específicos del entorno o cliente asignado.
- Instalación de equipos y *software* del entorno o cliente asignado.
- Configuración de equipos y *software* del entorno o cliente asignado.
- Comunicar a su responsable y/o al cliente las actividades realizadas sobre las incidencias/intervenciones asignadas.
- Comunicar al Sistema de control de avisos toda la información relativa a las incidencias/intervenciones para su registro y posterior gestión.
- Tareas de limpieza, montaje y desmontaje de equipos y máquinas.
- Tareas repetitivas realizadas con procedimientos establecidos.

Requerimientos:

Titulación:

Formación de Ciclo Superior, Medio o formación equivalente, o experiencia demostrada.

Inglés técnico.

Niveles:

- Nivel 1: Fase de adaptación y perfeccionamiento de las tareas propias de la función.
- Nivel 2: Desarrollar con solvencia las tareas de la función.

Carrera Profesional:

Técnico auxiliar de servicio – Técnico de servicio.

Grupo profesional 1B *Actividades Administrativas Auxiliares*

Auxiliar Administrativo

Descripción:

Realiza tareas básicas de soporte a otras funciones administrativas y técnicas, siguiendo la normativa interna de la Empresa y cumpliendo las políticas de confidencialidad y seguridad establecidas.

Tareas:

Realizar tareas básicas de apoyo.

Requerimientos:

Titulación:

Estudios primarios o titulación equivalente o experiencia equivalente.

Formación:

- Uso de equipos de oficina y comunicación.
- Conocimiento a nivel usuario de ofimática e Internet.
- Conocimientos básicos de los programas y equipos informáticos específicos de la gestión administrativa.

Niveles:

- Nivel 1: Fase de adaptación y perfeccionamiento de las tareas propias de la función.
- Nivel 2: Desarrolla con solvencia las tareas propias de la función.
- Nivel 3: No aplica.

Carrera Profesional:

Auxiliar Administrativo → Técnico Administrativo o Técnico Gestor de proyectos.

Auxiliar Contable

Descripción:

Realiza tareas básicas de soporte a otras funciones administrativas-contables, siguiendo la normativa interna de la Empresa y cumpliendo las políticas de confidencialidad y seguridad establecidas.

Tareas:

Realizar tareas contables básicas de apoyo.

Requerimientos:

Titulación:

Estudios primarios o titulación equivalente o experiencia equivalente.

Formación:

- Uso de equipos de oficina y comunicación.
- Conocimiento a nivel usuario de ofimática e Internet.
- Conocimientos básicos de los programas y equipos informáticos específicos de la gestión administrativa contable.
- Formación básica de contabilidad.

Niveles:

- Nivel 1: Fase de adaptación y perfeccionamiento de las tareas propias de la función.
- Nivel 2: Desarrolla con solvencia las tareas propias de la función.
- Nivel 3: No aplica.

Carrera Profesional:

Auxiliar Contable → Técnico Administrativo o Técnico Gestor de proyectos.

Grupo profesional 2A. *Técnicos C Operaciones*

Programador

Descripción:

Es la persona que codifica y realiza pruebas unitarias de programas a partir de las especificaciones del diseño técnico, cumpliendo con la normativa y la metodología de desarrollo de los proyectos en que participe.

Tareas:

- Realizar tareas de programación y mantenimiento de programas.
- Preparar y realizar pruebas unitarias de cada uno de sus programas.
- Identificar y corregir errores y divergencias entre el funcionamiento real de sus programas y el funcionamiento esperado.
- Buscar soluciones óptimas de programación y aplicarlas.
- Realizar las tareas de documentación de sus programas y de las pruebas realizadas y ayudar en las tareas administrativas del proyecto.
- Todas las tareas serán llevadas a cabo bajo la supervisión de la persona responsable asignada.

Requerimientos:

Titulación:

Formación ciclo formativo de grado medio o superior, formación equivalente o experiencia acreditada.

Formación:

Lenguajes de programación de las tecnologías de la Unidad/Área.

Metodologías de desarrollo y técnicas de programación.

Entorno tecnológico de trabajo y herramientas de desarrollo, pruebas y documentación.

Idiomas:

Inglés técnico.

Niveles:

– Nivel 1: En fase de consolidación para desarrollar con solvencia las tareas propias de la función Experiencia acreditada de 1 año.

– Nivel 2: Desarrolla con solvencia las tareas de la función. Mínimo 2 años en Nivel 1 o experiencia equivalente.

– Nivel 3: Desarrolla con excelencia las tareas de la función, y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales como mentor, coordinación técnica... Mínimo 2 años en Nivel 2 o experiencia equivalente.

Carrera Profesional:

Programador –► Analista Programador.

Técnico de Explotación

Descripción:

Persona que resuelve las peticiones estándares, conocidas y documentadas procedentes del Cliente y/o de otros departamentos de la Compañía.

Tareas:

– Atiende en tiempo y forma peticiones estándares del Cliente y/o de un grupo de Sistemas de la propia Compañía que estén perfectamente documentadas y delegadas a Explotación.

– Atiende las incidencias en segundo nivel de los Servicios en los que tiene conocimiento funcional.

Requerimientos:

Titulación:

Formación de Ciclo Superior, Medio o formación equivalente o Experiencia demostrada.

Formación:

Conocimientos en sistemas operativos y redes. Conocimientos en procesos de Explotación de Sistemas.

Experiencia:

Experiencia en área tecnológica.

Idiomas:

Inglés técnico.

Niveles:

- Nivel 1: Fase de adaptación y perfeccionamiento de las tareas propias de la función.
- Nivel 2: Desarrollar con solvencia las tareas propias de la función. Cambio de nivel 2 a 3 con un mínimo de 2 años en la función.
- Nivel 3: Desarrollar con excelencia las tareas de la función, y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales como responsable de turno o coordinación técnica.

Carrera Profesional:

Técnico de Explotación —► Administrador de sistemas.

Técnico Especialista de *Help Desk*

Descripción:

Actúa como segundo nivel de resolución de todas aquellas incidencias/actividades que no hayan podido ser resueltas por el técnico de Soporte de Usuarios siguiendo los procedimientos definidos. Para ello se basará en su formación, conocimiento del negocio, procesos y plataformas tecnológicas.

Tareas:

- Dar soporte al técnico de Soporte al Usuario, sirviendo como escalado para la resolución de las incidencias/actividades no procedimentadas.
- Generación y mantenimiento de los procedimientos de actuación en base a la investigación y desarrollo del proceso y la tecnología.
- Formación a los primeros niveles respecto a las variaciones de los procedimientos.
- Resolución de actuaciones complejas asociadas con el soporte al usuario, y excepcionalmente, podrá realizar atención al usuario.

Requerimientos:

Titulación:

Formación de Ciclo Superior, Medio o formación equivalente o experiencia demostrada.

Formación:

Conocimientos en el área tecnológica, los procesos y/o del negocio de los clientes.

Idiomas:

Inglés técnico.

Niveles:

- Nivel 1 Fase de adaptación y perfeccionamiento de las tareas propias de la función.
- Nivel 2 Desarrollar con solvencia las tareas de la función. Cambio de nivel 2 a 3 con un mínimo de 2 años en la función.
- Nivel 3 Desarrollar con excelencia las tareas de la función, y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales como referente de turno.

