

III. OTRAS DISPOSICIONES

MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL

8222 *Resolución de 23 de mayo de 2019, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el Convenio colectivo de T-Systems ITC Iberia, SAU.*

Visto el texto del Convenio colectivo de la empresa T-Systems ITC Iberia, S.A.U., (código de convenio 90103362012019), que fue suscrito con fecha 19 de febrero de 2019, 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 CCOO y UGT en representación de los trabajadores, 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 Trabajo resuelve:

Primero.

Ordenar la inscripción del citado Convenio 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, 23 de mayo de 2019.–El Director General de Trabajo, Ángel Allué Buiza.

CONVENIO COLECTIVO DE T-SYSTEMS ITC IBERIA, S.A.U.

PREÁMBULO

El presente Convenio Colectivo se suscribe de una parte por la Empresa T-Systems ITC Iberia S.A.U., y de otra por las secciones sindicales de CCOO y UGT constituidas en dicha Empresa.

Se respetará el orden jerárquico de las Fuentes de derecho laboral, establecidas en el artículo 3.1 del Estatuto de los Trabajadores, de modo que las condiciones laborales pactadas en contratos de Trabajo individuales así como cualquier otro acuerdo individual o colectivo, no puedan establecer condiciones inferiores a las establecidas en el presente Convenio Colectivo.

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1.º *Ámbito funcional.*

El presente Convenio Colectivo establece las normas básicas que regulan las relaciones laborales entre la empresa T-Systems ITC Iberia S.A.U. y las personas trabajadoras de dicha sociedad incluidas en su ámbito personal y territorial.

Artículo 2.º *Ámbito territorial.*

Las normas contenidas en el presente Convenio Colectivo serán de aplicación en todos los centros de trabajo que la Empresa tiene establecidos, o establezca durante el periodo de su vigencia, dentro del estado español.

Artículo 3.º *Ámbito personal.*

Con carácter general, el presente Convenio Colectivo afecta a todas las personas vinculadas a la Empresa mediante una relación laboral común u ordinaria.

Quedan expresamente excluidas del ámbito de este Convenio Colectivo las personas bajo otro régimen jurídico de relaciones laborales, como por ejemplo el personal bajo el convenio colectivo de Mercedes Benz España.

Artículo 4.º *Ámbito temporal.*

El presente Convenio Colectivo se firma por las partes el día 19 de febrero de 2019 y entrará en vigor al día siguiente, retrotrayéndose sus efectos a 1 de enero de 2017, con independencia de la fecha de publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

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 2017, a excepción de aquellos conceptos retributivos respecto a los que se establezca otra vigencia diferente en el presente convenio colectivo.

La vigencia del presente Convenio Colectivo finalizará el 31 de diciembre de 2021.

Artículo 5.º *Denuncia.*

El Convenio Colectivo se prorrogará de año en año en los términos previstos en el art. 86.2 Estatuto de los Trabajadores en el caso de que no mediara denuncia expresa de ninguna de las partes legitimadas para negociar y promover la negociación conforme al art. 87 del Estatuto de los Trabajadores con una antelación mínima de 3 meses a la fecha de terminación de su vigencia.

Denunciado el presente Convenio Colectivo, se constituirá una nueva comisión negociadora de conformidad con lo previsto en los artículos 88 y 89 del Estatuto de los Trabajadores.

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, permaneciendo invariables todas las condiciones económicas en el presente convenio, y sin que todo ello suponga la creación de condiciones más beneficiosas.

Artículo 6.º *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 convocada la Comisión Negociadora, esta procurará en el plazo máximo de 90 días naturales alcanzar un acuerdo consensuado sobre las cuestiones planteadas, al efecto de preservar la aplicación indivisible y única del presente Convenio Colectivo.

Artículo 7.º *Absorción y compensación.*

El conjunto de los acuerdos contenidos en este Convenio Colectivo, 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 art. 26.5 del Estatuto de los Trabajadores.

Artículo 8.º *Condiciones de colectivos específicos e individuales (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 Colectivo.

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.º *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 n.º 99001355011983, BOE n.º 57, de 6 de marzo de 2018) que resulte aplicable o el que le sustituya, y en su defecto, a las disposiciones legales de ámbito general.

Artículo 10.º *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 30 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 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 establecido 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 Sancho Ávila, nº 110-130, de Barcelona.

Las reuniones se celebrarán cada tres meses, y con carácter extraordinario a petición de cualquiera de las dos partes, cuando la importancia 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 presente 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 art. 82.3 del Estatuto de los Trabajadores. En tal supuesto, tras el transcurso del plazo máximo de negociación previsto en el citado precepto, en los términos del artículo 41.4 del Estatuto de los Trabajadores, sin alcanzarse un acuerdo, cualquiera de las partes podrá someter la discrepancia a esta Comisión Paritaria, que dispondrá de un plazo máximo de siete días para pronunciarse, a contar desde que la discrepancia le fuera planteada. 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 art. 82.3 párrafos 8 y 9 del Estatuto de los Trabajadores. 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 del Estatuto de los Trabajadores. 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 esta Comisión de interpretación del Convenio tendrán el mismo valor que el texto de este de conformidad con el artículo 91.4.º del Estatuto de los Trabajadores y serán remitidos a la Autoridad Laboral para proceder a su publicación.

En las reuniones de la Comisión, 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 pueda aportar. Estos asesores podrán actuar con voz pero sin voto.

CAPÍTULO II

Organización del Trabajo

Artículo 11.º *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 la Empresa incluida en el ámbito funcional del presente Convenio Colectivo que, en cada caso, la 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 y a promover, en la medida de lo posible, la conciliación de la vida familiar y laboral en la Empresa.

Artículo 12.º *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 Colectivo 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 de sus contratos de trabajo. 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 la persona trabajadora en el ejercicio de las funciones que le han sido confiadas o siguiendo las instrucciones de la Empresa.

Artículo 13.º *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 ejerciten 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.º *Preaviso.*

Las personas trabajadoras que deseen cesar voluntariamente en la empresa vendrán obligadas a ponerlo en conocimiento de las mismas por escrito, cumpliendo, como mínimo, un plazo de preaviso de 15 días naturales, o el superior que pueda fijarse en el contrato individual. Dicho plazo se aplicará respecto a aquellas personas trabajadoras 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.

Artículo 15.º *Distribución irregular de la jornada de trabajo.*

En esta materia se estará a lo establecido en el artículo 34 del Estatuto de los Trabajadores respecto a la Distribución irregular de la jornada de trabajo.

CAPÍTULO III

Ordenación del tiempo de trabajo

Artículo 16.º *Jornada laboral.*

16.1 Jornada ordinaria anual.

Se establece la siguiente jornada ordinaria anual de trabajo a realizar por las personas trabajadoras de la Empresa:

- i) Una jornada ordinaria general de 1.760 horas anuales de trabajo efectivo.
- ii) Exclusivamente para los años 2019, 2020 y 2021, una jornada complementaria de un máximo de 40 horas anuales, para los supuestos en que, sean necesarias para la realización única y exclusivamente de intervenciones de guardia e intervenciones planificadas, compensadas al igual que estas de acuerdo al Artículo 42 de este Convenio. Estas horas complementarias, que no tienen carácter de hora extraordinaria, serán de

carácter voluntario para las personas trabajadoras, estando dentro de los límites legales en cuanto al número de horas de la jornada ordinaria anual de trabajo.

La jornada de trabajo establecida en el punto primero anterior, en ningún caso, superará el límite máximo anual legalmente establecido, siendo la suma de la jornada ordinaria efectiva anual (1760 horas) y la jornada complementaria (40 horas anuales) de 1800 horas anuales.

Para los supuestos de realización de intervenciones de guardia e intervenciones planificadas, las horas de trabajo que superen las referidas 1800 horas anuales, tendrán la consideración de horas extraordinarias de conformidad con lo dispuesto por el artículo 35.1 del Estatuto de los Trabajadores.

Esta jornada ordinaria general anual se entiende sin perjuicio de la posibilidad de distribución irregular de la jornada.

Sin perjuicio de lo anterior, se mantendrán las jornadas anuales inferiores que vengan disfrutando determinadas personas trabajadoras 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 1760 horas de jornada ordinaria efectiva anual, en aplicación de lo contemplado en el último párrafo del Artículo 8º de este Convenio Colectivo.

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 la jornada anual individual ordinaria (con carácter general 1760 horas al año salvo personas trabajadoras con jornadas inferiores), será el exceso de la jornada ordinaria anual y se denomina «Tiempo de Libre Disposición», computándose 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 de la persona trabajadora teniendo en cuenta las necesidades del servicio. Este tiempo se debe disfrutar dentro del año laboral de devengo y en ningún caso se compensará económicamente.

El cálculo del tiempo de libre disposición para cada centro de trabajo y año se efectuará de la siguiente forma, partiendo del calendario laboral anual definitivo:

1. Con carácter general, se parte de la jornada ordinaria general anual, que es de 1760 horas, y se transforma en días laborales a razón de 8 horas diarias laborales, lo que da 220 días laborales al año.
2. Partiendo del calendario laboral anual, y teniendo en cuenta la disposición de los días festivos y fines de semana del año correspondiente, se contabiliza el número de días laborales mes a mes y el total del año.
3. De estos días laborales por año se descuentan los días de vacaciones anuales (24 días en 2017 y 2018, o 25 días en 2019, 2020 y 2021) y la jornada ordinaria general anual en días (220), y el resultado en días será el tiempo de libre disposición que corresponde a ese año. Si se multiplica el resultado en días por 8 horas diarias obtendremos dicho tiempo expresado en horas.
4. En aquellos casos de personas trabajadoras pertenecientes a determinados colectivos que tienen condiciones diferentes (artículo 8 del presente Convenio Colectivo), las mismas se tendrán en cuenta a la hora de determinar el tiempo de libre disposición, si fuese el caso.

16.2 Jornada ordinaria diaria y semanal.

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

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 dispondrán de una hora para comer, teniendo en cuenta los horarios de prestación de servicios y el cumplimiento de la jornada semanal y anual. En caso de que el Servicio lo permita y previo acuerdo entre la persona trabajadora y la Empresa, la interrupción para comer podrá ser de 30 minutos, acordándose también cómo se compensarán los 30 minutos restantes dentro de la misma semana.

El tiempo de la comida 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 17.º *Calendario laboral.*

Antes del 31 de diciembre de cada año la Empresa establecerá un calendario laboral anual del año siguiente, de carácter provisional, para cada centro de trabajo, una vez hayan sido publicados oficialmente los días de festivos estatales y autonómicos establecidos por la Administración.

Al comienzo de cada año y como máximo el 31 de marzo, la Empresa elaborará los calendarios laborales definitivos, previo acuerdo con los representantes legales de los trabajadores de cada centro de trabajo. Ello sin perjuicio de que si están publicados todos los festivos oficiales (Estatales, Autonómicos y Locales) pudiese acordarse antes del 31 de diciembre del año anterior.

En el calendario laboral se indicarán los días laborales y no laborales del centro de trabajo.

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

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

– Festivos especiales: Se consideran festivos especiales: Navidad (25 diciembre), Año Nuevo (1 enero), Reyes (6 enero) y las noches del 24, 31 de diciembre, y 5 de enero, a partir de las 22:00. Además se establecerá previo acuerdo y en función de la localidad donde esté ubicado el Centro de trabajo, otro día como festivo especial. Los festivos especiales quedaran recogidos en el Calendario Laboral del Centro de Trabajo.

– 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, se fijarán en el calendario laboral por año natural y de común acuerdo, 6 fechas anteriores a festivos en las cuales se pueda disfrutar de un horario laboral reducido de media jornada (víspera de festivo), que serán reflejadas en el calendario laboral definitivo del centro de trabajo. De estas 6 fechas posibles de vísperas de festivos, quedarán fijadas en el calendario laboral provisional anual los días 5 de enero, 24 de diciembre y 31 de diciembre, siempre y cuando estos fuesen días laborales.

En el caso de que alguno de los días 5 de enero, 24 de diciembre o 31 de diciembre fuesen no laborales, se fijarán otras fechas de vísperas de festivo previo acuerdo entre la Empresa y la representación legal de los trabajadores del centro de trabajo afectado, hasta alcanzar las 6 fechas de víspera de festivo establecidas en este Convenio Colectivo.

Cada persona trabajadora podrá disfrutar de 2 de estas vísperas de festivo que serán fijadas de mutuo acuerdo entre la persona y la empresa. Si no se pudiera disfrutar de alguna o de las dos medias jornadas, aquella se podrá disfrutar en otra fecha o bien estas se acumularán en una jornada completa. En ambos casos la fecha de disfrute también se

fijará de mutuo acuerdo. Estas vísperas o la jornada en su defecto, tendrán consideración de tiempo efectivo de trabajo.

Artículo 18.º *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 art. 36 del Estatuto de los Trabajadores.

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 19.º *Trabajo a turnos.*

19.1 Régimen de trabajo a turnos.

El régimen de trabajo a turnos se regirá por lo establecido en el art. 36 del Estatuto de los Trabajadores. 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 art. 41 del Estatuto de los trabajadores, la Empresa podrá organizar turnos rotatorios de trabajo de lunes a domingo, de tres turnos/día (mañana, tarde y noche, denominado 3x8) o de dos turnos/día (denominado 2x8 o 2x12), en aquellos puestos de trabajo que considere necesario. La empresa informará trimestralmente, y previa petición de la RLT, del personal que esté adscrito a turnos.

Esta circunstancia se considera «trabajo a turnos», y las personas trabajadoras que lo desempeñen, «personal a turnos», y en consecuencia percibirán el «Plus de Turnicidad» correspondiente a la modalidad de dos o tres turnos diarios, mientras trabajen a turnos.

El plus de turnicidad en la modalidad de dos turnos/día se percibirá siempre que el solapamiento entre los dos turnos sea inexistente o inferior a 2 horas y la frecuencia de cambio entre los turnos sea al menos de una vez al mes o mayor frecuencia (ejemplo: un cambio por semana).

El personal a sistema de tres turnos/día (3x8), cambiará de turno según la cadencia Mañana-Noche-Tarde, volviendo a repetir el ciclo, y así sucesivamente.

El personal a turnos no 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, a efectos del cómputo de jornada individual anual y la consideración de no laborales.

Los calendarios del personal a turnos en servicios continuados al cliente se establecerán con 3 meses de antelación, y contemplarán las fechas de cambio de turno.

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

19.2 Turno incompleto.

Se considera turno incompleto aquel que no dispone la totalidad 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 una causa de fuerza mayor, o bien no pueda presentarse al mismo por una causa de fuerza mayor, 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.

Prolongación y anticipación de turno incompleto:

– Salvo fuerza mayor, 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.

– En los casos en que se haya establecido un servicio de contingencia en los términos previstos en el artículo 20 del convenio, se deberá activar.

– La persona trabajadora que ha de prolongar o anticipar el turno de trabajo, recibirá la compensación establecida en el artículo 42.4 del presente Convenio Colectivo.

– La Empresa también 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 mayor abandona el turno.

Artículo 20.º *Servicio de Guardia.*

20.1 Disposiciones generales.

Con el fin de que la empresa pueda cumplir los compromisos contraídos con sus clientes, que vienen impuestos por las características propias del servicio contratado, la Dirección de la Empresa, previa información y consulta con la representación legal de los trabajadores, podrá establecer un servicio de guardia localizada o presencial, en fin de semana, festivos o en días laborales fuera del horario habitual de trabajo de la persona, con el fin de atender las incidencias que pudieran presentarse en los servicios contratados por los clientes y que se consideren necesarios.

Por razones organizativas, de planificación y de distribución homogénea de la actividad laboral, es interés de la Dirección de la Empresa que todos los empleados adscritos 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 unos pocos empleados.

En consecuencia, las personas trabajadoras que se encuentren asignadas a un determinado servicio/departamento y cumplan el perfil técnico y de experiencia requerido para el servicio de guardia, podrán adscribirse voluntariamente al mismo, quedando con ello obligadas a su realización por periodos de un año (12 meses consecutivos) y de carácter renovable.

La persona trabajadora podrá quedar eximida de su obligación contraída en caso que dentro del periodo anual de adscripción se produzca alguna de las siguientes situaciones especiales en las que se prevea una duración prolongada de la misma:

1. Últimos tres meses de embarazo de la trabajadora.
2. Embarazo de alto riesgo de la pareja de la persona trabajadora.
3. Seis meses desde el inicio de una situación de paternidad/maternidad.
4. Enfermedades muy graves de familiares de 1^{er}. Grado.
5. Enfermedad muy grave sobrevenida de un familiar de segundo grado que conviva con la persona trabajadora.
6. Discapacidad sobrevenida igual o superior al 33% de un familiar de primer grado o de segundo grado que conviva con la persona trabajadora.
7. Enfermedad sobrevenida de la persona trabajadora sin proceso de Incapacidad Temporal y por prescripción facultativa de médico de la Seguridad Social.

Las personas trabajadoras que realicen de forma regular guardias semanales con una frecuencia promedio de una al mes, quedarán entonces exentos de aplicarles las medidas de distribución irregular de la jornada establecidas en el art. 34.2 del Estatuto de los Trabajadores, durante el periodo anual del servicio de guardias y siempre que se mantenga dicha regularidad.

En la realización del servicio de guardias se respetarán siempre los periodos de descanso entre jornadas y descanso 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.

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.

Para cada servicio de guardia se pactará un calendario de guardias de al menos 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 anual de guardias por persona. En los servicios de turno continuado no se hará coincidir la guardia de contingencia con el periodo de descanso.

Cada persona adscrita al servicio de guardias realizará durante el periodo anual un máximo de 126 días de guardia, sin que puedan superarse 18 fines de semana de guardia, salvo que la persona trabajadora quiera voluntariamente superar estos límites.

20.2 Estructura.

El servicio de guardia tiene dos componentes:

– Disponibilidad: Es el período de tiempo fuera del horario habitual de trabajo, en que el personal afectado estará permanentemente localizable mediante medios de localización remota proporcionados por la Empresa. El tiempo de repuesta 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. Una vez contestada la llamada es cuando empieza a contar el tiempo de la intervención para resolver 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 desplazamiento se incluyen en el cómputo del tiempo de resolución de la incidencia.

Las intervenciones presenciales que requieran desplazamiento, adicionalmente se compensarán, previa la oportuna justificación, con: i) Gastos de desplazamiento desde el domicilio de la persona, ii) Aparcamiento, iii) Gastos de manutención, iv) Compensación horaria.

Las compensaciones por intervención en guardia, de cualquier tipo excepto las «Guardias de Contingencia (retén)», excluyen cualquier percepción de otro tipo de compensación adicional como son los pluses de nocturnidad, turnicidad,...

Los tiempos de intervención se ajustarán a la realidad mediante las siguientes reglas:

Horario de mañana y tarde (entre las 6:00 y las 22:00):

– Si la intervención tiene una duración igual o menor a 15 minutos, se contabilizará 1/4 de hora como tiempo de trabajo.