Carrera Profesional:

Técnico de *Help Desk* —► Supervisor de *Help Desk*.

Técnico de Servicio

Descripción:

Realiza tareas enfocadas a la prestación del servicio de mantenimiento correctivo y preventivo de instalación de *hardware* y *software* de equipamientos informático, electrónico, telecomunicaciones y electromecánico, en un entorno tecnológico abierto o de multicliente.

Tareas:

- Resolver las incidencias y/o ejecutar las intervenciones que le son asignadas, teniendo en cuenta las prioridades y urgencias, llevando a cabo las actividades necesarias hasta la finalización de las mismas, validadas por el usuario.
- Reparación de equipos en general.
- Instalación de equipos y *software* en general.
- Configuración de equipos y *software* en general.
- Comprobación y delimitación con su responsable de las intervenciones a realizar.
- Comunicar a su responsable y/o al usuario las actividades realizadas sobre las incidencias / intervenciones asignadas.
- Comunicar al Sistema de control de avisos toda la información relativa a las incidencias /intervenciones para su registro y posterior gestión. Proponer a su responsable ideas para mejorar los métodos de trabajo y la prestación de servicios a clientes.

Requerimientos:

Titulación:

Formación de Ciclo Superior, Medio o formación equivalente, o experiencia demostrada.

Formación:

En tecnologías TIC necesarias para llevar a cabo su desempeño. Certificaciones profesionales en TIC.

Inglés técnico.

Niveles:

- Nivel 1: Fase de adaptación y perfeccionamiento de las tareas propias de la función.
- Nivel 2: Desarrollar con solvencia las tareas de la función. Cambio de nivel 2 al 3 con un mínimo de 3 años en la función.
- Nivel 3: Desarrollar con excelencia las tareas de la función y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales.

Carrera Profesional:

Técnico de servicio → Técnico de soporte / Técnico de laboratorio.

Técnico de Soporte

Descripción:

Gestionar las incidencias y/o intervenciones, y como nivel de escalado especializado, asistir a la resolución de las mismas a petición de los técnicos de servicio.

Tareas:

- Recepción de incidencias y/o intervenciones dadas de alta en el sistema de control de avisos.

- Filtrar incidencias y/o intervenciones, resolviéndolas o bien cumplimentando aviso para su posterior tratamiento por los técnicos de servicio.
- Recibir y resolver, dentro de su ámbito de especialización, las consultas que los técnicos de servicio puedan plantearles, guiándoles en la resolución de sus incidencias y/o intervenciones si fuese necesario.
- Formación de los técnicos de servicio en las tecnologías TIC necesarias para el desempeño de sus tareas.
- Elaboración de documentación técnica relacionada con las intervenciones en cliente.

Requerimientos:

Titulación:

Formación de Ciclo Superior, Medio o formación equivalente o experiencia demostrada.

Formación:

En tecnologías TIC necesarias para llevar a cabo su desempeño. Atención al cliente.

Idiomas:

Inglés técnico.

Niveles:

- Nivel 1: Fase de adaptación y perfeccionamiento de las tareas propias de la función.
- Nivel 2: Desarrollar con solvencia las tareas de la función. Cambio de nivel 2 a 3 con un mínimo de 3 años en la función.
- Nivel 3: Desarrollar con excelencia las tareas de la función y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales (coordinación técnica...).

Carrera Profesional:

Posibilidad de salto a otro itinerario profesional.

Técnico de Laboratorio

Descripción:

Realizar tareas técnicas de mayor especialización relacionadas con el funcionamiento, mantenimiento, reparación y ensayos de equipos electrónicos en el ámbito de las TIC, para garantizar el cumplimiento de las especificaciones, normas y reglamentos pertinentes.

Tareas:

- Reparación en Laboratorio de equipos, incluso a nivel de componentes.
- Elaboración de presupuestos y gestión de las garantías de los fabricantes de los equipos y de las reparaciones realizadas.
- Instalación y configuración de equipos y *software*.
- Efectuar el control técnico de la reparación de equipos electrónicos para garantizar su funcionamiento satisfactorio y el cumplimiento de las especificaciones, normas y reglamentos pertinentes.
- Comunicar al Sistema de control de avisos de toda la información relativa a las incidencias /intervenciones para su registro.
- Analizar y solucionar problemas a nivel técnico.
- Participar en la elaboración de informes técnicos de reparación y proponer mejoras de actuación y de procedimientos.
- Formación de los técnicos de servicio en las tecnologías TIC necesarias para el desempeño de sus tareas.

Requerimientos:

Titulación:

Formación de Ciclo Superior, Medio o formación equivalente o experiencia demostrada.

Formación:

En tecnologías TIC necesarias para llevar a cabo su desempeño.

Idiomas:

Inglés técnico.

Niveles:

- Nivel 1: Fase de adaptación y perfeccionamiento de las tareas propias de la función.
- Nivel 2: Desarrollar con solvencia las tareas propias de la función. Cambio de nivel 2 al 3 con un mínimo de 3 años en la función.
- Nivel 3: Desarrollar con excelencia las tareas propias de la función y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales.

Carrera Profesional:

Posibilidad de salto a otro itinerario profesional.

Grupo profesional 2B. *Técnicos C Administrativos*

Técnico Administrativo

Descripción:

Realiza tareas administrativas siguiendo la normativa interna de la Empresa y cumpliendo las políticas de confidencialidad y seguridad establecidas.

Tareas:

- Redactar, recepcionar, procesar, controlar y distribuir documentación y correspondencia.
- Archivar y tramitar expedientes.
- Registrar datos en sistema informáticos.
- Recepción y control de visitas.
- Ejecutar las tareas de los procesos administrativos específicos del departamento, como por ejemplo gestión de cargas, rutas, base de datos, *reporting*, arqueos, etc.
- Establecimiento y atención de comunicaciones exteriores e interiores.

Requerimientos:

Titulación:

Formación ciclo formativo de grado medio o titulación equivalente o experiencia equivalente.

Formación:

- Uso de equipos de oficina y comunicación.
- Conocimiento a nivel usuario de ofimática e Internet.
- Conocimientos amplios de los programas y equipos informáticos específicos de la gestión administrativa, a nivel de usuario.

Niveles:

- Nivel 1: Fase de adaptación y perfeccionamiento de las tareas propias de la función.
- Nivel 2: Desarrollar con solvencia las tareas propias de la función. Para cambiar de nivel 2 al 3 se precisan un mínimo de 2 años en la función.
- Nivel 3: Desarrollar con excelencia las tareas propias de la función, y es susceptible de realizar tareas administrativas complejas (nivel usuario avanzado en ofimática, idiomas, mentorización).

Carrera Profesional:

Técnico Administrativo –► Asistente de dirección o Técnico especialista.

Asistente de Dirección

Descripción:

Gestión del tiempo y tareas básicas del personal directivo con el que colabora, siguiendo la normativa interna de la Empresa y las políticas de confidencialidad y seguridad establecidas.

Tareas:

- Gestionar la agenda: telefónica, contactos, viajes y reuniones.
- Atender llamadas telefónicas.
- Atender visitas.
- Tramitar correspondencia.
- Elaborar y recepcionar documentación.
- Gestionar firmas.
- Tramitar viajes y gastos.
- Soporte al control del área.

Requerimientos:

Titulación:

Ciclo formativo de grado superior o titulación equivalente o experiencia equivalente.

Formación:

- Uso de equipos de oficina y comunicación.
- Conocimiento a nivel usuario de ofimática e Internet.
- Conocimientos de los programas y equipos informáticos específicos de la gestión administrativa, a nivel de usuario.
- Conocimientos de protocolo institucional y corporativo.

Idiomas:

- Inglés avanzado (C1).

Niveles:

- Nivel 1: Fase de adaptación y perfeccionamiento de las tareas propias de la función.
- Nivel 2: Desarrollar con solvencia las tareas propias de la función. Para cambiar de nivel 2 al 3 se precisan un mínimo de 2 años en la función.
- Nivel 3: Desarrollar con excelencia las tareas propias de la función, y asume la realización de tareas más complejas (criticidad, nivel organizativo, otros idiomas...).

Carrera Profesional:

Asistente de Dirección –► Técnico Especialista.

Grupo profesional 3. *Técnicos B*

Analista Programador

Descripción:

Es la persona que, realizando el rol de programador, participa en el diseño técnico con la elaboración de clases y/o cuadernos de carga en base al proyecto, cumpliendo con la normativa y la metodología de desarrollo de los proyectos en que participe.

Tareas:

- Diseñar soluciones técnicas a partir de las especificaciones funcionales y técnicas del sistema.
- Codificar módulos de programación complejos.
- Preparar y realizar las pruebas de los módulos codificados, verificar que la codificación realizada por los programadores cumple con la normativa y estándares de programación de los proyectos en los que participen.
- Desarrollar soluciones técnicas a los problemas y a las divergencias que surjan entre el funcionamiento real del programa que valida y el funcionamiento esperado.
- Realizar las tareas de documentación técnica del proyecto cumpliendo con la normativa y la metodología de desarrollo de los proyectos en que participe.
- Ayudar al grupo de programadores del proyecto en la búsqueda e implementación de soluciones y en la realización de pruebas.

Requerimientos:

Titulación:

Universitaria o formación equivalente, o bien, experiencia acreditada.

Formación:

- Entorno de trabajo y herramientas de diseño, desarrollo, pruebas y documentación.
- Metodología de diseño de sistemas.
- Metodologías de desarrollo y técnicas de programación.
- Lenguajes de programación de las tecnologías de la Unidad/Área.

Idiomas:

Inglés técnico.

Niveles:

- Nivel 1: Fase de adaptación y perfeccionamiento de las tareas propias de la función.
- Nivel 2: Desarrollar con solvencia las tareas de la función. Se requiere una experiencia de 2 años en el Nivel 1 o experiencia equivalente.
- Nivel 3: Desarrollar con excelencia las tareas de la función, y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales, como coordinación técnica. Se requiere una experiencia de 2 años en el Nivel 2 o experiencia equivalente.

Carrera Profesional:

Analista Programador → Analista Orgánico/ Analista Funcional.

Analista Orgánico

Descripción:

Es la persona que transforma las funciones y casos de uso en una documentación técnica para posteriormente ser codificada en base a un conjunto de diseño de clases o cuadernos de carga que también realiza este perfil.

Tareas:

- Diseña y detalla las soluciones definidas por el Analista funcional dentro de la arquitectura de sistemas definida por el Arquitecto de *software*.
- Documenta el resultado del diseño, aplicando las normas y estándares en vigor.
- Es responsable de que los resultados de la fase de diseño, previstos por el analista funcional, coincidan con el comportamiento del sistema.

Requerimientos:**Titulación:**

Universitaria o formación equivalente, o bien, experiencia acreditada.

Formación:

- Entorno de trabajo y herramientas de diseño, desarrollo, pruebas y documentación.
- Metodología de diseño de sistemas.
- Metodologías de desarrollo y técnicas de programación.
- Lenguajes de programación de las tecnologías de la Unidad / Área.

Idiomas:

Inglés técnico.

Niveles:

- Nivel 1: Fase de adaptación y perfeccionamiento de las tareas propias de la función.
- Nivel 2: Desarrollar con solvencia las tareas de la función. Se requiere una experiencia de 2 años en el Nivel 1 o experiencia equivalente.
- Nivel 3: Desarrollar con excelencia las tareas de la función, y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales, como coordinación técnica, Se requiere una experiencia de 2 años en el Nivel 2 o experiencia equivalente.

Carrera Profesional:

Analista Orgánico → Arquitecto de *Software*.

Analista Funcional

Descripción:

Es la persona que recoge los requerimientos de un cliente y en base a los mismos, es capaz de generar las especificaciones funcionales de una aplicación.

Tareas:

- Colaborar en los estudios de viabilidad del proyecto. Recoger requerimientos/ necesidades del cliente. Proponer soluciones y realizar el diseño lógico del sistema. Elaborar prototipos funcionales.
- Documentar el análisis funcional de acuerdo con las normas establecidas en la organización. Es responsable de las pruebas integradas del sistema. Desarrollar soluciones técnicas/funcionales a los problemas y divergencias.
- Dar soporte al Jefe de proyecto en el seguimiento de las tareas, en la gestión de los cambios de requerimientos y en las estimaciones de esfuerzos.

Requerimientos:**Titulación:**

Universitaria o formación equivalente, o bien, experiencia acreditada.

Formación:

Entorno de trabajo y herramientas de diseño, desarrollo, pruebas y documentación. Metodología de análisis y desarrollo de trabajo. Herramientas para soporte de procesos de prueba.

Idiomas:

Inglés técnico.

Niveles:

- Nivel 1: Fase de adaptación y perfeccionamiento de las tareas propias de la función.
- Nivel 2: Desarrollar con solvencia las tareas de la función. Se requiere una experiencia de 2 años en el Nivel 1 o experiencia equivalente.
- Nivel 3: Desarrollar con excelencia las tareas de la función, y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales, como coordinación técnica. Se requiere una experiencia de 2 años en el Nivel 2 o experiencia equivalente.

Carrera Profesional:

Analista funcional → Arquitecto de *Software*.

Administrador de Sistemas**Descripción:**

Persona con responsabilidad en una o varias de las siguientes funciones: instalación, configuración, administración y mantenimiento (correctivo, preventivo y evolutivo) de infraestructuras IT con el soporte de un técnico de sistemas en caso necesario.

Tareas:

Realizará mayoritariamente las tareas de:

- Resolución de incidencias de forma autónoma sin procedimientos.
- Ejecutar tareas técnicas sobre los sistemas gestionados encomendadas y coordinadas por un técnico de sistemas y/o el responsable de equipo.
- Efectuar intervenciones planificadas remotas o «in-situ».
- Informar debidamente, tanto al Cliente como al equipo que se lo ha comunicado, el estado de la incidencia.
- Elaborar los procedimientos para Operaciones.
- Gestión de problemas.
- Escalados a fabricante.
- Nuevas instalaciones.
- Gestión e implantación de cambios.
- Realización de procedimientos, documentación de tareas susceptibles de ser traspasadas a otras categorías/familias.
- Integración técnica de nuevos servicios.