– Si la duración de la intervención es superior a 15 minutos, se contabilizará por minutos el tiempo de trabajo realizado.

Horario de noche (entre las 22:00 y las 6:00 del día siguiente):

- Si la intervención tiene una duración igual o menor a 60 minutos, se contabilizará una hora como tiempo de trabajo.
- Si la duración de la intervención es superior a 60 minutos, se contabilizará por minutos el tiempo de trabajo realizado, sin redondear al alza.
- Si se produjeran sucesivas intervenciones dentro de un día de guardia, entonces se contabilizará por minutos el total de tiempo de trabajo realizado en el conjunto de intervenciones, con un mínimo de una hora.

En los supuestos en los que la última incidencia se cierre después de las 2:00 horas de la madrugada, la persona trabajadora no se incorporará a su puesto de trabajo antes de 6 horas después del cierre de la incidencia más el tiempo de trabajo incurrido desde las 2:00 horas. Este tiempo tiene el carácter de tiempo de descanso no recuperable.

20.3 Tipos de guardias.

1. Guardias de tipo soporte operativo/funcional.

Su finalidad es dar soporte vía telefónica o remota con respecto a cómo hacer las tareas y asesorar en la resolución de incidencias. Este tipo de guardia no se encarga directamente de la resolución y no se requieren desplazamientos.

2. Guardias de soporte usuario.

Su finalidad es dar soporte de atención al usuario (cliente) dentro del marco de servicios de Service Desk.

3. Guardia de técnico de campo.

Su finalidad es atender y cerrar de forma presencial las intervenciones que se originen en el área de servicios de campo. Es un tipo de guardia no centralizada, con asignación geográfica cerca del cliente, lo que requiere desplazamientos.

4. Guardias de desborde/refuerzo.

Su finalidad es cubrir otro tipo de guardia denominada «guardia principal» en las siguientes situaciones:

- Cuando la guardia principal tiene más temas a resolver de los que es capaz de asumir (sobrecarga de incidencias,...).
- Cuando la guardia principal no se encuentra disponible y esta debe asumir el rol de guardia principal.

Esta guardia aplica únicamente a guardias de resolución técnica y solo puede ser activada por la guardia técnica de primer o último nivel.

5. Guardia de Tutelaje.

Su finalidad es cubrir otro tipo de guardia en la siguiente situación: Cuando, para garantizar el servicio, se establece un sistema de tutelaje/formación/seguimiento a un empleado que comienza a realizar servicios de guardia.

Esta guardia aplica únicamente a guardias de resolución técnica y es de carácter temporal.

6. Guardias de contingencia (retén).

Su finalidad es garantizar la asistencia presencial en caso de producirse una contingencia en el servicio continuado al/los clientes (trabajo organizado en sistemas de turnos) sea tanto por falta de disponibilidad de las personas trabajadoras que han de

desarrollar el trabajo en horario habitual (según artículo 41 del presente Convenio Colectivo) como por un problema de fuerza mayor que impacte en el/los servicio/s. La persona adscrita a este servicio se obligará a asistir en menos de 1 hora, si así es solicitado.

7. Guardias técnicas de primer nivel.

Su finalidad es atender y resolver las incidencias que se produzcan en el servicio al que está asignada la guardia. En caso de dificultad técnica en la resolución, se escala la incidencia al siguiente nivel de resolución. Esta guardia no lleva asociada el último nivel de responsabilidad técnica de resolución, aunque se espera que sea lo más resolutiva posible. Existe un nivel adicional de guardia a quien se puede escalar técnicamente la incidencia.

8. Guardias último nivel de resolución técnica (segundo nivel).

Su finalidad es atender y resolver las incidencias procedentes tanto del servicio al que está asignada la guardia, como de otras áreas o servicios de guardia si ello fuera posible, y tienen la responsabilidad de su resolución técnica interna, sin disponer de ningún otro nivel interno superior de soporte técnico. Las personas trabajadoras que realicen este tipo de guardias y atendiendo a la complejidad de las mismas, percibirán adicionalmente un «Plus de complejidad de guardia de 2.º nivel».

9. Guardias de Manager On Duty (MoD).

Su finalidad es disponer de un soporte para gestionar y garantizar la asistencia directa a los clientes y/o la toma de decisiones actuando en representación de la Dirección de la Empresa, que consiste en que el personal del servicio esté permanentemente localizable durante los periodos acordados, mediante medios de localización remota proporcionados por la empresa, para realizar el referido soporte de gestión, el cual incluye las gestiones, fundamentalmente telefónicas, de contacto con el cliente y/o las personas necesarias de la organización T-Systems.

Es decir, se trata de actuar de interlocutor con el cliente y coordinar el equipo necesario que resolverá la incidencia, actuando en representación de la Dirección de la Empresa. Se establece que el tiempo de respuesta a la llamada (originada por Operación 7x24, el Lead Incident Manager o quien se defina según el proceso operativo que se establezca en cada momento) será inferior a 30 minutos.

10. Guardias de Lead Incident Manager (LiM).

Su finalidad es disponer de un soporte para gestionar la incidencia, que consiste en que el personal del servicio esté permanentemente localizable durante los periodos acordados, mediante medios de localización remota proporcionados por la empresa, para realizar el referido soporte de gestión, el cual incluye las gestiones, fundamentalmente telefónicas, de coordinación, documentación, cumplimiento normativo, activación de escalados, etc. con las personas necesarias de la organización T-Systems local o internacional.

Es decir, se trata de actuar de coordinador del proceso de gestión de la incidencia. Se establece que el tiempo de respuesta a la llamada (originada por Operación 7x24) será inferior a 30 minutos.

Artículo 21.º *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, cambios en 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, la persona responsable del equipo asumirá la priorización de las acciones a realizar en caso de producirse algún tipo de conflicto operativo entre ambas actuaciones. En el caso de que no pudiera localizarse al responsable ni a los escalados correspondientes, la persona trabajadora decidirá ella misma entre atender la intervención planificada o atender la intervención guardia, sin que pueda ser penalizada por ello, sea cual sea la decisión y los impactos de la misma.

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

Las intervenciones planificadas que requieran desplazamiento, adicionalmente se compensarán, previa la oportuna justificación, con: i) Gastos de desplazamiento desde el domicilio de la persona, ii) Aparcamiento, iii) Gastos de manutención.

Las compensaciones por intervención planificada, sean del tipo que sean, excluyen cualquier percepción de otro tipo de compensación adicional como son los pluses de nocturnidad, turnicidad,...

Las intervenciones planificadas se clasifican de la siguiente forma:

- Intervención planificada en día laborable.
- Intervención planificada en día no laborable que sea fin de semana (sábados y domingos).
- Intervención planificada en día no laborable que sea festivo.
- Intervención planificada en día no laborable que sea festivo especial.

En el supuesto excepcional de que con carácter previo al día previsto para llevar a cabo la intervención no se haya podido determinar la hora aproximada de inicio de la misma, la persona trabajadora estará disponible y se le compensará con el concepto de Disponibilidad para el día de la intervención, igual al establecido en los servicios de guardia.

En los supuestos en los que la intervención se finalice después de las 2:00 horas de la madrugada, el trabajador no se incorporará a su puesto de trabajo antes de 6 horas después del fin de la intervención más el tiempo de trabajo incurrido desde las 2:00 horas. Este tiempo tiene el carácter de tiempo de descanso no recuperable.

Artículo 22.º *Horas extraordinarias.*

Para aquellos servicios y departamentos de la Empresa donde no rige el sistema de guardias 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 art. 35.3 del Estatuto de los Trabajadores, respetando siempre el límite anual máximo en los términos establecidos en el citado precepto.

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

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.

La Dirección de la empresa informará anualmente a la RLT sobre el número de horas extraordinarias realizadas, especificando su distribución por servicios.

Artículo 23.º Vacaciones.

Cada persona trabajadora disfrutará para los años 2017 y 2018 de veinticuatro (24) días laborales de vacaciones por año natural. A partir del año 2019, cada persona trabajadora disfrutará de veinticinco (25) días laborales de vacaciones por año natural.

En general, las vacaciones deberán ser disfrutadas dentro del mismo año natural al que correspondan y hasta el 15 de enero del año natural siguiente aunque, excepcionalmente y de común acuerdo, esta fecha pueda extenderse hasta el 31 de marzo.

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.

La persona podrá fraccionar el periodo de vacaciones anuales en varios periodos, siendo obligatoriamente uno de ellos de al menos dos semanas laborales continuadas, el cual deberá disfrutarse preferentemente en periodo estival, durante los meses de junio a septiembre.

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 periodo 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 el empleado 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 los apartados 4, 5 y 7 del artículo 48 del Estatuto de los Trabajadores o con una incapacidad temporal por contingencias distintas a las anteriores, se estará a lo dispuesto en el artículo 38.3 del Estatuto de los Trabajadores.

Artículo 24.º 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 VI del presente Convenio Colectivo.

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.

Un mismo hecho causante no da derecho a disfrutar de más de un permiso retribuido.

Artículo 25.º Excedencias.

Las excedencias se registrarán de acuerdo con lo establecido por el Texto Refundido del Estatuto de los Trabajadores.

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 permanente, se amplía el periodo máximo de excedencia previsto en el art. 46.3 del Estatuto de los Trabajadores, 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 26.º Principios generales.**

Las personas trabajadoras de la Empresa incluidas en el ámbito de aplicación de este Convenio, serán clasificadas en Grupos y Funciones Profesionales con arreglo a las actividades profesionales pactadas y/o, en su caso, ejecutadas, y las normas que se establecen en el sistema de clasificación profesional adoptado en la Empresa, cuyo cuadro resumen se adjunta en el Anexo VII del presente Convenio Colectivo.

En el Anexo VIII del presente Convenio Colectivo se adjunta la tabla de similitud entre el sistema de clasificación profesional establecido en este Convenio Colectivo y el contemplado en el XVII Convenio Colectivo estatal de empresas de consultoría y de estudios de mercado y de la opinión pública.

De acuerdo con el artículo 22.2 del Estatuto de los Trabajadores, 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 la persona trabajadora.

Con carácter general, las personas 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 profesional 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 27.º Factores de encuadramiento profesional.

La asignación de cada persona trabajadora 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.

Dentro de la misma Función Profesional, para la asignación a un determinado nivel funcional, se tendrán en cuenta principalmente, los siguientes factores:

- Grado de desarrollo de las tareas.
- Pericia o habilidad de experto.
- Responsabilidades adicionales asumidas, de mayor importancia o complejidad.

Artículo 28.º Grupos profesionales, funciones profesionales y niveles funcionales.

El personal sujeto a este Convenio Colectivo se clasificará profesionalmente en función de los factores anteriormente expuestos en los grupos y 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 nº IX.

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, ya que su existencia estará en función, en todo caso, de las actividades que se desarrollen en la Empresa.

28.1 Grupos y funciones profesionales.

Grupo profesional 1: Operarios y Actividades Auxiliares.

Pertenecen 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, servicio o auxilio de la actividad general de la Empresa.

Se incluyen en este grupo las siguientes funciones profesionales:

- Programador junior.
- Operador.
- Operador Help Desk.
- Auxiliar.

Grupo profesional 2: Técnicos C.

Pertenecen 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 especialista de Help Desk.
- Técnico de Explotación.
- Programador.
- Técnico Administrativo.
- Asistente de Dirección.

Grupo profesional 3: Técnicos B.

Pertenecen 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.

Pertenecen 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.

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, 2 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 acuerdos 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 del Estatuto de los Trabajadores, 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 producción.
- Responsable de proyecto.
- Responsable de área.
- Responsable servicio cliente.

28.2 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.

Con carácter general, dentro de cada función profesional se establecen tres niveles funcionales diferentes, definidos de forma específica en el Anexo IX del presente Convenio Colectivo.

- Un primer nivel de entrada (Nivel 1) destinado a la formación/adaptación y al aprendizaje de las tareas propias de la función, y generalmente de una duración determinada.
- 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 requieren cumplir los requisitos establecidos para cada Función profesional concreta.

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 el resto de 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, si esta lo contempla. Si no existiese el nivel 1, la promoción se llevará a cabo al nivel 2.

CAPÍTULO V

Desarrollo Profesional

Artículo 29.º *Principios generales.*

Con el fin de identificar, retener y desarrollar todo el talento disponible en las Empresa, dentro de un marco que reconozca equitativamente la contribución de cada persona trabajadora 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 trabajadoras, estará fundamentado en:

- La Formación.
- La Promoción Profesional.

Artículo 30.º *Formación.*

La Dirección de la Empresa y los Representantes de los Trabajadores asumen el compromiso de potenciar la formación continuada, en base a la prevista evolución del negocio y de las tecnologías, procediendo a establecer 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 Estatuto de los Trabajadores.

Se creará una Comisión de Formación que estará integrada, de una parte, por seis miembros designados por la Empresa y otros seis designados por la representación de las centrales sindicales firmantes del presente Convenio Colectivo, repartidos proporcionalmente en función de la representatividad que ostenten en el momento de su constitución. Las secciones sindicales no firmantes del presente Convenio Colectivo pueden participar en la misma, con un representante, con voz pero sin derecho a voto.

Las funciones de dicha Comisión serán:

- Monitorizar, velar y resolver conflictos en la correcta aplicación de la formación de las personas trabajadoras.
- Los representantes de la parte social de la Comisión tendrán la capacidad de proponer, de manera razonada, programas y/o acciones concretas de formación.
- Evaluación de la formación. Analizar anualmente el desarrollo de las acciones formativas y proponer líneas de mejora, especificando la clase y duración de las acciones formativas a llevar a cabo, así como analizando los obstáculos e inconvenientes que en el pasado han dificultado las mismas. En relación con lo antes dicho, se podrán intercambiar opiniones y debatir posibles medidas que pudieran asegurar la mejor eficacia e implementación de las acciones formativas.
- Velar para que las formaciones desarrolladas, dentro de lo posible, contemplen la obtención de certificaciones académicas/profesionales, que mejoren las capacidades y perfiles competenciales. Dentro de estas certificaciones serán preferentes las establecidas por la CEPIS (Consejo Europeo de Sociedades de Profesionales de la Informática).
- Ser informada de las solicitudes de permisos individuales de formación realizadas, así como de las resoluciones adoptadas respecto de las mismas y, en su caso, de los motivos de desestimación.
- Conocer el balance de las acciones formativas desarrolladas en el ejercicio precedente.

Dicha Comisión podrá dotarse de un reglamento interno que desarrolle su funcionamiento. Esta Comisión deberá constituirse en el plazo máximo de tres meses a contar desde la entrada en vigor del presente Convenio Colectivo.

Los planes de formación deberán constar como mínimo del siguiente contenido:

- Denominación y descripción de las acciones que se vayan a desarrollar y objetivos.
- Colectivos destinatarios y número de participantes por acciones.
- Calendario previsto de ejecución.
- Medios pedagógicos.
- Criterios de selección de los participantes.
- Lugar previsto de impartición de las acciones formativas.

La Dirección de la empresa informará en el seno de la Comisión de Formación, del contenido de los Planes de Formación, quien a su vez informará al resto de secciones sindicales.

Artículo 31.º *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 asegura, por medio de las promociones internas, del máximo aprovechamiento de los recursos propios y del conocimiento que las personas trabajadoras aportan a la misma.

La promoción profesional 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 de la persona con el de la función a desempeñar. También se puede llevar a cabo un cambio profesional desde un itinerario profesional a otro distinto.

La promoción profesional conllevará la actualización salarial correspondiente, sin discriminación alguna, según el nuevo Grupo/Función/Nivel al que se promocione, sin que dicho incremento salarial pueda detraerse de complemento salarial alguno, salvo del

«Complemento Voluntario de Empresa» si la persona trabajadora lo tuviera y siempre que no hubieran transcurrido más de 4 años desde el inicio de la percepción de su importe.

Itinerario profesional 1: 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 2: 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.

Itinerario profesional 3: 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 4: 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. Técnico de Servicio.
2. Técnico de Soporte.

Itinerario profesional 5: 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 6: 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 7: 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.
2. Técnico Administrativo.
3. Asistente de dirección.
4. Técnico Gestor de proyectos.
5. Técnico Especialista en Gestión.

Itinerario profesional 8: 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 de la Dirección de la Empresa.

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 9: 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 de la Dirección de la Empresa.

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

1. Responsable de equipo.
2. Responsable de proyecto.
3. Responsable de Servicio al cliente.
4. Responsable de Área.

Itinerario profesional 10: Gestión C.

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 de la Dirección de la Empresa.

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

1. Responsable de función.
2. Responsable de Área.

CAPÍTULO VI

Plantilla y Movilidad del PersonalArtículo 32.º *Período de prueba.*

De acuerdo con el artículo 14.1 del Estatuto de los Trabajadores, podrá establecerse por escrito un período de prueba para el personal de nuevo ingreso con sujeción a los límites de duración establecidos en el presente Convenio Colectivo. Dichos límites de duración son los siguientes, según los grupos profesionales establecidos en el art. 28 del convenio:

- Grupo Profesional 1 – Operarios y actividades auxiliares: 3 meses.
- Grupo Profesional 2 – Técnicos C: 6 meses.
- Grupo Profesional 3 – Técnicos B: 6 meses.
- Grupo Profesional 4 – Técnicos A: 6 meses.
- Grupo Profesional 5 – Comerciales y Consultores: 6 meses.
- Grupo Profesional 6 – Mandos Intermedios B: 6 meses.
- Grupo Profesional 7 - Mandos intermedios A: 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 en los casos de suspensión del contrato por causas de incapacidad temporal, por el tiempo que esta dure. También quedará interrumpido en el caso de disfrute de algún permiso retribuido a partir del quinto día consecutivo de duración del mismo, así como en cualquier otro caso de suspensión del contrato, a excepción de los supuestos del ejercicio del derecho de huelga.

Artículo 33.º *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:

- Garantizar la igualdad de oportunidades entre hombres 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 34.º *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 Colectivo, respetando, en todo caso, el régimen jurídico, garantías y requisitos establecidos en el

Estatuto de los Trabajadores, 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 la persona trabajadora.

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, aquella 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 Estatuto de los Trabajadores.

– En el caso de movilidad definitiva, si es ascendente, la retribución se adecuará a la nueva situación de forma consolidada, percibiendo la persona trabajadora el salario correspondiente a dicha función/nivel. Si la movilidad 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 Estatuto de los Trabajadores. No cabrá invocar las causas de despido objetivo de ineptitud sobrevinida o de falta de adaptación en los supuestos de realización de funciones distintas de las habituales como consecuencia de la movilidad funcional.