Requerimientos:**Titulación:**

Formación de Ciclo Superior, Medio o formación equivalente o Experiencia demostrada.

Formación:

Dominio en sistemas operativos y redes. Dominio en procesos de Explotación de Sistemas.

Experiencia:

Experiencia en su área tecnológica.

Idiomas:

Inglés a nivel técnico.

Niveles:

- Nivel 1: Fase de adaptación y perfeccionamiento de las tareas propias de la función.
- Nivel 2: Desarrollar con solvencia las tareas de la función. Cambio de nivel 2 a 3 con un mínimo de 2 años en el nivel.
- Nivel 3: Desarrollar con excelencia las tareas de la función, y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades, como coordinación técnica.

Carrera Profesional:

Administrador de sistemas –► Técnico de Sistemas y Comunicaciones.

Técnico de Sistemas/Comunicaciones

Descripción:

Persona con responsabilidad final en una o varias de las siguientes funciones: instalación, configuración, administración y mantenimiento (correctivo, preventivo y evolutivo) de infraestructuras IT.

Tareas:

Realizará mayoritariamente las tareas de:

- Último nivel de resolución de incidencia.
- Ejecución de tareas sin supervisión técnica.
- Escalado para los operadores y administradores de sistemas.
- Gestión de problemas.
- Gestión de capacidad.
- Gestión de configuración.
- Escalados a fabricante.
- Nuevas instalaciones que requieran amplios conocimientos técnicos.
- Gestión de cambios complejos.
- Realización de procedimientos, documentación de tareas susceptibles de ser traspasadas a otras funciones.
- Integración técnica de nuevos servicios.

Requerimientos:

Titulación:

Formación universitaria, ciclo superior o formación equivalente o Experiencia demostrada.

Formación:

Dominio en sistemas operativos y redes. Dominio en procesos de Explotación de Sistemas.

Experiencia:

Amplia experiencia en su área tecnológica.

Idiomas:

Inglés a nivel técnico.

Niveles:

- Nivel 1: Fase de adaptación y perfeccionamiento de las tareas propias de la función.
- Nivel 2: Desarrollar con solvencia las tareas de la función. Cambio de nivel 2 a 3 con un mínimo de 2 años en el nivel.
- Nivel 3: Desarrollar con excelencia las tareas de la función, y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades, como coordinación técnica.

Carrera Profesional:

Técnico de Sistemas/Comunicaciones → Arquitecto de Sistemas/Comunicaciones.

Técnico de Producto

Descripción:

Conoce en profundidad uno o más productos y es capaz de parametrizarlo para adaptarlo a los requerimientos del cliente y dar soluciones a sus necesidades/problemas.

Tareas:

- Toma de requerimientos de las necesidades del cliente, valoración de la solución y parametrización del producto a implantar.
- Aplicación de métodos estándar para identificar soluciones alternativas.
- Liderar la implantación del producto en los proyectos.
- Formación de otros consultores y del equipo de proyecto.
- Documentación a clientes.
- Participar en actividades comerciales.
- Gestión de cambios del proyecto.
- Reporte a clientes durante todas las fases del proyecto.
- Realizar las pruebas de integración o validar que se han ejecutado.
- Identificar oportunidades de negocio en cliente.
- Colaborar en la preparación de ofertas y pliego de condiciones.

Requerimientos:

Titulación:

Titulación Universitaria o equivalente con acreditación técnica específica adicional, o experiencia demostrada.

Formación:

Conocimientos en uno o más de los productos estándar del mercado.

Idiomas: Inglés.

Nivel 1: Equivalente B2. Nivel 2: Equivalente B2. Nivel 3: Equivalente C1.

Niveles:

- Nivel 1: Fase de adaptación y perfeccionamiento de las tareas propias de la función.
- Nivel 2: Desarrollar con solvencia las tareas de la función. Mínimo 2 años en Nivel 1 o experiencia equivalente.
- Nivel 3: Desarrollar con excelencia las tareas de la función y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales. Cambio de nivel 2 al 3 con un mínimo de 4 años en el nivel 2 o experiencia equivalente.

Carrera Profesional:

Técnico de Producto → Consultor de Negocio.

Técnico de Preventa

Descripción:

Es la persona responsable del diseño y composición de las ofertas comerciales. Participa en la labor de venta aportando conocimiento técnico.

Tareas:

- Elaborar ofertas viables y acordes con las necesidades del cliente.
- Desarrollar propuestas de solución personalizadas basadas en los requerimientos del cliente, los elementos del portfolio y en modelos de solución estandarizados.
- Desarrollar propuestas de solución competitivas según los estándares y actores del mercado.
- Dar soporte técnico-comercial sobre los requerimientos de la oferta y las soluciones.
- Apoyo técnico al equipo comercial en la acción de venta.

Requerimientos:

Titulación:

Formación ciclo formativo de grado medio o superior, titulación equivalente o experiencia equivalente.

Formación:

- Formación técnica/certificaciones en las áreas de conocimiento implicadas.
- Conocimiento de los elementos del portfolio de las áreas de conocimiento implicadas.
- Formación financiera generalista.
- Idiomas: Inglés técnico.

Niveles:

Experiencia y tiempo medio de permanencia:

- Nivel 1: Fase de adaptación y perfeccionamiento de las tareas propias de la función.
- Nivel 2: Desarrollar con solvencia las tareas propias de la función. Cambio de nivel 2 al 3 con un mínimo de 2 años en el nivel 2.
- Nivel 3: Desarrollar con excelencia las tareas propias de la función y es susceptible de asumir responsabilidades adicionales (ofertas de gran envergadura, grandes clientes, clientes críticos...).

Carrera Profesional:

Técnico de Preventa → Gestor comercial.

Técnico Gestor de Proyectos

Descripción:

Realiza tareas técnico-administrativas de oficina técnica de proyectos, dando soporte al responsable de proyecto, siguiendo la normativa interna de la Empresa y cumpliendo las políticas de confidencialidad y seguridad establecidas en el marco de los proyectos a realizar.

Tareas:

- Realización y Seguimiento de tareas delegadas por el responsable de proyecto.
- Asistencia en la elaboración y actualización del plan del proyecto, así como la coordinación de los subproyectos a su cargo.
- Estimar y programar en alto nivel las etapas de los proyectos y su interacción con otros planes.
- Monitorizar y controlar las actividades de los proyectos con indicadores de costo, tiempo y calidad del proyecto para su reporte al responsable de proyecto.
- Ejecutar los procedimientos de control de calidad y en las tareas asignadas deberá actualizar los riesgos asociados y reportar la evolución de las mismas según el plan de comunicación.
- Elaboración de cualquier documentación relativa al proyecto (presentaciones, actas de reuniones...).
- Soporte administrativo y tecnológico en las herramientas de proyectos.
- Gestionar las actividades asignadas de los proyectos con los recursos disponibles.
- Registrar los nuevos elementos en las diferentes bases de datos para su posterior explotación.
- Ejecutar las tareas de los procesos administrativos específicos del departamento, como por ejemplo gestión de cargas, rutas, base de datos, *reporting*, arqueos, etc..
- Redactar, recepcionar, procesar, controlar y distribuir documentación y correspondencia.
- Organización de cualquier otro soporte requerido por el Responsable de Proyecto.