Artículo 35.º *Movilidad geográfica.*

La movilidad geográfica, temporal o definitiva, en el seno de la Empresa se llevará a cabo siguiendo las siguientes previsiones:

1. No tendrán la consideración de movilidad geográfica los desplazamientos en 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 compensará los gastos ocasionados, siempre partiendo de dichos centros y de acuerdo con la legislación vigente y lo acordado en el art. 40 del presente Convenio Colectivo. 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 art. 40 del presente Convenio Colectivo 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 si 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 Estatuto de los Trabajadores.

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 Estatuto de los Trabajadores.

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 también 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 36.º *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 26 a 28 inclusive, y en el anexo IX del presente Convenio Colectivo, el grado de requerimientos 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 Colectivo 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, III y IV) de este Convenio Colectivo son, en todo caso, cantidades brutas expresadas en euros.

36.1 Salario Base Convenio.

Se entiende por Salario Base Convenio (S.B.C.) 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 colectivo, y que figuran en la tabla salarial del Anexo I de este Convenio Colectivo.

El salario base remunera la jornada ordinaria 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 Colectivo.

– Salario Función / Nivel: Es el salario mínimo garantizado para cada uno de las Funciones Profesionales / Niveles marcado por las tablas salariales pactadas en el presente Convenio Colectivo.

Ver tabla salarial en Anexo I del presente Convenio Colectivo.

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.

36.2 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 trabajo efectivo de la persona trabajadora y su adscripción a un grupo y función/nivel profesional.

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 las personas trabajadoras que con anterioridad a la firma del presente Convenio Colectivo viniesen percibiendo este complemento salarial, que tiene su origen y definición en el Convenio de Grupo T-Systems (BOE n.º 19, de 22 de enero 2014).

Este complemento es de carácter indefinido, no será compensable ni absorbible y tendrá la misma naturaleza y tratamiento que el Salario Base Convenio. Los incrementos que se le aplique no podrán detracerse de complemento alguno.

– Complemento Diferencia Salarios Base Convenio: En los supuestos donde una persona trabajadora tiene una movilidad funcional, de forma que pasaría de un Salario Base Convenio A a otro Salario Base Convenio B de inferior cuantía, se genera una diferencia salarial (SBCA-SBCB) que deberá ir a un complemento salarial denominado Complemento Diferencia Salarios Base Convenio, que tendrá la misma naturaleza y carácter que el Salario Base Convenio, y que solo podrá ser absorbible y compensable con otros conceptos considerados Salario Base en el caso de futuras movilidads funcionales.

– Complemento de Aplicación Anterior: Solo para el caso de las personas trabajadoras que con anterioridad a la firma del presente Convenio Colectivo viniesen percibiendo este complemento salarial, que tiene su origen y definición en el Convenio de Grupo T-Systems (BOE n.º 19 de 22 de enero 2014).

Este complemento es de carácter indefinido, no será compensable ni absorbible y los incrementos que se le aplique no podrán detracerse de complemento alguno.

– Complemento Personal Anterior: Solo para el caso de las personas trabajadoras que con anterioridad a la firma del presente Convenio Colectivo viniesen percibiendo este complemento salarial, que tiene su origen y definición en el Convenio de Grupo T-Systems («BOE» n.º 19, de 22 de enero 2014).

Este complemento es de carácter indefinido, no será compensable ni absorbible y los incrementos que se le aplique no podrán detracerse de complemento alguno.

– Complemento de Antigüedad Anterior: Solo para el caso de las personas trabajadoras que con anterioridad a la firma del presente Convenio Colectivo viniesen

percibiendo este complemento salarial, que tiene su origen y definición en el Convenio de Grupo T-Systems (BOE n.º 19 de 22 de enero 2014).

Este complemento es de carácter indefinido, no será compensable ni absorbible y los incrementos que se le aplique no podrán detraerse de complemento alguno.

– Complemento de Antigüedad Trienio en transición: Solo para el caso de las personas trabajadoras que con anterioridad a la firma del presente Convenio Colectivo viniesen percibiendo este complemento salarial, que tiene su origen y definición en el Convenio de Grupo T-Systems (BOE n.º 19, de 22 de enero 2014).

Este complemento es de carácter indefinido, no será compensable ni absorbible y los incrementos que se le aplique no podrán detraerse de complemento alguno.

– Complemento de compensación compra ticket restaurante: Solo para el caso de las personas trabajadoras que con anterioridad a la firma del presente Convenio Colectivo viniesen percibiendo este complemento salarial, que tiene su origen y definición en el Convenio de Grupo T-Systems (BOE n.º 19, de 22 de enero 2014).

Este complemento es de carácter indefinido, no será compensable ni absorbible y los incrementos que se le aplique no podrán detraerse de complemento alguno.

– Complemento de Antigüedad Convenio: Es una cantidad que se abona a la persona trabajadora por el tiempo de vinculación laboral con la Empresa, en los términos previstos en el artículo 38 del presente Convenio Colectivo. Este complemento es de carácter indefinido una vez devengado y no será compensable ni absorbible, ni podrá detraerse de complemento alguno.

– Complemento Conversión del Bonus: Es la conversión en retribución fija del bonus individual establecido en el contrato individual de trabajo o acuerdo individual. Este complemento tiene carácter indefinido y no será compensable ni absorbible, ni podrá detraerse de complemento alguno.

– Complemento Personal Convenio: Es la retribución que excede del Salario Base Convenio y de los complementos que pudiese percibir la persona trabajadora, y que deriva de las condiciones personales y profesionales de la misma. Nos referimos a los siguientes complementos:

- Complemento de Aplicación Base.
- Complemento Diferencia Salarios Base Convenio.
- Complemento Aplicación Anterior.
- Complemento Personal Anterior.
- Complemento Antigüedad Anterior.
- Complemento de Antigüedad Trienio en Transición.
- Complemento de Antigüedad Convenio.
- Complemento Compensación Compra Ticket Restaurante.
- Complemento Conversión del Bonus.

Este complemento es de carácter indefinido, no será compensable ni absorbible y los incrementos que se le aplique no podrán detraerse de complemento alguno.

– Complemento Voluntario de Empresa: Es la retribución adicional al Salario Base Convenio y resto de complementos salariales (incluido el Complemento Personal Convenio), que a partir de la fecha de firma del presente Convenio Colectivo la Empresa puede asignar a la persona trabajadora como consecuencia de aumentos discrecionales o determinación de salarios de contratación por encima de los Salarios Base Convenio. Este complemento tiene una vigencia temporal máxima de 4 años desde la fecha de su asignación. Este complemento será absorbible y compensable única y exclusivamente en casos de cambios temporales o definitivos de grupo/función/nivel dentro del periodo temporal de vigencia. Una vez transcurrido su periodo de vigencia, es decir, los 4 años referidos anteriormente, la cantidad que contemple en ese momento este complemento pasará a integrarse en el Complemento Personal Convenio.

Si durante el periodo de vigencia de este complemento, se asignase otro complemento voluntario de Empresa a la misma persona trabajadora, este se regularía por las mismas

normas establecidas en el párrafo anterior. La persona trabajadora podrá consultar con RRHH la fecha inicial de asignación de cada uno de los importes que originaron el Complemento Voluntario de Empresa.

– 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 Colectivo correspondiente a la jornada ordinaria, son los siguientes:

- Plus movilidad funcional, establecido en el artículo 34.
- Plus nocturnidad, establecido en el artículo 18.
- Plus festivo, establecido en el artículo 41.
- Plus festivo especial, establecido en el artículo 41.
- Plus fin de semana, establecido en el artículo 41.
- Plus turnicidad de 2 o 3 turnos/día, establecidos en el artículo 19.

Los Pluses contemplados en el presente Convenio Colectivo correspondiente a trabajos a realizar fuera del horario habitual, son los siguientes:

- Plus de complejidad de guardia de 2.º nivel, establecido en el artículo 20.3.

36.3 Complementos Extra Salariales.

Son complementos extra salariales 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 Colectivo son los siguientes:

- Dietas, establecidas en el artículo 40.1.
- Kilometraje, establecidas en el artículo 40.2

Ver tablas en Anexo IV del presente Convenio Colectivo.

Artículo 37.º *Pagas extraordinarias.*

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

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 (art. 36.1) y todos los complementos salariales (art. 36.2) 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 el 20 de diciembre, junto a la nómina del mes 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 cambiar esta situación previa petición a la Empresa.

Las personas trabajadoras podrán solicitar a la Empresa el prorrateo de las dos pagas extraordinarias en 12 mensualidades, a través del procedimiento vigente en RRHH en el momento de la solicitud y siempre que cumpla los requisitos establecidos en dicho procedimiento. Transcurrido el plazo de 3 años, la persona trabajadora podrá solicitar volver a la forma de pago habitual de la Empresa (14 pagas al año).

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 38.º *Antigüedad.*

A partir del 11 de noviembre de 2013, se estableció en la Empresa un único sistema de retribución de la antigüedad, por el cual se retribuyen los trienios que las personas trabajadoras vayan devengando a partir de dicha fecha, distribuidos entre 14 pagas anuales, con un límite de devengo de 9 trienios. La retribución de los trienios devengados se percibirá bajo el nombre de «Complemento de Antigüedad Convenio», devengándose cada trienio en el mes del cumplimiento del mismo. El importe anual del trienio está establecido en el Anexo II del presente Convenio Colectivo.

Asimismo, por cada trienio que se devengue, la jornada anual de la persona trabajadora se reducirá en un día de trabajo efectivo, con la consideración de día de vacaciones, hasta un máximo de 3 días. Este día adicional de vacaciones se disfrutará en el año natural en que se cumple un nuevo trienio de antigüedad.

Artículo 39.º *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 III del presente Convenio Colectivo.

Artículo 40.º *Dietas y Kilometraje.*

40.1 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 sitios 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: El trabajador parte de su puesto de trabajo o domicilio antes de la 8:00.
- Comida: el trabajador no puede volver a su puesto de trabajo antes de las 13:00.
- Cena: el trabajador no puede volver a su domicilio antes de las 21:00.

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 Colectivo será la prevista en el Anexo IV del mismo.

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

40.2 Kilometraje.

Los desplazamientos realizados por la persona trabajadora utilizando un vehículo aportado por ella 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 41.º *Trabajo habitual en jornada ordinaria cuando esta contempla fines de semana, festivos o festivos especiales.*

El personal que trabaje habitualmente en jornada ordinaria cuando esta contempla fines de semana (sábados y/o 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/día se detallan en el Anexo III 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 (el sábado y el domingo). 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 de fin de semana del calendario laboral a trabajar no excederán de 45 por año, salvo pacto diferente con la persona afectada.

Artículo 42.º *Trabajo fuera de la jornada habitual.*

El trabajo fuera de la jornada ordinaria efectiva, es decir: servicio de guardias, intervenciones planificadas, horas extraordinarias y turno incompleto, se compensará económicamente de la siguiente forma:

42.1 Servicio de guardias.

Los servicios de guardia definidos en el artículo 20 del presente Convenio Colectivo, se compensarán de la siguiente forma según tipología de guardia, a partir de la fecha de firma del presente Convenio Colectivo, entendiéndose que hasta dicha fecha la forma de compensación será la establecida en el convenio anterior:

1. Guardias de tipo soporte operativo/funcional: Disponibilidad + Intervención.
2. Guardias de soporte usuario: Disponibilidad + Intervención.
3. Guardia de técnico de campo: Disponibilidad + Intervención.
4. Guardias de desborde/refuerzo: Igual que la guardia a la que refuerza.
5. Guardia de Tutelaje: Disponibilidad + Intervención.
6. Guardias de contingencia (retén): Disponibilidad + Intervención + Tiempo de descanso adicional equivalente al tiempo de la duración de la intervención.
7. Guardias técnicas de primer nivel: Disponibilidad + Intervención.
8. Guardias último nivel de resolución técnica (segundo nivel): Disponibilidad + Plus de complejidad de guardia de 2.º nivel + Intervención.
9. Guardias de Manager On Duty (MoD): Disponibilidad + Intervención compensada en modalidad tiempo.
10. Guardias de Lead Incident Manager (LiM): Disponibilidad + Intervención.

La disponibilidad se compensa económicamente en función del número de días de guardia y teniendo en cuenta el tipo de día (laborable, fin de semana, festivo y festivo especial) según se establece en el Anexo V del presente Convenio Colectivo.

La intervención se puede compensar de tres formas diferentes:

– Económica: Se remunera exclusivamente en dinero por la cuantía correspondiente al tiempo real de trabajo, es decir, por hora de intervención realizada o fracción de la misma, aplicando a este tiempo los siguientes coeficientes multiplicadores sobre el salario de una hora ordinaria:

- Laborable: 1,75.
- Fines de semana y festivos: 1,9.
- Festivos especiales: 2,5.

– Tiempo: Se remunera exclusivamente en tiempo de descanso no recuperable por tiempo real de trabajo, es decir, por hora de intervención realizada o fracción de la misma, aplicando a este tiempo los siguientes coeficientes multiplicadores:

- Laborable: 1,75.
- Fines de semana y festivos: 1,9.
- Festivos especiales: 2,5.

– Mixta (Tiempo + Económica): Se remunera una parte en tiempo de descanso no recuperable por tiempo real de trabajo, es decir, por hora de intervención realizada o fracción de la misma, y otra parte en dinero por la cuantía resultante de aplicar al tiempo real de trabajo los siguientes coeficientes multiplicadores, sobre el salario de una hora ordinaria:

- Laborable: 0,75.
- Fines de semana y festivos: 0,9.
- Festivos especiales: 1,5.

La forma de compensación de la intervención será acordada entre la persona trabajadora y la Empresa, y una vez compensadas de forma exclusivamente económica las 40 horas complementarias (establecidas en el artículo 16 del presente Convenio Colectivo) más el límite anual de 80 horas extraordinarias, únicamente se podrá optar entre la compensación por tiempo y la compensación mixta.

El disfrute del tiempo de descanso correspondiente a las modalidades de compensación en Tiempo o Mixta, se deberá efectuar obligatoriamente dentro de los 4 meses posteriores a la realización de la intervención correspondiente.

El Plus de Complejidad de Guardia de 2.º nivel es una compensación económica por día de guardia adicional a la disponibilidad y solo y exclusivamente para este tipo de guardias. La cuantía se establece en el Anexo V del presente Convenio Colectivo.

42.2 Intervenciones planificadas.

Las intervenciones planificadas se compensarán de la misma forma prevista para las intervenciones de guardia, según el artículo 42.1 del presente Convenio Colectivo.

En caso de requerirse Disponibilidad, según previsión del artículo 21 del presente convenio Colectivo, esta se compensará de la misma forma prevista para las disponibilidades de guardia, según el artículo 42.1 del presente Convenio Colectivo.

42.3 Horas extraordinarias.

La realización de horas extraordinarias se compensará, de común acuerdo, de tres formas diferentes:

– Económica: Se remunera exclusivamente en dinero por la cuantía correspondiente al tiempo real de trabajo, es decir, por hora extraordinaria realizada o fracción de la misma, aplicando a este tiempo los siguientes coeficientes multiplicadores sobre el salario de una hora ordinaria:

- Laborable: 1,75.
- Fines de semana y festivos: 1,9.
- Festivos especiales: 2,5.

– Tiempo: Se remunera exclusivamente en tiempo de descanso no recuperable por tiempo real de trabajo, es decir, por hora extraordinaria realizada o fracción de la misma, aplicando a este tiempo los siguientes coeficientes multiplicadores:

- Laborable: 1,75.
- Fines de semana y festivos: 1,9.
- Festivos especiales: 2,5.

– Mixta (Tiempo + Económica): Se remunera una parte en tiempo de descanso no recuperable por tiempo real de trabajo, es decir, por hora extraordinaria realizada o fracción de la misma, y otra parte en dinero por la cuantía resultante de aplicar al tiempo real de trabajo los siguientes coeficientes multiplicadores, sobre el salario de una hora ordinaria:

- Laborable: 0,75.
- Fines de semana y festivos: 0,9.
- Festivos especiales: 1,5.

42.4 Turno incompleto.

El turno incompleto se compensará de la misma forma prevista para las intervenciones de guardia, según el artículo 42.1 del presente Convenio Colectivo, más tiempo de descanso adicional equivalente al tiempo prolongado.

Artículo 43.º *Incremento y revisión salarial.*

43.1 Salario Base Convenio y Complementos salariales.

El incremento salarial aplicable para la vigencia temporal del presente Convenio Colectivo indicada en el artículo 4 del mismo, es el siguiente:

- Incremento salarial fijo anual del 1% a partir del 1 de enero del 2017.

Este incremento tiene carácter de consolidable y se aplicará al Salario Base de Convenio (Salario Grupo y Salario Función/Nivel) establecido en las tablas 2016 y también se aplicará a los siguientes Complementos salariales: Complemento de Aplicación Base, Complemento de Aplicación anterior, Complemento Diferencia Salarios Base Convenio, Complemento Personal Anterior, Complemento Personal convenio, Complemento de Antigüedad Anterior, Complemento de Antigüedad Convenio, Complemento de Antigüedad Trienio en Transición y Complemento compensación compra ticket restaurant.

Respecto a este incremento del 1% para el 2017 establecido en el párrafo anterior, ambas partes reconocen que la Empresa ya aplicó un incremento salarial del 1% en 2017 (comunicado empresarial de fecha 13 de enero de 2017), por lo que se acuerda que el incremento del 1% para el 2017 acordado en este acto ya ha sido realmente efectuado por la Empresa, sin que pueda interpretarse que exista derecho alguno a disfrutar de dos incrementos salariales para el año 2017. Ambas partes reconocen que este incremento del 1% se consolida, a todos los efectos, en las tablas salariales correspondientes a 2017.

- Incremento salarial fijo anual del 1% a partir del 1 de enero del 2018.

Este incremento del 1% para el 2018 tiene carácter de consolidable y se aplicará a los mismos conceptos salariales (Salario Base de Convenio y Complementos Salariales) ya incrementados en el 2017 y también al Complemento Conversión del Bonus.

- Incremento salarial fijo anual del 1,75% para año 2019.

Este incremento será aplicado en dos fases, un 1,25% devengado a partir del 1 de enero y un 0,50% devengado a partir del 1 de noviembre. La paga extra de Navidad se percibirá con el incremento anual del 1,75%.

Este incremento del 1,75% para el 2019 tiene carácter de consolidable y se aplicará a los mismos conceptos salariales (Salario Base de Convenio y Complementos Salariales) del 2018.

- Incremento salarial fijo anual del 1,75% para año 2020.

Este incremento será aplicado en dos fases, un 1,25% devengado a partir del 1 de enero y un 0,50% devengado a partir del 1 de noviembre. La paga extra de Navidad se percibirá con el incremento anual del 1,75%.

Este incremento del 1,75% para el 2020 tiene carácter de consolidable y se aplicará a los mismos conceptos salariales (Salario Base de Convenio y Complementos Salariales) del 2019.

- Incremento salarial fijo anual del 1,75% para año 2021.

Este incremento será aplicado en dos fases, un 1,25% devengado a partir del 1 de enero y un 0,50% devengado a partir del 1 de noviembre. La paga extra de Navidad se percibirá con el incremento anual del 1,75%.

Este incremento del 1,75% para el 2021 tiene carácter de consolidable y se aplicará a los mismos conceptos salariales (Salario Base de Convenio y Complementos Salariales) del 2020.

Las tablas de los Salarios Base Convenio para cara uno de los ejercicios anuales, se encuentran en el Anexo I del presente Convenio Colectivo.

43.2 Pluses Salariales y Complementos extra salariales.

Los diferentes pluses salariales indicados en el artículo 36.2 del presente Convenio Colectivo, se actualizan anualmente de la siguiente manera:

- Plus movilidad funcional: Dado que corresponde a la diferencia entre dos salarios base de convenio, se actualiza automáticamente al actualizarse los referidos salarios base de convenio según el artículo 43.1.

- Plus nocturnidad, Plus de festivo, Plus de festivo especial y Plus de fin de semana: Para los años 2017, 2018 y 2019 se mantienen los importes del año 2016. Para el año 2020 estos importes se incrementarán en un 1,25%. Para el año 2021 los importes del 2020 se incrementarán en un 1,25%. Estos importes por año se recogen en el Anexo III.

- Plus turnicidad de 3 turnos/día: Para los años 2017 y 2018, se mantienen los importes del año 2016. Para el año 2019 se establece un importe de 125 euros/mes. Para el año 2020 este importe se incrementará en un 1,25%. Para el año 2021 los importes del 2020 se incrementarán en un 1,25%. Estos importes por año se recogen en el Anexo III.

- Plus turnicidad de 2 turnos/día: Este plus de crea a partir de 2019, siendo su importe de 83,33 euros/mes. Para el año 2020 este importe se incrementará en un 1,25%. Para el año 2021 los importes del 2020 se incrementarán en un 1,25%. Estos importes por año se recogen en el Anexo III.

43.3 Complementos extra salariales.

Los diferentes complementos extra salariales indicados en el artículo 36.3 del presente Convenio Colectivo, se actualizan anualmente de la siguiente manera:

- Dietas: Para los años 2017, 2018 y 2019 se mantienen los importes del año 2016. Para el año 2020 estos importes se incrementarán en un 1,25%. Para el año 2021 los importes del 2020 se incrementarán en un 1,25%. Estos importes por año se recogen en el Anexo IV.

- Kilometraje: Para los años 2017, 2018 y 2019 se mantienen el importe del año 2016. Para el año 2020 este importe se incrementará en un 1,25%. Para el año 2021 el importe del 2020 se incrementará en un 1,25%. Estos importes por año se recogen en el Anexo IV.

43.4 Guardias e intervenciones planificadas.

Los conceptos salariales de los modelos de servicio de guardia y de intervenciones planificadas, indicados en los artículos 20 y 21, respectivamente, del presente Convenio Colectivo, se actualizan anualmente de la siguiente manera:

- Disponibilidad de semana estándar (lunes a domingo): Para los años 2017 y 2018, se mantienen los importes del año 2016. Para el año 2019 se establece un importe de 17,42 euros para día laboral (lunes a viernes) y de 33,95 para día de fin de semana. Para

el año 2020 este importe se incrementará en un 1,25%. Para el año 2021 los importes del 2020 se incrementarán en un 1,25%. Estos importes por año se recogen en el Anexo V.

– Disponibilidad de días festivos y festivos especiales: Para los años 2017, 2018 y 2019, se mantienen los importes del año 2016. Para el año 2020 este importe se incrementará en un 1,25%. Para el año 2021 los importes del 2020 se incrementarán en un 1,25%. Estos importes por año se recogen en el Anexo V.

– Intervención compensada económicamente y de forma mixta (parte económica):

A partir del año 2019, y dado que corresponde a un multiplicador del salario hora ordinaria, su importe se actualizará a la par que el referido salario.

– Plus de complejidad de guardia de 2.º nivel: Este plus de crea a partir de 2019, siendo su importe de 11,43 euros/día de guardia. Para el año 2020 este importe se incrementará en un 1,25%. Para el año 2021 los importes del 2020 se incrementarán en un 1,25%. Estos importes por año se recogen en el Anexo V.

Artículo 44.º *Paga vinculada a objetivos.*

Se establece una «Paga Vinculada a Objetivos (PVO)» de carácter extraordinaria y no consolidable, que será abonada en cada uno de los años 2019, 2020 y 2021. El importe de la referida PVO podrá alcanzar como máximo la cuantía equivalente al 1,25% de la «Masa Salarial anual (MS)» de la plantilla en activo en la Empresa al 31 de diciembre del año correspondiente.

El importe de la PVO se distribuirá linealmente entre todas las personas trabajadoras en activo en la Empresa a 31 de diciembre del año correspondiente y que continúen en activo en el momento del pago de la PVO, proporcionalmente al tiempo trabajado en el año de devengo.

Se entiende por MS la suma de los importes anuales pagados en nómina referentes a los siguientes conceptos salariales fijos: Salario Base de Convenio (Grupo y Función/Nivel) y los siguientes Complementos salariales: Complemento de Aplicación Base, Complemento de Aplicación anterior, Complemento Diferencia Salarios Base Convenio, Complemento Personal Anterior, Complemento Personal convenio, Complemento de Antigüedad Anterior, Complemento de Antigüedad Convenio, Complemento de Antigüedad Trienio en Transición, el Complemento Voluntario de Empresa, Complemento compensación compra ticket restaurante y el Complemento Conversión del Bonus.

La referida PVO se devengará desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de cada uno de los años 2019, 2020 y 2021, siempre y cuando se cumplan los siguientes requisitos:

– Que la Empresa alcance en cada uno de los años antes referidos, un resultado de EBIT igual al presupuesto definido para dicho año [en adelante «objetivo EBIT o (OEBIT)»] y que, adicionalmente a alcanzar el referido OEBIT, la Empresa alcance un beneficio suficiente que le permita abonar la cuantía correspondiente de la PVO, (en adelante «OEBIT + paga vinculada a objetivos = OEPVO»), manteniendo como mínimo el valor del OEBIT definido. La Empresa informará del OEBIT a la Comisión de Aplicación, Vigilancia e Interpretación del presente Convenio Colectivo como fecha límite el 31 de enero del año en curso, y también informará a dicha Comisión del resultado económico del ejercicio anual correspondiente antes de la finalización del mes de abril del año siguiente a dicho ejercicio.

– Si se alcanza o supera el 100% del OEPVO las personas trabajadoras devengarán la totalidad de dicha PVO.

– Una vez superado el OEBIT y si no se alcanza el 100% del OEPVO, las personas trabajadoras devengarán el porcentaje concreto de PVO que efectivamente se haya alcanzado. Dicho porcentaje se denominará «porcentaje de consecución anual (PCA)». A modo de ejemplo, si se consigue el OEBIT, pero únicamente el 50% del importe total de la PVO, cada persona trabajadora cobrará el importe correspondiente al 50% de dicha paga.

– Adicionalmente al abono de la PVO teniendo en cuenta el PCA referido en el punto anterior, las partes acuerdan establecer un sistema que tenga como finalidad la posible

compensación del importe económico que no perciban las personas trabajadoras por no haber alcanzado el 100% del PVO en un determinado año. Esta posible compensación se llevará a cabo mediante la aplicación del mecanismo, explicado en el punto siguiente.

– Como se explica en el ejemplo numérico de la siguiente tabla, el importe de PVO no alcanzado en 2019, será añadido al target variable del 1,25 % de la MS fijado para el siguiente año. De forma que, en caso de excedente en el EBIT 2020, se pueda conseguir, además de la parte correspondiente del objetivo anual del 1,25 % del 2020, la parte del PVO no alcanzado del año anterior, hasta el punto que dicho excedente lo permita. Si esta consecución, tanto del 1,25 % anual, como de la PVO no alcanzado del año anterior, fuese parcial, siguiendo el mismo mecanismo se considerarían estos importes no alcanzados, como potencial importe adicional en el siguiente año 2021.

	2019	2020	2021
Masa salarial	110,0	111,9	113,9
PVO no alcanzado años anteriores	–	1,0	1,4
PVO (1,25% masa salarial al 31.12)	1,4	1,4	1,4
PVO total (incl. Años anteriores)	1,4	2,4	2,8
OEBIT.	20,0	21,0	22,0
EBIT	20,4	22,0	25,0
Excedente = EBIT-OEBIT.	0,4	1,0	3,0
PVO pagado.	0,4	1,0	2,8
PVO no alcanzado	1,0	1,4	0,0

El importe de la PVO se abonará durante el mes de mayo del año posterior a su devengo. Es decir el primer pago se realizaría en mayo de 2020 y correspondería al ejercicio 2019.

CAPÍTULO VIII

Beneficios Sociales

Artículo 45.º *Servicio socio asistencial.*

La Empresa se compromete a contratar un programa para la conciliación de la vida laboral, familiar y personal que cubra tanto a la persona trabajadora como al cónyuge, los hijos, los padres y, en el caso de la tele asistencia, también a los abuelos. Los servicios que se ofrecen a título indicativo, son:

- Servicio de llamadas telefónicas ilimitadas: en áreas Médica, Jurídico-Psicológica, Social y Dietética-Nutricional.
- Servicio de tele asistencia preventiva y asistencial 24H.
- Servicio de 70h gratuitas de ayuda: i) 56h de Ayuda Personal. (Cuidado físico, acompañamiento, asistencia y vigilancia nocturna, etc.), ii) 14h de Tratamientos especializados. (Fisioterapeutas, Psicólogos, ATS, etc.).
- Servicio de selección de personal socio-sanitario (Enfermero, canguero, empleados del hogar, etc.).
- Segunda opinión médica.
- Descuentos en servicios socio asistenciales sanitarios, dentales y de bienestar y belleza.
- Servicio de gestiones administrativas gratuitas (Certificado de nacimiento, certificado de matrimonio, matriculación de vehículos, etc.).

Cualquier cambio posterior se tratará en la Comisión de aplicación, interpretación y vigilancia del presente Convenio Colectivo.

Artículo 46.º *Fondo Social.*

El Fondo Social tiene la finalidad de cubrir ayudas económicas por eventualidades de carácter socio sanitario, por lo general no cubiertas por la Seguridad Social, que se puedan presentar tanto para la persona trabajadora de T-Systems como para su cónyuge o pareja de hecho y descendientes de primer grado en determinadas circunstancias.

Las ayudas se pagarán en base a una normativa cuya actualización anual y divulgación a la plantilla será responsabilidad de la Comisión de Asuntos Sociales (CAS).

Para los años 2017 y 2018:

- Las secciones sindicales firmantes del presente Convenio Colectivo, compondrán y tendrán representación en la CAS.
- La gestión de las ayudas sociales para el ejercicio 2017 será efectuada por las secciones sindicales que componen la CAS.
- La gestión de las ayudas sociales se externaliza a partir del ejercicio 2018, pasando a gestionarse por un proveedor externo de este tipo de servicios, asumiendo la Empresa el coste de dicho servicio.
- El Fondo social contará cada año con una dotación económica por parte de la Empresa, que será de 75.486 euros anuales.
- La parte empresarial, auditará anualmente la gestión de las ayudas sociales, y divulgará en la intranet el resultado de dicha auditoría.

A partir del año 2019:

- La CAS pasará a ser una comisión paritaria, formada por la Empresa y por las referidas secciones sindicales, aportando 2 personas trabajadoras pertenecientes a la RLT por cada Sección Sindical firmante del Convenio. Las secciones sindicales no firmantes del presente Convenio Colectivo pueden participar en la misma, con un representante, con voz pero sin derecho a voto.
- Esta nueva Comisión deberá constituirse dentro del plazo de 2 meses desde la firma del presente Convenio Colectivo.
- El importe anual del Fondo Social se calculará cada año multiplicando la plantilla en activo a 31 de diciembre del año anterior por 27€ por persona trabajadora. Para el año 2020 este importe de 27€ se incrementará en un 1,25%. Para el año 2021 el importe de 2020 se incrementará en un 1,25%.
- La auditoría anual de la gestión de las ayudas sociales se efectuará por la Comisión de Asuntos Sociales.

Artículo 47.º *Plan de retribución flexible.*

Se mantiene el Plan de Retribución flexible, mediante el cual las personas trabajadoras pueden de forma voluntaria y expresa sustituir una parte de su retribución en metálico por retribuciones en especie, persiguiendo el aprovechamiento de los beneficios fiscales que la normativa tributaria otorga a determinadas retribuciones y por tanto aumentando el disponible neto anual.

Dicho Plan de Retribución Flexible se desarrolla de acuerdo con las siguientes premisas:

- La persona interesada podrá optar voluntariamente por este sistema. La adhesión tendrá una vigencia anual y se materializará en una novación contractual.
- La retribución que se podrá flexibilizar será toda aquella que perciba la persona trabajadora por encima del Salario Mínimo Interprofesional y respetando los límites legales que apliquen en cada momento.
- Las personas trabajadoras que voluntariamente opten por este sistema no verán afectados en ninguno de sus derechos y obligaciones preexistentes a la adhesión, en especial en lo referente a las bases de cotización a la Seguridad Social.

Artículo 48.º *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 de la normativa de Prevención de Riesgos Laborales, en toda su extensión.

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

Aquellas personas trabajadoras 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 Prevención de Riesgos laborales, deberán comunicar por escrito al empresario su renuncia a la realización del reconocimiento.

Con carácter anual se pondrá a disposición de las trabajadoras de la empresa la posibilidad de efectuar una revisión de carácter ginecológico por el personal facultativo que la Empresa determine.

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

Artículo 49.º *Complemento de la prestación por 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 Departamento de Recursos Humanos de la Empresa dentro del periodo legal o reglamentariamente fijado, a partir de su emisión. En caso de imposibilidad de entregar los partes, bien personalmente o bien a través de la persona responsable jerárquica, estos 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 Convenio (salario grupo + salario función/nivel), Complemento Aplicación Base, Complemento Aplicación Anterior, Complemento Diferencia Salarios Base Convenio, Complemento Personal Anterior, Complemento Personal Convenio, Complemento Antigüedad Anterior, Complemento Antigüedad Convenio, Complemento de Antigüedad Trienio en Transición, Plus Movilidad Funcional, Complemento Conversión Bonus, Complemento Compensación Compra Ticket Restaurante y el Complemento Voluntario de Empresa; ello siempre que concurren los requisitos establecidos legalmente para tener derecho a la referida prestación.

Artículo 50.º *Seguro Colectivo de Vida y Accidentes.*

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

Las pólizas cubrirán como mínimo las siguientes contingencias:

- En caso de fallecimiento, incapacidad permanente absoluta y gran invalidez de la persona trabajadora por cualquier causa salvo accidente, abono a sus beneficiarios o a la persona trabajadora de un capital igual a 1'5 veces el Salario Bruto Anual fijo (SBA).
- Si el fallecimiento, la incapacidad permanente absoluta o la gran invalidez de la persona trabajadora se produce 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 fijo (SBA).
- En ambos casos, la cantidad mínima a percibir en caso de siniestro es de 51.000 € por persona trabajadora.

Artículo 51.º Servicio Médico.

En los centros de trabajo de 28@ sito en la calle Orduña, nº 2 de Madrid, y de 22@ sito en la calle Sancho de Ávila, 110-130 de Barcelona, dado el volumen de plantilla de los mismos, se dispondrá de un servicio sanitario presencial con objeto de que en el lugar y horario establecido del servicio:

- Prestar asistencia médico sanitaria a las personas trabajadoras de la Empresa que lo requieran.
- Recibir 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.

Para la implantación de este servicio será necesario que las instalaciones y espacios del centro de trabajo permitan disponer de una sala de dimensiones adecuadas para ubicar un puesto para el personal médico así como agua corriente y una camilla, u otros medios que normativamente así se establezca.

Este servicio se prestará siempre y cuando el importe del mismo en cómputo anual y conjunto para todos los centros de trabajo donde se disponga del mismo, no supere la cantidad de 40.000 €.

Artículo 52.º Ayuda de libros.

Se concederá una ayuda de libros para cada hijo/a de las personas trabajadoras de la Empresa, de un importe anual para el año 2019 de 70€ para educación primaria y de 100€ para Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato y Ciclos formativos de Grado Medio. Esta ayuda se devengará para el curso académico 2019/2020, y se deberá solicitar al inicio de curso siguiendo el procedimiento establecido al efecto por el departamento de Recursos Humanos.

Para el año 2020 (curso académico 2020/2021) estos importes se incrementarán en un 1,25%. Para el año 2021 (curso académico 2021/2022) los importes del 2020 se incrementarán en un 1,25%.

En el caso de que ambos progenitores sean personas trabajadoras de la Empresa, solo se concederá una única ayuda por hijo/a.

Esta ayuda se extinguirá al finalizar la vigencia del presente Convenio Colectivo.

Artículo 53.º Permiso no retribuido.

Con independencia del permiso sin sueldo previsto en el artículo 23 del XVII Convenio Colectivo Estatal de Empresas de Consultoría, Estudios de Mercado y de Opinión Pública, se establece la posibilidad de disfrutar de un permiso no retribuido de una duración mínima de 2 meses y máxima de 3 meses, una vez cada 4 años, siempre previo acuerdo entre la persona trabajadora y la Empresa y que se cumpla el requisito de un año mínimo de antigüedad en la misma y con el compromiso por parte de la persona trabajadora de no realizar actividad económica, laboral o profesional alguna en el mismo sector de actividad o similar que la Empresa.

Artículo 54.º Préstamo personal para Formación y Vivienda.

La Empresa instaurará a partir de la firma del presente Convenio Colectivo y durante la vigencia del mismo, una línea interna de crédito por volumen de 500.000 euros destinados a la financiación de la adquisición de la 1.ª vivienda o realización de formaciones cualificadas (Máster y Postgrado) relacionadas con la actividad de la Empresa o funciones que se desarrollan en la misma.

El requisito será contar con un mínimo de un año de antigüedad y el importe máximo por persona será de 5.000 euros a devolver mensualmente a través de la nómina en un plazo máximo de 5 años, y al que se le aplicará el interés mínimo posible.

Cada persona trabajadora podrá solicitar solo un préstamo a lo largo del periodo de vigencia del presente Convenio Colectivo, hasta el agotamiento del volumen crediticio.

La solicitud de dicho préstamo se llevará a cabo a través del correspondiente procedimiento que se establezca al efecto, y se concertará un contrato de préstamo específico entre la Empresa y la persona trabajadora interesada.