Requerimientos:

Titulación:

Formación ciclo formativo de grado medio o titulación equivalente o experiencia equivalente.

Formación:

- Formación básica en gestión de proyectos.
- Uso de equipos de oficina y comunicación.
- Conocimiento a nivel usuario de ofimática e Internet.
- Conocimientos amplios de los programas y equipos informáticos específicos de la gestión de proyectos, a nivel de usuario.

Niveles:

- Nivel 1: Fase de adaptación y perfeccionamiento de las tareas propias de la función.
- Nivel 2: Desarrollar con solvencia las tareas propias de la función. Para cambiar de nivel 2 al 3 se precisan un mínimo de 2 años en la función.
- Nivel 3: Desarrollar con excelencia las tareas propias de la función, y es susceptible de realizar tareas administrativas complejas (nivel usuario avanzado en ofimática, idiomas, mentorización...).

Carrera Profesional:

Técnico Gestor de proyectos → Responsable de Proyecto.

Técnico Especialista en Gestión

Descripción:

Desarrolla tareas técnicas de soporte especializado, dentro de su área de conocimiento, a la dirección y administración de la Empresa.

Tareas:

- Definir, controlar y ejecutar procesos técnicos.
- Dar soporte al equipo directivo.
- Asesorar en su ámbito de especialización a otros departamentos.
- Analizar datos y realizar estudios técnicos.
- Elaborar documentación técnica.
- Responsabilidad de gestiones ante otras empresas y/o entes públicos o privados.

Requerimientos:

Titulación:

Ciclo formativo de grado medio o superior, titulación equivalente o experiencia equivalente.

Formación:

- Conocimientos técnicos, administrativos, normativos y legislativos en su área de especialización.
- Conocimiento de usuario avanzado de ofimática e internet.
- Conocimientos de usuario avanzado de metodologías, programas y equipos informáticos específicos del área de especialización.

Idiomas:

Inglés a nivel técnico.

Niveles:

- Nivel 1: Fase de adaptación y perfeccionamiento de las tareas propias de la función.
- Nivel 2: Desarrollar con solvencia las tareas propias de la función. Para cambiar de nivel 2 al 3 se precisan un mínimo de 2 años en la función.
- Nivel 3: Desarrollar con excelencia las tareas propias de la función, y es susceptible de realizar tareas técnicas complejas (tutorización, coordinación técnica, tareas ad hoc, desarrollar nuevos procedimientos y metodologías).

Carrera Profesional:

Posibilidad de salto a otro itinerario profesional.

Grupo profesional 4. *Técnicos A**Arquitecto de Software*

Descripción:

Es la persona que recoge los requerimientos/necesidades no funcionales del cliente y concibe la arquitectura técnica que dará cabida a los mismos.

Tareas:

- Liderazgo técnico del proyecto.
- Recoger requerimientos/necesidades no funcionales del cliente (rendimiento, escalabilidad, seguridad...)
- Definición de la arquitectura técnica del sistema, vista física, vista lógica, seguridad.
- Garantizar la coherencia entre los nuevos diseños y las soluciones preexistentes.
- Responsable de la selección del *software* de base, bases de datos, sistemas operativos, *hardware*, *frameworks*.

- Preparar y realizar las pruebas integradas del sistema, tanto funcionales como de rendimiento.
- Diseñar soluciones técnicas a los problemas y divergencias.
- Planificar y realizar el seguimiento de las tareas, gestionar los cambios de requerimientos no funcionales.
- Responsable de la documentación técnica del proyecto.

Requerimientos:

Titulación:

Universitaria o formación equivalente, o bien, experiencia acreditada.

Formación:

Conocimientos amplios de las tendencias tecnológicas del mercado de las TIC. Sólidos conocimientos en:

- Ingeniería de *software*.
- Focalización de conceptos lógicos y técnicos.
- Procesos y metodología de análisis y desarrollo de trabajo.
- Herramientas de diseño.
- Plataformas de soporte y desarrollo.
- Desarrollo de aplicaciones, Herramientas y Lenguajes de programación.

Idiomas:

Inglés nivel medio (B2-C1).

Niveles:

- Nivel 1: Fase de adaptación y perfeccionamiento de las tareas propias de la función.
- Nivel 2: Desarrollar con solvencia las tareas de la función. Se requiere una experiencia de 3 años en el Nivel 1 o experiencia equivalente.
- Nivel 3: Desarrollar con excelencia las tareas de la función, y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales. Se requiere una experiencia de 4 años en el Nivel 2 o experiencia equivalente.

Carrera Profesional:

Posibilidad de salto a otro itinerario profesional.

Arquitecto de Sistemas/Comunicaciones

Descripción:

Persona con responsabilidad final en el diseño de conceptos de arquitectura de sistemas de Información (SI), teniendo en cuenta la operatividad técnica y la relación precio/rendimiento de la solución. Desarrollo evolutivo de soluciones ya implantadas.

Tareas:

Realizará mayoritariamente las tareas de:

- Selección e integración de productos de *hardware* y *software* relativos a sistemas de gestión de fichero, rutinas de seguridad, medidas de *backup*, infraestructuras de Mainframe, topología de red y arquitectura de Datacenter.
- Toma de requerimientos para el diseño de soluciones.
- Diseño de soluciones complejas a prueba de fallos.
- Desarrollo de sistemas y estándares de seguridad.

- Análisis de arquitecturas existentes y desarrollo de arquitecturas objetivo.
- Estimación y cálculo económico en tiempo/costes dentro del diseño de la solución.
- Soporte, si aplica en la venta consultiva.
- Manejo de conceptos complejos y especialista en uno o varios de ellos.
- Liderazgo y coordinación funcional de empleados asignados a un proyecto.
- Liderazgo de proyectos técnicos y *big deals* en un contexto nacional/internacional.
- Formación interna, desarrollo de personal técnico.
- Generación de planes de pruebas, aceptación de la solución para garantizar la robustez, operatividad de la misma.
- Presentación de las soluciones diseñadas.

Requerimientos:

Titulación:

Universitaria o formación equivalente, o bien, experiencia acreditada.

Formación:

- Dominio en sistemas de información.
- Dominio en procesos de Explotación de Sistemas.
- Conocimientos amplios de las tendencias tecnológicas del mercado de las TIC.
- Sólidos conocimientos en:
 - Ingeniería de sistemas/comunicaciones.
 - Focalización de conceptos lógicos y técnicos.
 - Procesos y Metodología de análisis y desarrollo de trabajo.
 - Herramientas de diseño.
 - Plataformas de soporte y desarrollo.

Experiencia:

Amplia experiencia en su área tecnológica.

Idiomas:

Inglés nivel medio (B2-C1).

Niveles:

- Nivel 1: Fase de adaptación y perfeccionamiento de las tareas propias de la función.
- Nivel 2: Desarrollar con solvencia las tareas de la función. Se requiere una experiencia de 3 años en el Nivel 1 o experiencia equivalente.
- Nivel 3: Desarrollar con excelencia las tareas de la función, y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales. Se requiere una experiencia de 4 años en el Nivel 2 o experiencia equivalente.