CAPÍTULO IX

Igualdad en el Trabajo

Artículo 55.º *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 56.º *Igualdad de trato, condiciones y oportunidades.*

Las partes afectadas por este Convenio Colectivo, 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, diversidad funcional, 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 57.º *Comisión de Igualdad.*

Se acuerda mantener la Comisión Paritaria de Igualdad, que estará integrada, de una parte, por seis miembros designados por la Empresa y otros seis designados por la representación de las centrales sindicales firmantes del presente Convenio Colectivo, repartidos proporcionalmente en función de la representatividad que ostenten en el momento de su constitución. Las secciones sindicales no firmantes del presente Convenio Colectivo pueden participar en la misma, con un representante, con voz pero sin derecho a voto.

Esta Comisión abordará 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 del Plan de Igualdad acordado en la Empresa.
- Asegurar y garantizar la continuidad del Plan de Igualdad.
- Atender las consultas planteadas a la Comisión de Igualdad, en materia de igualdad y de la aplicación del Plan de Igualdad.
- Atender las peticiones de permisos retribuidos especiales establecidos en el artículo 63.2 del presente Convenio Colectivo, así como de sus prórrogas, en caso de enfermedad muy grave de un familiar de 2.º grado.

Artículo 58.º *Integración laboral de las personas con diversidad funcional.*

58.1 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, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, en el Real Decreto 364/2005, Estatuto de los Trabajadores,...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 y garantía del empleo, de promoción profesional y económica, 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.

En definitiva, se trata de garantizar la aplicación efectiva del principio de conservación del contrato de trabajo y del principio de no discriminación, vinculados con la estabilidad laboral y la duración indefinida de la relación laboral de las personas con diversidad funcional. Por ello, en el caso de personas trabajadoras con diversidad funcional que tengan un grado de discapacidad igual o superior al 33%, reconocido oficialmente por la Administración pública y con carácter permanente o indefinido, la duración de dichas garantías es indefinida, lo que a la práctica viene a convertirse en que la Empresa reconoce dichas cláusulas de garantías como ad personam para dichas personas trabajadoras. Si la discapacidad tiene carácter temporal, y en consecuencia es revisable, la duración de estas garantías es temporal y circunscrita a la persistencia de dicha situación de discapacidad.

58.2 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, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, que establece la reserva de un 2% para empresas de más de 50 trabajadores, 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 con discapacidad.

Las partes firmantes del presente Convenio Colectivo 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.

58.3 Garantía de protección y mantenimiento del empleo.

El contrato de trabajo de las personas trabajadoras con un grado de discapacidad igual o superior al 33%, reconocido oficialmente por la Administración pública, no podrá extinguirse por ninguna de las causas objetivas previstas en el artículo 52 letra c (en relación al artículo 51.1 E.T.) y letra d del Estatuto de los Trabajadores. En caso de cualquier otro tipo de extinción del contrato de trabajo por decisión empresarial, estas personas trabajadoras tendrán las mismas garantías de protección y mantenimiento del empleo que tienen los miembros de la representación de los trabajadores, incluidos también el derecho de apertura de expediente contradictorio establecido en el artículo 68.a del E.T., el derecho de opción establecido en el art. 56.4 del E.T. y la prioridad de permanencia en la empresa o centro de trabajo respecto a los demás trabajadores de acuerdo con las previsiones de los artículos 51.5 y 68.b del E.T.

En caso de sucesión empresarial, las personas trabajadoras de T-Systems con un grado de discapacidad igual o superior al 33% reconocido oficialmente por la Administración pública, que estén afectadas por el cambio de empresa continuarán manteniendo con el nuevo empresario las garantías establecidas en este artículo 58 del Convenio Colectivo, en los términos establecidos en el artículo 44 del estatuto de los Trabajadores.

En caso de sanciones por faltas graves o muy graves, tendrán la garantía de apertura de expediente contradictorio establecida en el artículo 68.a del E.T.

58.4 Garantía de adecuación de la jornada laboral y reordenación del tiempo de trabajo.

Las personas trabajadoras con un grado de discapacidad igual o superior al 33% reconocido oficialmente por la Administración pública, para hacer efectivo su derecho a la plena integración laboral y a la asistencia social integral, tendrán los mismos derechos laborales que otros colectivos desfavorecidos, establecidos en el art. 37.8 del Estatuto de los Trabajadores, respecto a la reducción de la jornada de trabajo y la reordenación del tiempo de trabajo. La concreción de estos derechos corresponde a estas personas trabajadoras.

58.5 Garantía de permanencia en el puesto de trabajo.

Las personas trabajadoras con un grado de discapacidad igual o superior al 33%, reconocido oficialmente por la Administración pública, en caso de movilidad geográfica del artículo 40 del Estatuto de los Trabajadores, tendrán derecho a la permanencia en el puesto de trabajo, y en caso de cierre del centro de trabajo, tendrán derecho a otras formas de ordenación del tiempo de trabajo que se utilicen en la Empresa, como es el trabajo a distancia, teletrabajo, etc., de forma que se evite su traslado a otro centro de trabajo, garantizando con ello sus derechos de conciliación de la vida personal, familiar y laboral, así como sus derechos de asistencia social integral.

58.6 Garantía de no discriminación y respeto de la intimidad.

Las personas trabajadoras con un grado de discapacidad igual o superior al 33%, reconocido oficialmente por la Administración pública, no podrán ser despedidas, ni sancionadas, ni discriminadas en su promoción económica o profesional en razón, precisamente, a su condición de discapacitados, de acuerdo con las previsiones del artículo 4.2.c del Estatuto de los Trabajadores.

De acuerdo con las previsiones del artículo 17.4 del Estatuto de los Trabajadores, las personas trabajadoras con un grado de discapacidad igual o superior al 33%, reconocido oficialmente por la Administración pública, en igualdad de condiciones de idoneidad, tendrán preferencia para ser formadas, promocionadas y acceder al grupo profesional o puesto de trabajo de que se trate.

También tendrán derecho al respeto a su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente al acoso por razón de su discapacidad, de acuerdo con las previsiones del artículo 4.2.e del Estatuto de los Trabajadores.

58.7 Garantía de protección de la salud.

De acuerdo con las previsiones del artículo 40.5 del Estatuto de los Trabajadores, las personas trabajadoras con un grado de discapacidad igual o superior al 33%, reconocido oficialmente por la Administración pública, para hacer efectivo su derecho de protección a la salud en caso de necesitar recibir fuera de su localidad de residencia un tratamiento de habilitación o rehabilitación médico-funcional o atención, tratamiento u orientación médica o psicológica relacionada con su discapacidad, tendrán derecho a ocupar otro puesto de trabajo, del mismo Grupo-Función profesional, que la Empresa tuviera vacante en otro de sus centros de trabajo situado en una localidad en que sea más accesible dicho tratamiento, en los términos y condiciones establecidas en el artículo 40.4 del Estatuto de los Trabajadores.

Así mismo, la Empresa se compromete en materia de vigilancia y protección de la salud de este colectivo de personas trabajadoras, a llevar a cabo las medidas necesarias para garantizar un adecuado nivel de protección atendiendo a sus características particulares en relación a sus discapacidades.

58.8 Garantía de excedencia y reincorporación al puesto de trabajo.

Las personas trabajadoras con un grado de discapacidad igual o superior al 33%, reconocido oficialmente por la Administración pública, tienen derecho a un periodo de excedencia voluntaria de duración no superior a cinco años, que podrá disfrutarse de forma fraccionada.

Esta excedencia voluntaria y también en el caso de excedencias para atender al cuidado de un hijo o de un familiar hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, en los términos establecidos en el artículo 46.3 del Estatuto de los Trabajadores, darán derecho a la reserva de su puesto de trabajo y al cómputo de la antigüedad de su vigencia, y la persona trabajadora tendrá derecho a la asistencia a cursos de formación profesional, a cuya participación deberá ser convocado por el empresario, especialmente con ocasión de su reincorporación.

Artículo 59.º *Protocolo de Prevención contra el acoso.*

Con objeto de garantizar la protección de los derechos fundamentales de la persona trabajadora 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, manifiesta 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 ha desarrollado e implantado un procedimiento específico de prevención y solución de conflictos en materia de acoso, de acceso libre, en el que se salvaguardan los derechos de los implicados desde el criterio de la prudencia y la más estricta confidencialidad. Este procedimiento específico es el «Protocolo de prevención y actuación frente a situaciones de acoso laboral y/o sexual y/o por razón de sexo dentro del entorno laboral», que se encuentra junto a sus anexos a disposición de toda la plantilla en la Intranet de la Empresa.

Con este Protocolo se da cumplimiento a las obligaciones legales establecidas en la Empresa en esta materia, y se continuará promoviendo condiciones de trabajo que prevengan cualquier tipo de acoso en el seno de la Empresa.

El citado Protocolo prevé la constitución de una Comisión de Investigación, cuyas funciones están definidas en el mismo, y cuyos miembros tendrán la misma protección y garantías que tienen las personas trabajadoras que integran la representación legal de los trabajadores (RLT).

Artículo 60.º *Movilidad geográfica en caso de violencia de género.*

Con la finalidad de evitar la posibilidad de encontrarse con su persona agresora, la persona trabajadora 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.

El traslado o el cambio de centro de trabajo tendrá una duración inicial de seis meses, durante los cuales la empresa tendrá la obligación de reservar el puesto de trabajo que anteriormente ocupaban los trabajadores.

Terminado este periodo, los trabajadores podrán optar entre el regreso a su puesto de trabajo anterior o la continuidad en el nuevo. En este último caso, decaerá la mencionada obligación de reserva.

CAPÍTULO X

Conciliación de la vida laboral y personal

Artículo 61.º *Principios generales.*

La Empresa, afectada por este Convenio Colectivo 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 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/familiar, 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, se promoverá la utilización de la jornada continuada, 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 62.º *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 art. 37.5 del Estatuto de los Trabajadores, 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 63.º *Flexibilidad en casos especiales de atención familiar.*

63.1 Adaptación de la jornada laboral.

En cumplimiento de lo previsto en el art. 34.8 del Estatuto de los Trabajadores, 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 de Igualdad.

La solicitud debe realizarla la persona trabajadora interesada por escrito a la Dirección de Recursos Humanos, aportando la documentación acreditativa de la situación que trae causa de su petición. La Dirección procederá a su resolución mediante escrito motivado.

63.2 Permiso especial por enfermedad muy grave de un familiar.

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, de duración máxima de un mes al año, que podrá ser prorrogable en caso necesario. 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 64.º *Cambios de afiliación en la Representación de los Trabajadores.*

En los centros de trabajo en los que la elección de la Representación de los Trabajadores se haya efectuado por el sistema de listas cerradas (comité de empresa), las Centrales Sindicales presentes en los mismos podrán destituir a aquel miembro del Comité que haya causado baja en la Central Sindical por la que fue elegido, y designar en su caso a la persona trabajadora que le haya de sustituir, de entre los suplentes de la lista presentada para dicha elección.

Artículo 65.º *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 personas trabajadoras continúan prestando sus servicios en la misma provincia, no habiendo más centros de trabajo abiertos en esta donde poder adscribir a estas personas 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 12 trabajadores, se reconocerá la provincia como unidad electoral a efectos de que se puedan convocar elecciones a representantes de los trabajadores. Estas personas trabajadoras 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 12 personas trabajadoras, y no existiese ningún centro de trabajo ni RLT en la provincia, entonces se reconocerá la provincia como unidad electoral. Estas personas trabajadoras no se tendrán en cuenta a la hora de elaborar el censo electoral del centro de trabajo al que administrativamente se les adscribiese.

En ambos casos, si cumpliéndose el resto de requisitos establecidos a nivel provincial, no se alcanzase el umbral mínimo de 12 personas trabajadoras, por decisión mayoritaria de las personas trabajadoras en cada una de las provincias afectadas, se podrá agrupar los personas trabajadoras de varias provincias, dentro del mismo ámbito autonómico, hasta alcanzar el umbral mínimo indicado, reconociéndose esta agrupación interprovincial como unidad electoral.

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

CAPÍTULO XII

Régimen disciplinario

Artículo 66.º *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 empresario.

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 prevista 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 XVII Convenio referido, convenio n.º 99001355011983 publicado en el BOE n.º 57, de 6 de marzo de 2018. En lo no dispuesto en ese Convenio, se aplicará lo establecido en el Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

Disposición adicional primera. *Cláusula derogatoria.*

El presente Convenio regirá en sustitución de cualquier norma, pacto, acuerdo, uso o costumbre, de carácter colectivo, que pudiera existir con anterioridad a su entrada en vigor que contradiga lo dispuesto en el presente texto.

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

Las partes firmantes del presente Convenio Colectivo 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 23.2.2012, 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 tercera. *Leasing/renting de vehículos y tarjeta combustible.*

La Empresa llevará a cabo a partir de la firma del presente Convenio Colectivo, un proceso de negociación con los proveedores oportunos con la finalidad de que las personas trabajadoras dispongan de tarifas preferenciales y competitivas de leasing/renting de vehículos y de adquisición de combustible (tarjeta gasolina).

La Empresa informará a la comisión AIV del presente Convenio Colectivo del resultado de dichas negociaciones, así como, del consiguiente proceso de contratación de estos servicios.

El compromiso es de disponer de tales tarifas antes de los 6 meses desde la firma del presente Convenio Colectivo.

La Empresa se compromete a una revisión anual de dichos acuerdos con los proveedores con la finalidad de ir obteniendo la mejor relación calidad/precio posible.

Disposición adicional cuarta. *Solapamiento dos turnos/día.*

Se acuerda que, durante la vigencia del presente Convenio Colectivo, la Comisión de Aplicación, Interpretación y Vigilancia de este convenio estudiará detalladamente la viabilidad de aumentar de 2 a 4 horas el solapamiento máximo entre turnos consecutivos, en la modalidad de dos turnos/día, considerando también la reducción del importe del Plus de turnicidad de dos turnos/día establecido en el presente Convenio Colectivo.

Disposición adicional quinta. *Procedimiento revisión de Clasificación Profesional.*

Se acuerda que durante la vigencia del presente Convenio Colectivo y en el seno de la Comisión de Aplicación, Interpretación y Vigilancia del mismo, se desarrollará un procedimiento de revisión del encuadramiento de las personas trabajadoras dentro del sistema de clasificación profesional establecido en el presente Convenio Colectivo.

Disposición transitoria primera. *Salario mínimo de tablas de 14.000 euros en 2021.*

Se acuerda que a fecha 1 de enero 2021, no habrá ninguna función profesional contemplada en el Convenio Colectivo de T-Systems ITC Iberia S.A.U. que, bajo el epígrafe «Salario Base convenio» no alcance un salario mínimo de 14.000 euros anuales

(14 pagas de 1.000 euros). Es decir, que no habrá ningún salario base (Grupo + Función + Nivel) inferior a 14.000 euros anuales.

Como consecuencia, se llevará a cabo un proceso de armonización salarial en el año 2021, por el cual, una vez fijado en tablas el salario mínimo de 14.000 euros, se procederá a absorber los importes necesarios de los siguientes complementos salariales de las personas afectadas, si los percibieran, y por este orden de absorción:

- Complemento Personal Convenio.
- Complemento Personal Anterior.
- Complemento Aplicación Anterior.

Actualmente, solo existe una función profesional afectada, que es la de «Auxiliar Nivel 2».

Disposición transitoria segunda. *Compensación de la Turnicidad.*

Dado que el concepto de turnicidad se compensa económicamente mediante la percepción del Plus correspondiente establecido en el presente Convenio Colectivo, y que hay personas trabajadoras que con anterioridad a la entrada en vigor de este Convenio Colectivo vienen percibiendo una compensación económica por este concepto establecida en su contrato laboral o en acuerdo individual, se ofrece la posibilidad a las mismas de que voluntariamente pasen a percibir la compensación establecida en el convenio, renunciando a la compensación establecida al respecto en su contrato laboral o en acuerdo individual.

Para ello se efectuará un acuerdo individual o novación contractual específico que recoja estos términos regularizándose su estructura salarial

La Empresa informará de dichos acuerdos o novaciones a la Comisión de Aplicación, Interpretación y Vigilancia del presente Convenio.

Disposición transitoria tercera. *Pago de atrasos.*

La regularización de los salarios y el pago de los atrasos de conceptos retributivos asociados al salario (Anexo I y II, y complementos salariales del artículo 43.1) que, en su caso, se hayan devengado hasta la fecha de entrada en vigor del presente Convenio Colectivo se efectuará como máximo dentro de los dos meses siguientes, sin perjuicio de la posible «entrega a cuenta de convenio» del incremento de convenio acordado para el 2018 que se pudieran efectuar previamente, una vez firmado el presente Convenio Colectivo.

La regularización y pago de los atrasos del resto de conceptos retributivos de carácter variable (Anexos III, IV y V) se llevará a cabo una vez actualizados los correspondientes sistemas informáticos (Ver disposición transitoria quinta).

Disposición transitoria cuarta. *Guardias.*

Las personas trabajadoras que a la fecha de firma del presente Convenio Colectivo tengan adquirido voluntariamente el compromiso de adhesión anual al servicio de guardias, y dado que se produce una modificación del mismo que entrará en vigor una vez estén adaptados los sistemas informáticos, será necesario que entonces confirmen o no su continuidad de adhesión a través del procedimiento que se establezca en los citados sistemas.

Disposición transitoria quinta. *Entrada en vigor de determinados conceptos y cambios a partir del año 2019.*

Los conceptos y cambios acordados a partir del año 2019 que se especifican a continuación, entrarán en vigor una vez la Empresa haya adaptado los sistemas informáticos para que queden integrados los mismos en dichos sistemas, previéndose su entrada en vigor antes del 1 de julio de 2019. Dicha implementación se comunicará previamente a la Comisión AIV. Mientras tanto, continuarán aplicándose los modelos y conceptos correspondientes al 2018.

Conceptos y cambios afectados:

- Plus de complejidad para guardias de 2.º nivel.
- Guardia de Manager On Duty.
- Guardia Lead Incident Manager.
- Guardia de desborde/refuerzo.
- Modelo de unidad de tiempo de trabajo en las intervenciones de guardia y planificadas (eliminación del pack de horas).
- Modelo de compensación de intervenciones de guardia y planificadas.
- Modelo de compensación de horas extraordinarias.
- Realización de la jornada complementaria.
- Complemento Voluntario de Empresa.
- Pluses del Anexo III.

ANEXOS

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

ANEXO I

Tablas salario base convenio

Tablas salariales del año 2017

Grupo profesional G1 – Operarios y actividades auxiliares

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/ nivel 1 – Euros	Salario función/ nivel 2 – Euros	Salario función/ nivel 3 – Euros
Auxiliar.	10.406,04	1.040,60	2.081,21	
Técnico Auxiliar.	10.406,04	1.040,60	3.121,81	
Operario Logístico.	10.406,04	3.642,11	4.682,72	
Operador Help Desk.	10.406,04	3.642,11	4.162,42	6.243,62
Programador Junior.	10.406,04	5.411,14		
Operador.	10.406,04	5.723,32	7.804,53	10.406,04

Grupo profesional G2 – Técnicos C

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/ nivel 1 – Euros	Salario función/ nivel 2 – Euros	Salario función/ nivel 3 – Euros
Técnico de Servicio.	12.487,25	1.560,91	2.601,51	5.203,02
Técnico Administrativo.	12.487,25	2.601,51	4.682,72	7.284,23
Técnico Especialista Help Desk.	12.487,25	3.121,81	5.203,02	7.284,23
Técnico Laboratorio.	12.487,25	3.121,81	5.203,02	7.284,23
Asistente Dirección.	12.487,25	3.121,81	5.723,32	9.365,44
Programador.	12.487,25	3.954,30	6.347,68	10.197,92
Técnico de Soporte.	12.487,25	4.162,42	6.243,62	9.365,44
Técnico Explotación.	12.487,25	5.723,32	9.365,44	12.487,25

Grupo profesional G3 – Técnicos B

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/ nivel 1 – Euros	Salario función/ nivel 2 – Euros	Salario función/ nivel 3 – Euros
Administrador de Sistemas.	16.649,66	1.560,91	5.203,02	8.324,83
Técnico Gestor de proyectos.	16.649,66	2.081,21	5.203,02	9.365,44
Técnico especialista en Gestión.	16.649,66	2.081,21	5.203,02	9.365,44
Técnico Producto.	16.649,66	2.081,21	6.243,62	10.406,04
Técnico de preventa.	16.649,66	2.081,21	7.284,23	10.406,04
Analista Programador.	16.649,66	2.913,69	6.035,50	9.157,32
Técnico Sistemas / Comunicación.	16.649,66	3.121,81	8.324,83	14.568,46
Analista Funcional.	16.649,66	8.324,83	12.487,25	16.649,66
Analista Orgánico.	16.649,66	8.324,83	12.487,25	16.649,66

Grupo profesional G4 – Técnicos A

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/ nivel 1 – Euros	Salario función/ nivel 2 – Euros	Salario función/ nivel 3 – Euros
Arquitecto de Sistemas.	26.015,10	6.243,62	11.446,64	17.690,27
Arquitecto de Software.	26.015,10	6.243,62	11.446,64	17.690,27

Grupo profesional G5 – Comerciales/Consultores

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/ nivel 1 – Euros	Salario función/ nivel 2 – Euros	Salario función/ nivel 3 – Euros
Consultor de tecnología.	20.812,08	2.081,21	5.203,02	10.406,04
Consultor de negocio.	20.812,08	3.121,81	7.284,23	13.527,85
Gestor comercial.	20.812,08	1.040,60	8.324,83	16.649,66

Grupo profesional G6 – Mandos intermedios B

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/ nivel 1 – Euros	Salario función/ nivel 2 – Euros	Salario función/ nivel 3 – Euros
Supervisor Help Desk.	16.649,66	2.081,21	4.682,72	7.284,23
Responsable de Equipo.	16.649,66	4.162,42	6.243,62	9.365,44
Responsable Función.	16.649,66	5.203,02	11.446,64	17.690,27

Grupo profesional G7 – Mandos intermedios A

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/ nivel 1 – Euros	Salario función/ nivel 2 – Euros	Salario función/ nivel 3 – Euros
Responsable Servicio Producción.	26.015,10	4.162,42	9.365,44	14.568,46

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/ nivel 1 – Euros	Salario función/ nivel 2 – Euros	Salario función/ nivel 3 – Euros
Responsable Proyecto.	26.015,10	4.162,42	9.365,44	14.568,46
Responsable Servicio Cliente.	26.015,10	5.203,02	11.446,64	17.690,27
Responsable de Área.	26.015,10		17.690,27	26.015,10

Tablas salariales del año 2018

Grupo profesional G1 – Operarios y actividades auxiliares

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/ nivel 1 – Euros	Salario función/ nivel 2 – Euros	Salario función/ nivel 3 – Euros
Auxiliar.	10.510,10	1.051,01	2.102,02	
Técnico Auxiliar.	10.510,10	1.051,01	3.153,03	
Operario Logístico.	10.510,10	3.678,54	4.729,55	
Operador Help Desk.	10.510,10	3.678,54	4.204,04	6.306,06
Programador Junior.	10.510,10	5.465,25		
Operador.	10.510,10	5.780,56	7.882,58	10.510,10

Grupo profesional G2 – Técnicos C

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/ nivel 1 – Euros	Salario función/ nivel 2 – Euros	Salario función/ nivel 3 – Euros
Técnico de Servicio.	12.612,12	1.576,52	2.627,53	5.255,05
Técnico Administrativo.	12.612,12	2.627,53	4.729,55	7.357,07
Técnico Especialista Help Desk.	12.612,12	3.153,03	5.255,05	7.357,07
Técnico Laboratorio.	12.612,12	3.153,03	5.255,05	7.357,07
Asistente Dirección.	12.612,12	3.153,03	5.780,56	9.459,09
Programador.	12.612,12	3.993,84	6.411,16	10.299,90
Técnico de Soporte.	12.612,12	4.204,04	6.306,06	9.459,09
Técnico Explotación.	12.612,12	5.780,56	9.459,09	12.612,12

Grupo profesional G3 – Técnicos B

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/ nivel 1 – Euros	Salario función/ nivel 2 – Euros	Salario función/ nivel 3 – Euros
Administrador de Sistemas.	16.816,16	1.576,52	5.255,05	8.408,08
Técnico Gestor de proyectos.	16.816,16	2.102,02	5.255,05	9.459,09
Técnico especialista en Gestión.	16.816,16	2.102,02	5.255,05	9.459,09
Técnico Producto.	16.816,16	2.102,02	6.306,06	10.510,10
Técnico de preventa.	16.816,16	2.102,02	7.357,07	10.510,10
Analista Programador.	16.816,16	2.942,83	6.095,86	9.248,89
Técnico Sistemas / Comunicación.	16.816,16	3.153,03	8.408,08	14.714,14
Analista Funcional.	16.816,16	8.408,08	12.612,12	16.816,16
Analista Orgánico.	16.816,16	8.408,08	12.612,12	16.816,16

Grupo profesional G4 – Técnicos A

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/ nivel 1 – Euros	Salario función/ nivel 2 – Euros	Salario función/ nivel 3 – Euros
Arquitecto de Sistemas.	26.275,25	6.306,06	11.561,11	17.867,17
Arquitecto de Software.	26.275,25	6.306,06	11.561,11	17.867,17

Grupo profesional G5 – Comerciales/Consultores

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/ nivel 1 – Euros	Salario función/ nivel 2 – Euros	Salario función/ nivel 3 – Euros
Consultor de tecnología.	21.020,20	2.102,02	5.255,05	10.510,10
Consultor de negocio.	21.020,20	3.153,03	7.357,07	13.663,13
Gestor comercial.	21.020,20	1.051,01	8.408,08	16.816,16

Grupo profesional G6 – Mandos intermedios B

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/ nivel 1 – Euros	Salario función/ nivel 2 – Euros	Salario función/ nivel 3 – Euros
Supervisor Help Desk.	16.816,16	2.102,02	4.729,55	7.357,07
Responsable de Equipo.	16.816,16	4.204,04	6.306,06	9.459,09
Responsable Función.	16.816,16	5.255,05	11.561,11	17.867,17

Grupo profesional G7 – Mandos intermedios A

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/ nivel 1 – Euros	Salario función/ nivel 2 – Euros	Salario función/ nivel 3 – Euros
Responsable Servicio Producción.	26.275,25	4.204,04	9.459,09	14.714,14
Responsable Proyecto.	26.275,25	4.204,04	9.459,09	14.714,14
Responsable Servicio Cliente.	26.275,25	5.255,05	11.561,11	17.867,17
Responsable de Área.	26.275,25		17.867,17	26.275,25

Tablas salariales del año 2019 a fecha 1 de enero

Grupo profesional G1 – Operarios y actividades auxiliares

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/ nivel 1 – Euros	Salario función/ nivel 2 – Euros	Salario función/ nivel 3 – Euros
Auxiliar.	10.641,48		2.128,30	
Operador Help Desk.	10.641,48		4.256,59	6.384,89
Programador Junior.	10.641,48	5.533,57		
Operador.	10.641,48	5.852,81	7.981,11	10.641,48

Grupo profesional G2 – Técnicos C

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/ nivel 1 – Euros	Salario función/ nivel 2 – Euros	Salario función/ nivel 3 – Euros
Técnico de Servicio.	12.769,77		2.660,37	5.320,74
Técnico Administrativo.	12.769,77		4.788,66	7.449,03
Técnico Especialista Help Desk.	12.769,77	3.192,44	5.320,74	7.449,03
Asistente Dirección.	12.769,77		5.852,81	9.577,33
Programador.	12.769,77	4.043,76	6.491,30	10.428,65
Técnico de Soporte.	12.769,77		6.384,89	9.577,33
Técnico Explotación.	12.769,77	5.852,81	9.577,33	12.769,77

Grupo profesional G3 – Técnicos B

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/ nivel 1 – Euros	Salario función/ nivel 2 – Euros	Salario función/ nivel 3 – Euros
Administrador de Sistemas.	17.026,36	1.596,22	5.320,74	8.513,18
Técnico Gestor de proyectos.	17.026,36	2.128,30	5.320,74	9.577,33
Técnico especialista en Gestión.	17.026,36		5.320,74	9.577,33
Técnico Producto.	17.026,36	2.128,30	6.384,89	10.641,48
Técnico de preventa.	17.026,36		7.449,03	10.641,48
Analista Programador.	17.026,36	2.979,61	6.172,06	9.364,50
Técnico Sistemas / Comunicación.	17.026,36	3.192,44	8.513,18	14.898,07
Analista Funcional.	17.026,36	8.513,18	12.769,77	17.026,36
Analista Orgánico.	17.026,36	8.513,18	12.769,77	17.026,36

Grupo profesional G4 – Técnicos A

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/ nivel 1 – Euros	Salario función/ nivel 2 – Euros	Salario función/ nivel 3 – Euros
Arquitecto de Sistemas.	26.603,69	6.384,89	11.705,62	18.090,51
Arquitecto de Software.	26.603,69	6.384,89	11.705,62	18.090,51

Grupo profesional G5 – Comerciales/Consultores

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/ nivel 1 – Euros	Salario función/ nivel 2 – Euros	Salario función/ nivel 3 – Euros
Consultor de tecnología.	21.282,95	2.128,30	5.320,74	10.641,48
Consultor de negocio.	21.282,95	3.192,44	7.449,03	13.833,92
Gestor comercial.	21.282,95		8.513,18	17.026,36

Grupo profesional G6 – Mandos intermedios B

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/ nivel 1 – Euros	Salario función/ nivel 2 – Euros	Salario función/ nivel 3 – Euros
Supervisor Help Desk.	17.026,36		4.788,66	7.449,03
Responsable de Equipo.	17.026,36	4.256,59	6.384,89	9.577,33
Responsable Función.	17.026,36		11.705,62	18.090,51

Grupo profesional G7 – Mandos intermedios A

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/ nivel 1 – Euros	Salario función/ nivel 2 – Euros	Salario función/ nivel 3 – Euros
Responsable Servicio Producción.	26.603,69	4.256,59	9.577,33	14.898,07
Responsable Proyecto.	26.603,69	4.256,59	9.577,33	14.898,07
Responsable Servicio Cliente.	26.603,69		11.705,62	18.090,51
Responsable de Área.	26.603,69		18.090,51	26.603,69

Tablas salariales del año 2019 a fecha 1 de noviembre

Grupo profesional G1 – Operarios y actividades auxiliares

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/ nivel 1 – Euros	Salario función/ nivel 2 – Euros	Salario función/ nivel 3 – Euros
Auxiliar.	10.694,03		2.138,81	
Operador Help Desk.	10.694,03		4.277,61	6.416,42
Programador Junior.	10.694,03	5.560,89		
Operador.	10.694,03	5.881,71	8.020,52	10.694,03

Grupo profesional G2 – Técnicos C

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/ nivel 1 – Euros	Salario función/ nivel 2 – Euros	Salario función/ nivel 3 – Euros
Técnico de Servicio.	12.832,83		2.673,51	5.347,01
Técnico Administrativo.	12.832,83		4.812,31	7.485,82
Técnico Especialista Help Desk.	12.832,83	3.208,21	5.347,01	7.485,82
Asistente Dirección.	12.832,83		5.881,71	9.624,62
Programador.	12.832,83	4.063,73	6.523,36	10.480,15
Técnico de Soporte.	12.832,83		6.416,42	9.624,62
Técnico Explotación.	12.832,83	5.881,71	9.624,62	12.832,83

Grupo profesional G3 – Técnicos B

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/ nivel 1 – Euros	Salario función/ nivel 2 – Euros	Salario función/ nivel 3 – Euros
Administrador de Sistemas.	17.110,44	1.604,10	5.347,01	8.555,22
Técnico Gestor de proyectos.	17.110,44	2.138,81	5.347,01	9.624,62
Técnico especialista en Gestión.	17.110,44		5.347,01	9.624,62
Técnico Producto.	17.110,44	2.138,81	6.416,42	10.694,03
Técnico de preventa.	17.110,44		7.485,82	10.694,03
Analista Programador.	17.110,44	2.994,33	6.202,54	9.410,74
Técnico Sistemas / Comunicación.	17.110,44	3.208,21	8.555,22	14.971,64
Analista Funcional.	17.110,44	8.555,22	12.832,83	17.110,44
Analista Orgánico.	17.110,44	8.555,22	12.832,83	17.110,44

Grupo profesional G4 – Técnicos A

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/ nivel 1 – Euros	Salario función/ nivel 2 – Euros	Salario función/ nivel 3 – Euros
Arquitecto de Sistemas.	26.735,07	6.416,42	11.763,43	18.179,85
Arquitecto de Software.	26.735,07	6.416,42	11.763,43	18.179,85

Grupo profesional G5 – Comerciales/Consultores

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/ nivel 1 – Euros	Salario función/ nivel 2 – Euros	Salario función/ nivel 3 – Euros
Consultor de tecnología.	21.388,05	2.138,81	5.347,01	10.694,03
Consultor de negocio.	21.388,05	3.208,21	7.485,82	13.902,24
Gestor comercial.	21.388,05		8.555,22	17.110,44

Grupo profesional G6 – Mandos intermedios B

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/ nivel 1 – Euros	Salario función/ nivel 2 – Euros	Salario función/ nivel 3 – Euros
Supervisor Help Desk.	17.110,44		4.812,31	7.485,82
Responsable de Equipo.	17.110,44	4.277,61	6.416,42	9.624,62
Responsable Función.	17.110,44		11.763,43	18.179,85

Grupo profesional G7 – Mandos intermedios A

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/ nivel 1 – Euros	Salario función/ nivel 2 – Euros	Salario función/ nivel 3 – Euros
Responsable Servicio Producción	26.735,07	4.277,61	9.624,62	14.971,64

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/ nivel 1 – Euros	Salario función/ nivel 2 – Euros	Salario función/ nivel 3 – Euros
Responsable Proyecto	26.735,07	4.277,61	9.624,62	14.971,64
Responsable Servicio Cliente	26.735,07		11.763,43	18.179,85
Responsable de Área	26.735,07		18.179,85	26.735,07

Tablas salariales del año 2020 a fecha 1 de enero

Grupo profesional G1 – Operarios y actividades auxiliares

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/ nivel 1 – Euros	Salario función/ nivel 2 – Euros	Salario función/ nivel 3 – Euros
Auxiliar.	10.827,70		2.165,54	
Operador Help Desk.	10.827,70		4.331,08	6.496,62
Programador Junior.	10.827,70	5.630,41		
Operador.	10.827,70	5.955,24	8.120,78	10.827,70

Grupo profesional G2 – Técnicos C

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/ nivel 1 – Euros	Salario función/ nivel 2 – Euros	Salario función/ nivel 3 – Euros
Técnico de Servicio.	12.993,24		2.706,93	5.413,85
Técnico Administrativo.	12.993,24		4.872,47	7.579,39
Técnico Especialista Help Desk.	12.993,24	3.248,31	5.413,85	7.579,39
Asistente Dirección.	12.993,24		5.955,24	9.744,93
Programador.	12.993,24	4.114,53	6.604,90	10.611,15
Técnico de Soporte.	12.993,24		6.496,62	9.744,93
Técnico Explotación.	12.993,24	5.955,24	9.744,93	12.993,24

Grupo profesional G3 – Técnicos B

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/ nivel 1 – Euros	Salario función/ nivel 2 – Euros	Salario función/ nivel 3 – Euros
Administrador de Sistemas.	17.324,32	1.624,16	5.413,85	8.662,16
Técnico Gestor de proyectos.	17.324,32	2.165,54	5.413,85	9.744,93
Técnico especialista en Gestión.	17.324,32		5.413,85	9.744,93
Técnico Producto.	17.324,32	2.165,54	6.496,62	10.827,70
Técnico de preventa.	17.324,32		7.579,39	10.827,70
Analista Programador.	17.324,32	3.031,76	6.280,07	9.528,38
Técnico Sistemas / Comunicación.	17.324,32	3.248,31	8.662,16	15.158,78
Analista Funcional.	17.324,32	8.662,16	12.993,24	17.324,32
Analista Orgánico.	17.324,32	8.662,16	12.993,24	17.324,32

Grupo profesional G4 – Técnicos A

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/ nivel 1 – Euros	Salario función/ nivel 2 – Euros	Salario función/ nivel 3 – Euros
Arquitecto de Sistemas.	27.069,26	6.496,62	11.910,47	18.407,09
Arquitecto de Software.	27.069,26	6.496,62	11.910,47	18.407,09

Grupo profesional G5 – Comerciales/Consultores

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/ nivel 1 – Euros	Salario función/ nivel 2 – Euros	Salario función/ nivel 3 – Euros
Consultor de tecnología.	21.655,41	2.165,54	5.413,85	10.827,70
Consultor de negocio.	21.655,41	3.248,31	7.579,39	14.076,01
Gestor comercial.	21.655,41		8.662,16	17.324,32

Grupo profesional G6 – Mandos intermedios B

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/ nivel 1 – Euros	Salario función/ nivel 2 – Euros	Salario función/ nivel 3 – Euros
Supervisor Help Desk.	17.324,32		4.872,47	7.579,39
Responsable de Equipo.	17.324,32	4.331,08	6.496,62	9.744,93
Responsable Función.	17.324,32		11.910,47	18.407,09

Grupo profesional G7 – Mandos intermedios A

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/ nivel 1 – Euros	Salario función/ nivel 2 – Euros	Salario función/ nivel 3 – Euros
Responsable Servicio Producción.	27.069,26	4.331,08	9.744,93	15.158,78
Responsable Proyecto.	27.069,26	4.331,08	9.744,93	15.158,78
Responsable Servicio Cliente.	27.069,26		11.910,47	18.407,09
Responsable de Área.	27.069,26		18.407,09	27.069,26