Carrera Profesional:

Posibilidad de salto a otro itinerario profesional.

Grupo profesional 5. *Consultores y Comerciales*

Consultor de Tecnología

Descripción:

Persona que conoce en profundidad una tecnología y es capaz de guiar al cliente en su aplicación.

Tareas:

- Toma de requerimientos de las necesidades del cliente (interno o externo).
- Valoración con el cliente de las alternativas existentes desde un punto de vista de arquitectura tecnológica.
- Diseño de la solución.
- Mantener la relación con los proveedores de tecnología (internos o externos) para seguir la evolución de la misma.
- Formación de otros consultores y del equipo de proyecto.
- Documentación a clientes.
- Colaborar en la preparación de las ofertas y pliego de condiciones.
- Participar en actividades comerciales.
- Desarrollo de políticas, normas y procedimientos.
- Auditorías de cumplimiento normativo.

Requerimientos:**Titulación:**

Titulación Universitaria o equivalente con acreditación técnica específica adicional, o experiencia demostrada.

Formación:

Conocimientos en una o varias tecnologías estándar del mercado.

Idiomas:

Inglés avanzado, C1-C2.

Niveles:

- Nivel 1: Fase de adaptación y perfeccionamiento de las tareas propias de la función.
- Nivel 2: Desarrollar con solvencia las tareas de la función. Mínimo 2 años en Nivel 1 o experiencia equivalente.
- Nivel 3: Desarrollar con excelencia las tareas de la función y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales. Cambio de nivel 2 al 3 con un mínimo de 4 años en el nivel 2 o experiencia equivalente.

Carrera Profesional:

Consultor de Tecnología –► Consultor de Negocio.

Consultor de Negocio

Descripción:

Persona que conoce uno o más sectores de negocio y es capaz de diseñar soluciones a los problemas de los clientes desde diferentes enfoques: organizativo, procesos de negocio, sistemas de información.

Tareas:

- Lidera la implantación de las soluciones de su área de negocio.
- Toma de requerimientos de las necesidades del cliente.
- Diseño y supervisión de la implantación de soluciones optimizando los recursos y procesos implicados.
- Participar en actividades comerciales.
- Preparar, presentar y defender ante el cliente las soluciones.
- Identificación de nuevas oportunidades de negocio en los clientes.

- Documentación a clientes.
- Integrador de diferentes soluciones en las distintas áreas de negocio del cliente.
- Colaborar en la preparación de las ofertas y pliego de condiciones.

Requerimientos:

Titulación:

Universitaria o equivalente con acreditación técnica específica adicional, o experiencia demostrada.

Experiencia inicial:

5 años de experiencia en su campo de especialización o experiencia funcional en el área de negocio o en una función de dirección operacional.

Formación:

Conocimientos en uno o más de los mercados de consultoría, y en uno o más sectores de negocio.

Idiomas:

Nivel 1: Equivalente B2. Nivel 2: Equivalente B2. Nivel 3: Equivalente C1.

Niveles:

- Nivel 1: Fase de adaptación y perfeccionamiento de las tareas propias de la función.
- Nivel 2: Desarrollar con solvencia las tareas de la función. Mínimo 2 años en Nivel 1 o experiencia equivalente.
- Nivel 3: Desarrollar con excelencia las tareas de la función y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales. Cambio de nivel 2 al 3 con un mínimo de 4 años en el nivel 2 o experiencia equivalente.

Carrera Profesional:

Posibilidad de salto a otro itinerario profesional.

Gestor Comercial

Descripción:

Es la persona responsable de la relación comercial con los clientes, para asegurar el mantenimiento del negocio existente y/o la generación de nuevo negocio en las cuentas asignadas.

Tareas:

En relación al negocio existente asignado:

- Mantenerlo y expandirlo.
- Realización de presupuestos y gestión de contratos.
- Estudiar la satisfacción del cliente en línea con toda su estrategia y gestionar incidencias, escalados y las revisiones del nivel de servicio.

En relación a negocio nuevo en las cuentas asignadas:

- Buscar, identificar y generar nuevas oportunidades de negocio. Ampliar la relación comercial y crecer consistentemente en el negocio rentable, en una base plurianual.
- Realizar la gestión comercial hasta el cierre de la oferta:
- Liderar el proyecto de venta y las negociaciones.

- Analizar las demandas específicas del cliente y traducir las ventajas de la solución en propuestas de valor para el cliente, en colaboración con el resto del área comercial y/o producción, cuando sea necesario.

- Desarrollar y asegurar la ejecución de un plan de negocio rentable para cada una de las cuentas asignadas.

- Liderar e implementar la venta consultiva acercando a una posición estratégica los elementos del portfolio.

Y en general:

- Seguimiento y/o gestión de los objetivos financieros y no financieros atribuidos a la gestión comercial: pedidos, ingresos, facturación, margen de beneficio y satisfacción del cliente.

- Actualización de la información en las herramientas comerciales según los procesos y normativas comerciales vigentes.

Requerimientos:

Titulación:

Formación ciclo formativo de grado medio o superior, titulación equivalente o experiencia equivalente.

Formación:

- Formación técnica y financiera generalista.
- Conocimiento de los elementos básicos del portfolio.
- Conocimientos en técnicas de negociación, asertividad, presentación en público y escucha activa.

- Idiomas: Inglés a nivel avanzado.

Niveles:

Experiencia y tiempo medio de permanencia:

- Nivel 1: Fase de adaptación y perfeccionamiento de las tareas propias de la función.
- Nivel 2: Desarrollar con solvencia las tareas propias de la función. Cambio de nivel 2 al 3 con un mínimo de 2 años en el nivel 2.

- Nivel 3: Desarrollar con excelencia las tareas propias de la función y es susceptible de asumir responsabilidades de mayor nivel (grandes clientes y cuentas, criticidad).

Carrera Profesional:

Posibilidad de salto a otro itinerario profesional.

Grupo profesional 6. *Mandos Intermedios B*

Supervisor de *Help Desk*

Descripción:

Actúa como supervisor del servicio, gestionando los medios disponibles para garantizar la prestación del mismo dentro de los parámetros de servicio establecidos. No tiene responsabilidad jerárquica sobre las personas que conforman el equipo.

Tareas:

- Gestión del funcionamiento de los servicios de Soporte a Usuarios dentro de los parámetros de servicio establecidos.

- Asignación de recursos a las actividades a desarrollar o priorizándolas.

- Formación a los componentes de los servicios de Soporte a Usuarios respecto a las variaciones de los servicios.
- Resolución de actuaciones complejas asociadas con el soporte al usuario, y excepcionalmente, podrá realizar atención al usuario.
- Puede intervenir/monitorizar las llamadas de servicio recibidas por los técnicos de soporte, en base a la normativa establecida.

Requerimientos:

Titulación:

Formación de Ciclo Superior, Medio o formación equivalente o experiencia demostrada.

Formación:

Conocimientos en el área tecnológica, los procesos y/o del negocio de los clientes.

Idiomas:

Inglés técnico.

Niveles:

- Nivel 1: Fase de adaptación y perfeccionamiento de las tareas propias de la función.
- Nivel 2: Desarrollar con solvencia las tareas de la función. Cambio de nivel 2 a 3 con un mínimo de 2 años en la función.
- Nivel 3: Desarrollar con excelencia las tareas de la función y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales.