Tablas salariales del año 2020 a fecha 1 de noviembre

Grupo profesional G1 – Operarios y actividades auxiliares

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/ nivel 1 – Euros	Salario función/ nivel 2 – Euros	Salario función/ nivel 3 – Euros
Auxiliar.	10.881,17		3.118,83	
Operador Help Desk.	10.881,17		4.352,47	6.528,70
Programador Junior.	10.881,17	5.658,21		
Operador.	10.881,17	5.984,65	8.160,88	10.881,17

Grupo profesional G2 – Técnicos C

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/ nivel 1 – Euros	Salario función/ nivel 2 – Euros	Salario función/ nivel 3 – Euros
Técnico de Servicio.	13.057,41		2.720,29	5.440,59
Técnico Administrativo.	13.057,41		4.896,53	7.616,82
Técnico Especialista Help Desk.	13.057,41	3.264,35	5.440,59	7.616,82
Asistente Dirección.	13.057,41		5.984,65	9.793,06
Programador.	13.057,41	4.134,85	6.637,52	10.663,55
Técnico de Soporte.	13.057,41		6.528,70	9.793,06
Técnico Explotación.	13.057,41	5.984,65	9.793,06	13.057,41

Grupo profesional G3 – Técnicos B

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/ nivel 1 – Euros	Salario función/ nivel 2 – Euros	Salario función/ nivel 3 – Euros
Administrador de Sistemas.	17.409,88	1.632,18	5.440,59	8.704,94
Técnico Gestor de proyectos.	17.409,88	2.176,23	5.440,59	9.793,06
Técnico especialista en Gestión.	17.409,88		5.440,59	9.793,06
Técnico Producto.	17.409,88	2.176,23	6.528,70	10.881,17
Técnico de preventa.	17.409,88		7.616,82	10.881,17
Analista Programador.	17.409,88	3.046,73	6.311,08	9.575,43
Técnico Sistemas / Comunicación.	17.409,88	3.264,35	8.704,94	15.233,64
Analista Funcional.	17.409,88	8.704,94	13.057,41	17.409,88
Analista Orgánico.	17.409,88	8.704,94	13.057,41	17.409,88

Grupo profesional G4 – Técnicos A

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/ nivel 1 – Euros	Salario función/ nivel 2 – Euros	Salario función/ nivel 3 – Euros
Arquitecto de Sistemas.	27.202,93	6.528,70	11.969,29	18.497,99
Arquitecto de Software.	27.202,93	6.528,70	11.969,29	18.497,99

Grupo profesional G5 – Comerciales/Consultores

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/ nivel 1 – Euros	Salario función/ nivel 2 – Euros	Salario función/ nivel 3 – Euros
Consultor de tecnología.	21.762,35	2.176,23	5.440,59	10.881,17
Consultor de negocio.	21.762,35	3.264,35	7.616,82	14.145,52
Gestor comercial.	21.762,35		8.704,94	17.409,88

Grupo profesional G6 – Mandos intermedios B

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/ nivel 1 – Euros	Salario función/ nivel 2 – Euros	Salario función/ nivel 3 – Euros
Supervisor Help Desk.	17.409,88		4.896,53	7.616,82
Responsable de Equipo.	17.409,88	4.352,47	6.528,70	9.793,06
Responsable Función.	17.409,88		11.969,29	18.497,99

Grupo profesional G7 – Mandos intermedios A

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/ nivel 1 – Euros	Salario función/ nivel 2 – Euros	Salario función/ nivel 3 – Euros
Responsable Servicio Producción.	27.202,93	4.352,47	9.793,06	15.233,64
Responsable Proyecto.	27.202,93	4.352,47	9.793,06	15.233,64
Responsable Servicio Cliente.	27.202,93		11.969,29	18.497,99
Responsable de Área.	27.202,93		18.497,99	27.202,93

Tablas salariales del año 2021 a fecha 1 de enero

Grupo profesional G1 – Operarios y actividades auxiliares

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/ nivel 1 – Euros	Salario función/ nivel 2 – Euros	Salario función/ nivel 3 – Euros
Auxiliar.	11.017,19		3.157,82	
Operador Help Desk.	11.017,19		4.406,87	6.610,31
Programador Junior.	11.017,19	5.728,94		
Operador.	11.017,19	6.059,45	8.262,89	11.017,19

Grupo profesional G2 – Técnicos C

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/ nivel 1 – Euros	Salario función/ nivel 2 – Euros	Salario función/ nivel 3 – Euros
Técnico de Servicio.	13.220,62		2.754,30	5.508,59
Técnico Administrativo.	13.220,62		4.957,73	7.712,03
Técnico Especialista Help Desk.	13.220,62	3.305,16	5.508,59	7.712,03
Asistente Dirección.	13.220,62		6.059,45	9.915,47
Programador.	13.220,62	4.186,53	6.720,48	10.796,84
Técnico de Soporte.	13.220,62		6.610,31	9.915,47
Técnico Explotación.	13.220,62	6.059,45	9.915,47	13.220,62

Grupo profesional G3 – Técnicos B

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/ nivel 1 – Euros	Salario función/ nivel 2 – Euros	Salario función/ nivel 3 – Euros
Administrador de Sistemas.	17.627,50	1.652,58	5.508,59	8.813,75
Técnico Gestor de proyectos.	17.627,50	2.203,44	5.508,59	9.915,47
Técnico especialista en Gestión.	17.627,50		5.508,59	9.915,47
Técnico Producto.	17.627,50	2.203,44	6.610,31	11.017,19
Técnico de preventa.	17.627,50		7.712,03	11.017,19
Analista Programador.	17.627,50	3.084,81	6.389,97	9.695,12
Técnico Sistemas / Comunicación.	17.627,50	3.305,16	8.813,75	15.424,06
Analista Funcional.	17.627,50	8.813,75	13.220,62	17.627,50
Analista Orgánico.	17.627,50	8.813,75	13.220,62	17.627,50

Grupo profesional G4 – Técnicos A

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/ nivel 1 – Euros	Salario función/ nivel 2 – Euros	Salario función/ nivel 3 – Euros
Arquitecto de Sistemas.	27.542,97	6.610,31	12.118,91	18.729,22
Arquitecto de Software.	27.542,97	6.610,31	12.118,91	18.729,22

Grupo profesional G5 – Comerciales/Consultores

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/ nivel 1 – Euros	Salario función/ nivel 2 – Euros	Salario función/ nivel 3 – Euros
Consultor de tecnología.	22.034,37	2.203,44	5.508,59	11.017,19
Consultor de negocio.	22.034,37	3.305,16	7.712,03	14.322,34
Gestor comercial.	22.034,37		8.813,75	17.627,50

Grupo profesional G6 – Mandos intermedios B

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/ nivel 1 – Euros	Salario función/ nivel 2 – Euros	Salario función/ nivel 3 – Euros
Supervisor Help Desk.	17.627,50		4.957,73	7.712,03
Responsable de Equipo.	17.627,50	4.406,87	6.610,31	9.915,47
Responsable Función.	17.627,50		12.118,91	18.729,22

Grupo profesional G7 – Mandos intermedios A

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/ nivel 1 – Euros	Salario función/ nivel 2 – Euros	Salario función/ nivel 3 – Euros
Responsable Servicio Producción.	27.542,97	4.406,87	9.915,47	15.424,06

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/ nivel 1 – Euros	Salario función/ nivel 2 – Euros	Salario función/ nivel 3 – Euros
Responsable Proyecto.	27.542,97	4.406,87	9.915,47	15.424,06
Responsable Servicio Cliente.	27.542,97		12.118,91	18.729,22
Responsable de Área.	27.542,97		18.729,22	27.542,97

Tablas salariales del año 2021 a fecha 1 de noviembre

Grupo profesional G1 – Operarios y actividades auxiliares

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/ nivel 1 – Euros	Salario función/ nivel 2 – Euros	Salario función/ nivel 3 – Euros
Auxiliar.	11.071,59		3.173,41	
Operador Help Desk.	11.071,59		4.428,64	6.642,96
Programador Junior.	11.071,59	5.757,23		
Operador.	11.071,59	6.089,38	8.303,69	11.071,59

Grupo profesional G2 – Técnicos C

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/ nivel 1 – Euros	Salario función/ nivel 2 – Euros	Salario función/ nivel 3 – Euros
Técnico de Servicio.	13.285,91		2.767,90	5.535,80
Técnico Administrativo.	13.285,91		4.982,22	7.750,12
Técnico Especialista Help Desk.	13.285,91	3.321,48	5.535,80	7.750,12
Asistente Dirección.	13.285,91		6.089,38	9.964,43
Programador.	13.285,91	4.207,21	6.753,67	10.850,16
Técnico de Soporte.	13.285,91		6.642,96	9.964,43
Técnico Explotación.	13.285,91	6.089,38	9.964,43	13.285,91

Grupo profesional G3 – Técnicos B

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/ nivel 1 – Euros	Salario función/ nivel 2 – Euros	Salario función/ nivel 3 – Euros
Administrador de Sistemas.	17.714,55	1.660,74	5.535,80	8.857,27
Técnico Gestor de proyectos.	17.714,55	2.214,32	5.535,80	9.964,43
Técnico especialista en Gestión.	17.714,55		5.535,80	9.964,43
Técnico Producto.	17.714,55	2.214,32	6.642,96	11.071,59
Técnico de preventa.	17.714,55		7.750,12	11.071,59
Analista Programador.	17.714,55	3.100,05	6.421,52	9.743,00
Técnico Sistemas / Comunicación.	17.714,55	3.321,48	8.857,27	15.500,23
Analista Funcional.	17.714,55	8.857,27	13.285,91	17.714,55
Analista Orgánico.	17.714,55	8.857,27	13.285,91	17.714,55

Grupo profesional G4 – Técnicos A

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/ nivel 1 – Euros	Salario función/ nivel 2 – Euros	Salario función/ nivel 3 – Euros
Arquitecto de Sistemas.	27.678,98	6.642,96	12.178,75	18.821,71
Arquitecto de Software.	27.678,98	6.642,96	12.178,75	18.821,71

Grupo profesional G5 – Comerciales/Consultores

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/ nivel 1 – Euros	Salario función/ nivel 2 – Euros	Salario función/ nivel 3 – Euros
Consultor de tecnología.	22.143,19	2.214,32	5.535,80	11.071,59
Consultor de negocio.	22.143,19	3.321,48	7.750,12	14.393,07
Gestor comercial.	22.143,19		8.857,27	17.714,55

Grupo profesional G6 – Mandos intermedios B

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/ nivel 1 – Euros	Salario función/ nivel 2 – Euros	Salario función/ nivel 3 – Euros
Supervisor Help Desk.	17.714,55		4.982,22	7.750,12
Responsable de Equipo.	17.714,55	4.428,64	6.642,96	9.964,43
Responsable Función.	17.714,55		12.178,75	18.821,71

Grupo profesional G7 – Mandos intermedios A

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/ nivel 1 – Euros	Salario función/ nivel 2 – Euros	Salario función/ nivel 3 – Euros
Responsable Servicio Producción.	27.678,98	4.428,64	9.964,43	15.500,23
Responsable Proyecto.	27.678,98	4.428,64	9.964,43	15.500,23
Responsable Servicio Cliente.	27.678,98		12.178,75	18.821,71
Responsable de Área.	27.678,98		18.821,71	27.678,98

ANEXO II

Tablas de Complementos Salariales

Complemento de Antigüedad:

Año 2017: El valor anual del trienio es de 728,42 €.

Año 2018: El valor anual del trienio es de 735,71 €.

Año 2019: El valor anual del trienio es de 744,90 € desde 1 de enero y de 748,58 € desde 1 de noviembre.

Año 2020: El valor anual del trienio es de 757,94 € desde 1 de enero y de 761,68 € desde 1 de noviembre.

Año 2021: El valor anual del trienio es de 771,20 € desde 1 de enero y de 775,01€ desde 1 de noviembre.

ANEXO III

Tablas de pluses salariales

Pluses relativos a trabajo habitual en jornada ordinaria cuando esta contempla fines de semana, festivos o festivos especiales, y Pluses relativos a turnicidades y nocturnidad. Estos pluses se compensan según los cuadros adjuntos.

			2017 – Euros	2018 – Euros	2019 – Euros	2020 – Euros	2021 – Euros
Servicios Centrales.	Fin de semana.	Hasta 4 h.	56,55	56,55	56,55	57,26	57,97
		4-10 h.	113,10	113,10	113,10	114,51	115,95
		10-12 h.	169,65	169,65	169,65	171,77	173,92
	Festivo (1).	Hasta 4 h.	56,55	56,55	56,55	57,26	57,97
		4-10 h.	113,10	113,10	113,10	114,51	115,95
		10-12h.	169,65	169,65	169,65	171,77	173,92
	Festivo especial (1).		153,31	153,31	153,31	155,23	157,17
Nocturnidad.		3,82	3,82	3,82	3,87	3,92	

			2017 – Euros	2018 – Euros	2019 – Euros	2020 – Euros	2021 – Euros
Personal on-site y Desktop Services.	Fin de semana.	Jornada.	30,96	30,96	30,96	31,35	31,74
	Festivo (1).	Jornada.	61,93	61,93	61,93	62,70	63,49
	Festivo especial (1).		103,21	103,21	103,21	104,50	105,81
	Nocturnidad.		1,68	1,68	1,68	1,70	1,72

	2017 – Euros	2018 – Euros	2019 – Euros	2020 – Euros	2021 – Euros
Turnicidad (2) 3 turnos.	120,91	120,91	125,00	126,56	128,14
Turnicidad (2) 2 turnos.			83,33	84,38	85,43

(1) Además el tiempo de disfrute equivalente.

(2) Tanto para Servicios Centrales como para Personal on-site y Desktop Services.

ANEXO IV

Tablas complementos extrasalariales

Dietas y Kilometrajes.

a) Dietas.

Los importes de dietas son:

			2017 – Euros	2018 – Euros	2019 – Euros	2020 – Euros	2021 – Euros
Dietas.	Local (1).	Comida.	14,10	14,10	14,10	14,28	14,45
		Cena.	21,00	21,00	21,00	21,26	21,53
	Extranjero (2).	Comida.	26,83	26,83	26,83	27,17	27,50
		Cena.					

(1) En el territorio del estado español tanto en festivos como en laborables

(2) Sin diferenciar países, tanto en festivos como en laborables

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

Cualquier compensación actual mediante dietas, ayuda comida, plus comida o similares, que no corresponda a la naturaleza de desplazamiento será estudiado para ser substituido por otro de equivalente valor que represente la actividad realizada.

b) Kilometraje.

Los importes por kilómetro son:

	2017 – Euros	2018 – Euros	2019 – Euros	2020 – Euros	2021 – Euros
Kilometrajes.	0,2702	0,2702	0,2702	0,2736	0,2770

ANEXO V

Tablas guardias e intervenciones planificadas

Guardias e Intervenciones planificadas

Años 2017 y 2018

1. Guardias.

Las disponibilidades de guardias (disponibilidad + intervención de guardia), se compensan según modalidad de guardia, como muestra el cuadro adjunto.

Modalidad de guardia	Disponibilidad (*)	Tipo de intervenciones en guardia
Guardias segundo nivel.	Laborable: 16,35 €. Día fin de semana: 31,85 €. Festivo: 60,18 €. Festivo especial: 100,30 €.	T1

Modalidad de guardia	Disponibilidad (*)	Tipo de intervenciones en guardia
Guardias primer nivel.	Laborable: 16,35 €. Día fin de semana: 31,85 €. Festivo: 60,18 €. Festivo especial: 100,30 €.	T2
Guardia de Contingencia (retén).	Laborable: 16,35 €. Día fin de semana: 31,85 €. Festivo: 60,18 €. Festivo especial: 100,30 €.	Plus de Contingencia (*). En día Laborable: 56,55 € hasta 4h, 113,10 € de 4-10 horas + tiempo de disfrute doble al tiempo invertido. En día No laborable: 113,10 € hasta 4h, 226,20 € de 4-10 horas + tiempo de disfrute doble al tiempo invertido. Si el no laborable fuese un festivo especial, 153,31 € adicionales.
Guardia de Técnico de Campo – tipo Retail.	Semana: 95,29 €.	T2
Resto de modalidades.	Laborable: 16,35 €. Día fin de semana: 31,85 €. Festivo: 60,18 €. Festivo especial: 100,30 €.	T2

Intervenciones de guardia tipo T1:

Plus que incluye un pack de 6 h de intervenciones en una semana a 176,53/pack.

Si se superan las 6 horas de intervenciones del pack, el exceso de horas se compensará de la siguiente forma:

Laborable: 1,75 veces salario de una hora.

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

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

En el caso de que la guardia sea inferior a una semana se aplicarán las siguientes compensaciones:

Días de Guardia	Horas incluidas (1)	Importe Hora - Euros	Importe Total días - Euros
1	1	29,42	29,09
2	1,8	29,42	53,16
3	2,7	29,42	79,24
4	3,6	29,42	106,32
5	4,5	29,42	132,40
6	5,4	29,42	158,47
7	6	29,42	176,53

Intervenciones de guardia Tipo T2:

Compensación por horas:

Laborable: 1,75 veces salario de una hora.

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

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

La compensación por horas será la que se aplique por defecto. Excepcionalmente en los ámbitos de TCO e ITO-Computing Servicios Centrales y Fábrica SEAT, únicamente el/la trabajador o trabajadora cuyas intervenciones planificadas en no laborable hasta 30-06-2008, venían siendo compensadas con plus + tiempo equivalente de descanso, podrá optar si

así lo prefiere, a la forma de compensación de plus Festivo 56,55 € hasta 4h, 113,10 € de 4-10 horas y 169,65 € de 10 a 12h + disfrute de tiempo equivalente. Del mismo modo, para el/la trabajador o trabajadora en esta situación, el tratamiento de festivo especial se compensará con un plus adicional de 153,31 €. Una vez que el/la trabajador o trabajadora en esta situación, ha optado por una de las dos modalidades de compensación para intervenciones planificadas en no laborable, dicha modalidad no variará en lo sucesivo, salvo por acuerdo con el/la responsable del servicio.

Las compensaciones por intervención de guardia, sean del tipo que sean, excluyen cualquier percepción de otro tipo de compensación adicional como son los pluses de nocturnidad, turnicidad, etc.

2. Intervenciones Planificadas.

Para todas las áreas de negocio de la empresa, se aplicará el tipo de intervención T2 que tiene la misma descripción que la intervención T2 de la guardia.