Carrera Profesional:

Posibilidad de salto a otro itinerario profesional.

Responsable de Equipo

Descripción:

Responsable de la gestión funcional de un equipo de trabajo, con la finalidad de cumplir los objetivos asignados y en base a las normas y procedimientos establecidos.

Tareas:

- Gestión funcional de los recursos humanos y gestión de los recursos materiales asignados.
- Distribución, asignación y supervisión de las tareas entre el personal del equipo.
- Identificar necesidades de recursos y escalarlas.
- Confección y planificación de calendarios según necesidades del servicio.
- Seguimiento de los objetivos asignados, reporte de los resultados y necesidades detectadas.
- Atención y Resolución de conflictos, escalando en caso necesario.
- Proponer soluciones, mejoras, etc. de forma proactiva con la finalidad de alcanzar los objetivos asignados y/o mejorar los procedimientos.

Requerimientos:

Titulación:

Formación de Ciclo Superior, Medio o equivalente o Experiencia demostrada.

Formación:

Gestión de equipos, liderazgo, comunicación interpersonal.

Idiomas:

Inglés a nivel técnico.

Niveles:

Experiencia y tiempo medio de permanencia:

- Nivel 1: Fase de adaptación y perfeccionamiento de las tareas propias de la función.
- Nivel 2: Desarrollar con solvencia las tareas de la función. Mínimo 2 años en Nivel 1 o experiencia equivalente.
- Nivel 3: Desarrollar con excelencia las tareas de la función y es susceptible de gestionar equipos más complejos (dispersión geográfica, número de personas del equipo, número de clientes, criticidad, turnicidad). Cambio de nivel 2 al 3 con un mínimo de 2 años en el nivel 2 o experiencia equivalente.

Carrera Profesional:

Responsable de Equipo → Responsable de Proyecto o Responsable de Servicio Producción.

Responsable de Función

Descripción:

Responsable directo y único de una función específica, teniendo a su cargo los recursos necesarios, incluyendo a un equipo reducido de personas y reportando a su superior jerárquico.

Tareas:

- Definición, seguimiento y control de los objetivos aplicables a su ámbito de actuación.
- Gestionar las personas y recursos asignados.
- Analizar los resultados y aplicar medidas correctivas cuando corresponda.
- Dar soporte funcional a la línea de *management*.
- Gestión y resolución de conflictos.

Requerimientos:

Titulación:

Universitaria o equivalente, o experiencia equivalente demostrable.

Formación:

- Conocimientos de gestión de equipos humanos y liderazgo.
- Conocimientos de especialización en función/ámbito de actuación.
- Conocimientos de los programas y equipos informáticos específicos para el desarrollo de la función, a nivel de usuario avanzado.

Idiomas:

Inglés avanzado (C1 o equivalente).

Niveles:

- Nivel 1: Fase de adaptación y perfeccionamiento de las tareas propias de la función.
- Nivel 2: Desarrollar con solvencia las tareas propias de la función.
- Nivel 3: Desarrollar con excelencia las tareas propias de la función, y es susceptible de realizar tareas técnicas complejas (tutorización, coordinación funcional, tareas o proyectos *ad hoc*, desarrollar nuevos procedimientos y metodologías). Para cambiar de nivel 2 al 3 se precisan un mínimo de 2 años en la función.

Carrera Profesional:

Responsable de función –► Responsable de Área.

Grupo profesional 7. *Mandos Intermedios A*

Responsable de Proyectos

Descripción:

Responsable de la planificación, gestión, coordinación e implantación de Proyectos, con la finalidad de cumplir los objetivos asignados y con los compromisos de plazos, calidad y presupuesto, aplicando para ello la metodología corporativa.

Tareas:

- Elaborar y/o validar la definición de alcance del Proyecto.
- Valorar el coste de la implantación del proyecto en la fase de oferta.
- Realizar el plan de proyecto (Plan de Comunicación, Plan de Recursos, Plan de Calidad, Plan de Riesgos) en función de la complejidad/envergadura del Proyecto.
- Elaborar el calendario del proyecto en todas sus fases.
- Seguimiento y *reporting* del avance del proyecto tanto a cliente como internamente.
- Gestionar los recursos necesarios para la implantación del proyecto.
- Coordinar las acciones/tareas del proyecto.
- Realizar el control económico del proyecto.
- Gestionar los riesgos, resolución de problemas/desviaciones y escalar en caso necesario.
- Generar la documentación y validar los entregables (informes, programas...) establecidos en la metodología corporativa en gestión de proyectos.

Requerimientos:

Titulación:

Formación de Ciclo Superior, Medio o equivalente o Experiencia demostrada.

Formación:

- Conocimiento en metodología de Gestión de proyectos.
- Gestión de equipos, liderazgo, comunicación interpersonal.
- Conocimientos técnicos/funcionales en área TIC.

Idiomas:

Inglés a nivel técnico.

Niveles:

- Nivel 1: Fase de adaptación y perfeccionamiento de las tareas propias de la función.
- Nivel 2: Desarrollar con solvencia las tareas de la función. Mínimo 2 años en Nivel 1 o experiencia equivalente.
- Nivel 3: Desarrollar con excelencia las tareas de la función, y es susceptible de asumir la gestión de proyectos de mayor complejidad y envergadura (cliente, impacto en

el negocio, importe económico del proyecto). Cambio de nivel 2 al 3 con un mínimo de 2 años en el nivel 2 o experiencia equivalente.

Carrera Profesional:

Responsable de Proyecto → Responsable de Servicio cliente o Responsable de Área.

Responsable de servicio al cliente

Descripción:

Responsable de la prestación de un servicio genérico a varios clientes o de diversos servicios a un cliente determinado, utilizando metodología específica de gestión de servicios TIC.

Tareas:

- Planificar y controlar la entrega de los servicios en términos de tiempo, calidad y resultado económico.
- Implementación y Seguimiento de los Acuerdos de Nivel Servicio (ANS) y de los indicadores clave de rendimiento (KPI's).
- Comunicación regular con los clientes y con las unidades que producen los servicios.
- Gestión del *reporting* de servicio interno y externo.
- Gestión con el cliente de las unidades de facturación del servicio prestado dentro del marco operativo acordado.
- Coordinación y planificación de las previsiones de resultado económico de los contratos en vigor, en colaboración con la función comercial que corresponda (ingresos) y con las unidades que producen los servicios (costes).
- Seguimiento y control de la globalidad de los costes de producción referidos a los servicios acordados por los contratos en vigor.
- Identificar medidas para aumentar la eficiencia de los servicios.
- Identificar necesidades y oportunidades de nuevo negocio en el cliente.

Requerimientos:

Titulación:

– Estudios universitarios o titulación equivalente o experiencia equivalente demostrable.

Formación:

- Gestión de clientes.
- Conocimientos económico/financieros.
- Técnicas de negociación, de comunicación y gestión de conflictos.
- Conocimientos en entornos TIC y metodología corporativa en gestión de servicios.

Idiomas:

– Inglés avanzado (C1).

Niveles:

- Nivel 1: Fase de adaptación y perfeccionamiento de las tareas propias de la función.
- Nivel 2: Desarrollar con solvencia las tareas de la función.
- Nivel 3: Desarrollar con excelencia las tareas de la función.

Carrera Profesional:

Responsable de Servicio/Cliente → Responsable de área.

Responsable de servicio de producción

Descripción:

Responsable de la planificación, gestión y coordinación de servicios (mantenimiento de proyectos), con la finalidad de cumplir los objetivos asignados y con los compromisos de plazos, calidad y presupuesto, aplicando la metodología corporativa.

Tareas:

- Implantar las métricas (variables de medición) necesarias para efectuar el seguimiento de los indicadores clave de rendimiento del servicio (KPI's).
- Participar en la valoración del coste de la prestación del servicio en la fase de oferta.
- Realizar el plan de desarrollo del servicio (Plan de Procesos, Plan de Recursos, Plan de Calidad, Plan de Riesgos, Plan de *reporting*) en función de la complejidad/envergadura del servicio.
- Seguimiento y *reporting* de la prestación del servicio tanto a cliente como internamente.
- Gestionar los recursos necesarios para la prestación del servicio.
- Coordinar las diferentes actividades del servicio.
- Realizar el control económico del servicio.
- Gestionar los riesgos, resolución de problemas/desviaciones y escalar en caso necesario.
- Generar la documentación y validar los informes establecidos en la metodología corporativa en gestión de servicios.

Requerimientos:

Titulación:

Formación de Ciclo Superior, Medio o equivalente, o bien Experiencia demostrada.

Formación:

- Conocimiento en metodología de Gestión de servicios.
- Gestión de equipos, liderazgo, comunicación interpersonal.
- Conocimientos técnicos/funcionales en área TIC.

Idiomas:

Inglés a nivel técnico.

Niveles:

- Nivel 1: Fase de adaptación y perfeccionamiento de las tareas propias de la función.
- Nivel 2: Desarrollar con solvencia las tareas de la función. Mínimo 2 años en el Nivel 1 o experiencia equivalente.
- Nivel 3: Desarrollar con excelencia las tareas de la función, y es susceptible de asumir la gestión de servicios de mayor complejidad y envergadura (cliente, impacto en el negocio, importe económico del servicio o cuenta). Cambio de nivel 2 al 3 con un mínimo de 2 años en el nivel 2 o experiencia equivalente.

Carrera Profesional:

Responsable de Servicio de producción → Responsable de Servicio cliente o Responsable de Área.

Responsable de área

Descripción:

Responsable directo y/o jerárquico sobre un conjunto de personas y/o recursos económicos y/o materiales, asignados a un área funcional o de negocio, reportando a su superior jerárquico que será un Director/a.

Tareas:

- Seguimiento y control de la consecución de los objetivos del área.
- Desarrollo integral del área.
- Gestión integral de los recursos del área.
- Dimensionamiento de los recursos necesarios.
- Transmitir e implantar dentro del área la cultura, valores, objetivos, estrategias y políticas corporativas, establecidas por la dirección.
- Gestión y seguimiento del presupuesto del área si fuese necesario.
- Actuar en representación de la Empresa frente a terceros, en asuntos relacionados con su área funcional o de negocio.

Requerimientos:

Titulación:

- Estudios universitarios o titulación equivalente, con acreditación técnica o funcional específica adicional si fuese necesario, y/o experiencia equivalente demostrable.

Formación:

- Conocimientos técnicos, económicos y/o financieros relacionados con el área.
- Técnicas de negociación, comunicación y gestión de conflictos.
- Gestión organizativa en entornos TIC o del área funcional.
- Gestión de equipos humanos y liderazgo.

Idiomas:

Inglés avanzado (C1 o equivalente).

Niveles:

- Nivel 1: No aplica.
- Nivel 2: Desarrollar con solvencia las tareas de la función.
- Nivel 3: Desarrollar con excelencia las tareas de la función y es susceptible de asumir la gestión de áreas de mayor complejidad y envergadura.

Carrera Profesional:

Responsable de Área-Dirección.

ANEXO VIII

Glosario

Personal que realiza funciones de dirección: Personas trabajadoras que desempeñan los roles de Dirección de Área, Dirección de Unidad, Dirección de Zona, Responsable de Ventas, Responsable de Oferta y Gerente Comercial y Gerente de Unidad Funcional.

Adaptación y perfeccionamiento: Desarrollar las funciones propias de la función sin alcanzar la solvencia.

Solvencia: Capacidad o aptitud de la persona para solucionar problemas, resolver dudas... de su ámbito profesional con eficacia y eficiencia.

Excelencia: Desarrollar las funciones propias de la función en un grado superior al exigible, de forma continuada, sobresaliendo por ejemplo en calidad, compromiso, conocimiento profundo, resultados...

Mentor: Persona que, con mayor experiencia o conocimiento, ayuda a otra persona con menos experiencia o conocimiento.

Mantenimiento correctivo: Es aquel basado principalmente en la sustitución y/o reparación de componentes, destinado a solventar una deficiencia que surge de improviso.

Mantenimiento preventivo: Es aquel basado principalmente en la sustitución planificada de componentes, con el objetivo de evitar que aparezcan deficiencias futuras.

Mantenimiento evolutivo: Es aquel destinado a modificar algo que funciona con objeto de cambiar las funcionalidades del sistema.

Periodo de adaptación: Es el periodo durante el cual la persona conserva su categoría anterior y se complementa su salario con un plus hasta la categoría que desempeña, y antes de la finalización de este periodo debe ser evaluado el cambio tanto por el empleado como por el manager, pudiendo en ambos casos desistir del cambio de categoría.

Inglés técnico: Es el nivel de inglés suficiente para poder entender un manual técnico o el uso de las opciones de herramienta de cualquier plataforma utilizada para realizar su trabajo habitual.

Responsable/Referente de turno: Rol desarrollado por una persona referente del grupo que estando en el nivel 3 de una función, además de sus tareas habituales, realiza tareas de gestión y organización del trabajo del turno. La asunción temporal de este rol será compensada mediante un plus.

Coordinador técnico: Rol desarrollado por una persona referente del grupo que estando en el nivel 3 de una función, además de sus tareas habituales, realiza tareas de gestión técnica del grupo. La asunción temporal de este rol será compensada mediante un plus.

Equipo de trabajo: Grupo de personas organizado de una forma determinada para la realización de una tarea o el logro de un objetivo común.

Servicio: Conjunto de actividades coordinadas e interrelacionadas para satisfacer las necesidades del cliente, dentro del ámbito de las TIC.

Área: Conjunto de servicios y/o proyectos y/o equipos y/o funciones con una vinculación organizativa.

Proyecto: Conjunto de actividades coordinadas, planificadas e interrelacionadas que buscan cumplir un objetivo específico, respetando el nivel de calidad, plazo de tiempo y presupuesto determinados, dentro del ámbito de las TIC.

Personal residente (POSS): Es el trabajador que desarrolla su actividad laboral de forma habitual para un cliente determinado en las instalaciones del mismo. Implica en consecuencia una predisposición a la movilidad geográfica por cambio del lugar de prestación de los servicios al cliente, sin que ello implique a priori un cambio del centro de trabajo al que está adscrito ni de su lugar de residencia.