Exclusivamente para el área de Systems Integration de la empresa T-Systems ITC Iberia, se contempla dos posibilidades de compensación a elegir una de ellas por la persona que ha de prestar el servicio:

a) Aplicar íntegro el pack de 6 horas de la T1 en fin de semana, festivo o festivo especial o T2 en días laborables.

b) Pago plus Festivo 56,55 € hasta 4 h, 113,10 € de 4-10 horas y 169,65 € de 10 a 12 h + disfrute de tiempo equivalente. El festivo especial se compensará con un plus adicional de 153,31 €.

Las compensaciones por intervención planificada, sean del tipo que sean, excluyen cualquier percepción de otro tipo de compensación adicional como son los pluses de nocturnidad, turnicidad, etc.

Años 2019, 2020 y 2021

1. Guardias.

Las disponibilidades para toda modalidad de guardia, se compensan por día de guardia como muestra el cuadro adjunto.

	2019 — Euros	2020 — Euros	2021 — Euros
Día laborable.	17,42	17,64	17,86
Día del fin de semana.	33,95	34,37	34,80
Día festivo.	60,18	60,93	61,69
Día festivo especial.	100,30	101,55	102,82

Adicionalmente, la guardia de 2.º nivel se compensa con el «Plus de complejidad de guardia de 2.º nivel», cuyos importes por día de guardia son los siguientes:

	2019 — Euros	2020 — Euros	2021 — Euros
Plus complejidad 2.º nivel.	11,43	11,57	11,72

Las intervenciones de guardia, se compensarán según el artículo 42.1 del presente Convenio Colectivo.

2. Intervenciones Planificadas.

Las intervenciones planificadas se compensarán de la misma forma prevista para las intervenciones de guardia, según el artículo 42.1 del presente Convenio Colectivo.

En caso de requerirse disponibilidad, según previsión del artículo 21 del presente convenio Colectivo, esta se compensará de la misma forma prevista para las intervenciones de guardia, según el artículo 42.1 del presente Convenio Colectivo.

ANEXO VI

Tabla de permisos retribuidos

Tabla para los años 2017 y 2018

Motivo	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 coincidente con el día del enlace.
Cambio Traslado domicilio.	1 día laboral.
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 familiares de 1.º y 2.º de consanguinidad o afinidad, y a la propia persona trabajadora afectada.	1 día natural.
Deber inexcusable de carácter público y personal.	Por el tiempo indispensable.
Exámenes Oficiales.	Por el tiempo indispensable.
Cumplimiento de deberes de carácter electoral.	Por el tiempo indispensable establecido legalmente.
Nacimiento o adopción de hijo/a. Información sobre permiso de paternidad.	3 días laborales y 4 días naturales en otras provincias distintas de la del domicilio del trabajador. En caso de parto con cesárea no se solapará este permiso con el permiso por intervención quirúrgica (*).
Nacimiento o Adopción de un hijo/a de un descendiente de 1.º. Grado (nieto/a) de la persona trabajadora.	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 por un hijo/a 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 laborales. (También lo puede disfrutar el cónyuge).
Consultas médico de cabecera o familia de la S.S. o de fuera del sistema de S.S.	16 horas/año y aportando justificante.
Consultas médicas a Especialistas de la S.S. o Privados.	16 horas/año y aportando justificante.
Acompañar a visita médica a un familiar de 1.º. Grado.	16 horas/año y aportando justificante.
Donaciones de Sangre en beneficio de familiares de 1º o 2º grado de consanguinidad o afinidad, u otro trabajador de la empresa.	Por el tiempo Indispensable.

(*) En estos casos se ha de considerar como primer día de cómputo del permiso, el primer día laboral siguiente al festivo en el que se produjera el hecho causante.

Tabla para los años 2019, 2020 y 2021

Motivo	Duración del permiso
Inscripción de Matrimonio o Pareja de hecho, como tal, en el registro oficial que corresponda.	15 días naturales (*).

Motivo	Duración del permiso
Matrimonio de familiares de 1.º o 2.º de consanguinidad o afinidad.	1 día natural o 2 días naturales si se produce en el extranjero. Se podrá disfrutar, a opción del trabajador/a, o bien el día del acto legal o el día de la celebración.
Cambio/Traslado domicilio.	2 días laborales. Se podrá disfrutar en los 2 meses siguientes al empadronamiento.
Defunción de familiares de 1.º y 2.º grado de consanguinidad o afinidad.	Familiares de 1 ^{er} grado (Cónyuge, Pareja de hecho, padres e hijos): 4 días naturales (incluyendo los posibles desplazamientos) o 5 días naturales en caso de defunción en el extranjero (*). Familiares de 2º 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 o 5 días naturales en caso de defunción en el extranjero (*).
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 o 5 días naturales si el hecho causante se produce en el extranjero. Se podrán disfrutar dentro del periodo que dure la hospitalización o situación que dé derecho a este permiso (*).
Cirugía mayor ambulatoria efectuada en unidad de cirugía sin ingreso (UCSI) a familiares de 1º y 2º de consanguinidad o afinidad, o a la propia persona trabajadora afectada.	1 día natural.
Deber inexcusable de carácter público y personal.	Por el tiempo indispensable.
Exámenes Oficiales.	Por el tiempo indispensable.
Cumplimiento de deberes de carácter electoral.	Por el tiempo indispensable establecido legalmente.
Nacimiento o adopción de hijo/a.	3 días laborales y 4 días naturales en otras provincias distintas de la del domicilio del trabajador. En caso de parto con cesárea no se solapará este permiso con el permiso por intervención quirúrgica. 5 días naturales en el extranjero (*). Además se disfrutará el permiso por paternidad que legalmente corresponda.
Nacimiento o Adopción de un hijo/a de un descendiente de 1 ^{er} . Grado (nieto/a) de la persona trabajadora.	3 día laborales.
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/a menor de nueve meses.	1 hora de ausencia al inicio, durante o al final de la jornada hasta los doce meses o la equivalente a 18 días laborales.
Consultas médico de cabecera o familia de la S.S. o de fuera del sistema de S.S.	32 horas/año y aportando justificante.
Consultas médicas a Especialistas de la S.S. o Privados.	32 horas/año y aportando justificante.
Consultas médicas de hijos/as discapacitados.	32 horas/año y aportando justificante.
Acompañar a visita médica a un familiar de 1 ^{er} . o 2º Grado.	32 horas/año y aportando justificante.
Donaciones de Sangre en beneficio de familiares de 1º o 2º grado de consanguinidad o afinidad, u otro trabajador de la empresa.	Por el tiempo Indispensable.

(*). En estos casos se ha de considerar como primer día de cómputo del permiso, el primer día laboral siguiente al festivo en el que se produjera el hecho causante.

ANEXO VII

Sistema de clasificación profesional

La siguiente tabla es válida para los años 2017 y 2018.

ITINERARIOS PROFESIONALES / GRUPOS Y FUNCIONES PROFESIONALES								
00 DISEÑO Y DESARROLLO	01 GESTION DE SISTEMAS Y SERVICIOS	02 GESTION DE USUARIOS	03 GESTION DE CAMPO	04 CONSULTORIA	05 COMECIAL	06 SOPORTE GESTION	07 GESTION	
PROGRAMADOR JUNIOR 1 nivel	OPERADOR 3 niveles	OPERADOR HELP DESK 3 niveles	OPERARIO LOGISTICO 2 niveles	TECNICO DE PRODUCTO 3 niveles	TECNICO DE PREVENTA 3 niveles	AUXILIAR 2 nivel	RESPONSABLE DE EQUIPO 3 niveles	RESPONSABLE DE FUNCION 3 niveles
PROGRAMADOR 3 niveles	TECNICO EXPLOTACION 3 niveles	TECNICO ESPECIALISTA HELP DESK 3 niveles	TECNICO AUXILIAR 2 niveles	CONSULTOR DE TECNOLOGIA 3 niveles	GESTOR COMERCIAL 3 niveles	TECNICO ADMINISTRATIVO 3 niveles	RESPONSABLE SERVICIO PRODUCCION 3 niveles	RESPONSABLE PROYECTO 3 niveles
ANALISTA-PROGRAMADOR 3 niveles	ADMINISTRADOR DE SISTEMAS 3 niveles	SUPERVISOR HELP DESK 3 niveles	TECNICO DE SERVICIO 3 niveles	CONSULTOR DE NEGOCIO 3 niveles		ASISTENTE DIRECCION 3 niveles	RESPONSABLE DE AREA 2 niveles	RESPONSABLE SERVICIO CLIENTE 3 niveles
ANALISTA ORGANICO 3 niveles	TECNICO DE SISTEMAS / COMUNICACIÓN 3 niveles		TECNICO LABORATORIO 3 niveles			TECNICO GESTOR DE PROYECTOS 3 niveles		
ANALISTA FUNCIONAL 3 niveles			TECNICO SOPORTE 3 niveles			TECNICO ESPECIALISTA EN GESTION 3 niveles		
ARQUITECTO SOFTWARE 3 niveles	ARQUITECTO SISTEMAS 3 niveles							

GRUPOS PROFESIONALES	G1	Operarios y actividades auxiliares
	G2	Técnicos C
	G3	Técnicos B
	G4	Técnicos A
	G5	Comerciales / Consultores
	G6	Mandos Intermedios B
	G7	Mandos Intermedios A

Para los años 2019 y siguientes, desaparecen de la tabla anterior las funciones profesionales "Operador Logístico", "Técnico Auxiliar" y "Técnico de Laboratorio" con todos sus niveles. Asimismo desaparecen los niveles 1 de las funciones profesionales: "Asistente de Dirección", "Auxiliar", "Gestor Comercial", "Operador Help Desk", "Responsable Función", "Responsable Servicio Cliente", "Supervisor Help Desk", "Técnico Administrativo", "Técnico de Preventa", "Técnico de Servicio", "Técnico de Soporte" y "Técnico Especialista en Gestión".

ANEXO VIII

Tabla comparativa de los sistemas de clasificación profesional del convenio de empresa vs. el Convenio colectivo sectorial

Función y nivel Convenio Empresa	Convenio Sectorial	Comentario
ADMINISTRADOR DE SISTEMAS01	A2CIII	
ADMINISTRADOR DE SISTEMAS02	A2CII	
ADMINISTRADOR DE SISTEMAS03	A2CI	
ANALISTA FUNCIONAL01	A3BII	
ANALISTA FUNCIONAL02	A3BII	
ANALISTA FUNCIONAL03	A3BI	
ANALISTA ORGÁNICO01	A3CII	
ANALISTA ORGÁNICO02	A3CI	
ANALISTA ORGÁNICO03	A3CI	
ANALISTA PROGRAMADOR01	A3DII	
ANALISTA PROGRAMADOR02	A3CII	
ANALISTA PROGRAMADOR03	A3CII	
ARQUITECTO DE SISTEMAS01	A3BII	
ARQUITECTO DE SISTEMAS02	A3BI	
ARQUITECTO DE SISTEMAS03	A3BI	
ARQUITECTO DE SOFTWARE01	A3BII	
ARQUITECTO DE SOFTWARE02	A3BI	
ARQUITECTO DE SOFTWARE03	A3BI	
ASISTENTE DIRECCIÓN01	Sin aplicación a partir de 2019	
ASISTENTE DIRECCIÓN02	A1CI	
ASISTENTE DIRECCIÓN03	A1BI	
AUXILIAR01	Sin aplicación a partir de 2019	
AUXILIAR02	A1EII	
CONSULTOR DE NEGOCIO01	A3CII	
CONSULTOR DE NEGOCIO02	A3BI	
CONSULTOR DE NEGOCIO03	A3BI	
CONSULTOR DE TECNOLOGÍA01	A3CII	
CONSULTOR DE TECNOLOGÍA02	A3BII	
CONSULTOR DE TECNOLOGÍA03	A3BI	
GESTOR COMERCIAL01	Sin aplicación a partir de 2019	
GESTOR COMERCIAL02	A3A	
GESTOR COMERCIAL03	A3A	
OPERADOR HELP DESK01	Sin aplicación a partir de 2019	
OPERADOR HELP DESK02	A2DII	
OPERADOR HELP DESK03	A2DI	
OPERADOR01	A2DIII	
OPERADOR02	A2DII	
OPERADOR03	A2DI	

Función y nivel Convenio Empresa	Convenio Sectorial	Comentario
OPERARIO LOGISTICO01	Sin aplicación a partir de 2019	
OPERARIO LOGISTICO02	Sin aplicación a partir de 2019	
PROGRAMADOR JUNIOR01	A3EI	
PROGRAMADOR01	A3DIII	
PROGRAMADOR02	A3DI	
PROGRAMADOR03	A3DI	
RESPONSABLE DE ÁREA02	A1A, A2A, A3A	Según área de actividad
RESPONSABLE DE ÁREA03	A1A, A2A, A3A	Según área de actividad
RESPONSABLE DE EQUIPO01	A1CIII, A2CIII, A3CIII	Según área de actividad
RESPONSABLE DE EQUIPO02	A1CII, A2CII, A3CII	Según área de actividad
RESPONSABLE DE EQUIPO03	A1CI, A2CI, A3CI	Según área de actividad
RESPONSABLE FUNCIÓN01	Sin aplicación a partir de 2019	
RESPONSABLE FUNCIÓN02	A1BII	
RESPONSABLE FUNCIÓN03	A1BI	
RESPONSABLE PROYECTO01	A3BII	
RESPONSABLE PROYECTO02	A3A	
RESPONSABLE PROYECTO03	A3A	
RESPONSABLE SERVICIO CLIENTE01	Sin aplicación a partir de 2019	
RESPONSABLE SERVICIO CLIENTE02	A3A	
RESPONSABLE SERVICIO CLIENTE03	A3A	
RESPONSABLE SERVICIO PRODUCCIÓN01	A3A	
RESPONSABLE SERVICIO PRODUCCIÓN02	A3A	
RESPONSABLE SERVICIO PRODUCCIÓN03	A3A	
SUPERVISOR HELP DESK01	Sin aplicación a partir de 2019	
SUPERVISOR HELP DESK02	A2BII	
SUPERVISOR HELP DESK03	A2BII	
TÉCNICO ADMINISTRATIVO01	Sin aplicación a partir de 2019	
TÉCNICO ADMINISTRATIVO02	A1CI	
TÉCNICO ADMINISTRATIVO03	A1CI	
TECNICO AUXILIAR01	Sin aplicación a partir de 2019	
TECNICO AUXILIAR02	Sin aplicación a partir de 2019	
TÉCNICO DE PREVENTA01	Sin aplicación a partir de 2019	
TÉCNICO DE PREVENTA02	A3BII	
TÉCNICO DE PREVENTA03	A3BI	
TÉCNICO DE SERVICIO01	Sin aplicación a partir de 2019	
TÉCNICO DE SERVICIO02	A2DII	
TÉCNICO DE SERVICIO03	A2DI	
TÉCNICO DE SOPORTE01	Sin aplicación a partir de 2019	
TÉCNICO DE SOPORTE02	A2CII	
TÉCNICO DE SOPORTE03	A2CI	

Función y nivel Convenio Empresa	Convenio Sectorial	Comentario
TÉCNICO ESPECIALISTA EN GESTIÓN01	Sin aplicación a partir de 2019	
TÉCNICO ESPECIALISTA EN GESTIÓN02	A1BI	
TÉCNICO ESPECIALISTA EN GESTIÓN03	A1BI	
TÉCNICO ESPECIALISTA HELP DESK01	A2CIII	
TÉCNICO ESPECIALISTA HELP DESK02	A2CII	
TÉCNICO ESPECIALISTA HELP DESK03	A2CI	
TÉCNICO EXPLOTACIÓN01	A2DIII	
TÉCNICO EXPLOTACIÓN02	A2DII	
TÉCNICO EXPLOTACIÓN03	A2DI	
TÉCNICO GESTOR DE PROYECTOS01	A1CI	Cambiar nombre: a TÉCNICO SOPORTE PROYECTOS01
TÉCNICO GESTOR DE PROYECTOS02	A1BII	Cambiar nombre: a TÉCNICO SOPORTE PROYECTOS02
TÉCNICO GESTOR DE PROYECTOS03	A1BII	Cambiar nombre: a TÉCNICO SOPORTE PROYECTOS03
TÉCNICO LABORATORIO01	Sin aplicación a partir de 2019	
TÉCNICO LABORATORIO02	Sin aplicación a partir de 2019	
TÉCNICO LABORATORIO03	Sin aplicación a partir de 2019	
TÉCNICO PRODUCTO01	A3DI	
TÉCNICO PRODUCTO02	A3CII	
TÉCNICO PRODUCTO03	A3CI	
TÉCNICO SISTEMAS / COMUNICACIÓN01	A3CIII	
TÉCNICO SISTEMAS / COMUNICACIÓN02	A3CII	
TÉCNICO SISTEMAS / COMUNICACIÓN03	A3CI	

ANEXO IX

Grupos y funciones profesionales

Grupo profesional 1: Operarios y Actividades 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.
Niveles Nivel 1. En fase de aprendizaje de las tareas propias de la categoría. Máximo 12 meses de permanencia en la función.
Carrera Profesional Programador Junior → Programador

Operador
<p>Descripción</p> <p>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.</p>
<p>Tareas</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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
<p>Requerimientos</p> <p>Titulación: Formación de Ciclo Superior, Medio o formación equivalente o Experiencia demostrada.</p> <p>Formación: Conocimientos en sistemas operativos y redes Conocimientos en procesos de operación</p> <p>Experiencia: Experiencia en área tecnológica.</p> <p>Idiomas: Inglés técnico</p>
<p>Niveles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 1: En fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función. Máximo 12 meses en la función de los cuales los 6 primeros meses corresponde al de período de adaptación. • 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.
<p>Carrera Profesional</p> <p>Operador → <u>Técnico de Explotación</u></p>

Operador de Help Desk
<p>Descripción</p> <p>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.</p>
<p>Tareas</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 (checklist, 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.
<p>Requerimientos</p> <p>Titulación: Formación grado Medio o formación equivalente o experiencia demostrada.</p> <p>Formación: Conocimientos básicos en informática.</p> <p>Idiomas: Inglés técnico.</p>
<p>Niveles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 1 En fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función. Máximo 12 meses en la función. Este nivel desaparece en 2019 • 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
<p>Carrera Profesional</p> <p>Operador de Help Desk → Técnico de Help Desk</p>

Operario Logístico
<p>Descripción</p> <p>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.</p> <p>Esta Función Profesional, desaparece en 2019</p>
<p>Tareas</p> <p>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</p>
<p>Requerimientos</p> <p>Titulación: Nivel de ESO, titulación equivalente o experiencia demostrada.</p> <p>Formación: Conocimientos ofimática a nivel de usuario.</p> <p>Idiomas:</p>
<p>Niveles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 1: No aplica. • Nivel 2: Desarrolla con solvencia las tareas propias de la función • Nivel 3: Además de desarrollar con solvencia las tareas propias de la función es susceptible de realizar otras tareas de más responsabilidad (coordinación, mentorización,...).
<p>Carrera Profesional</p> <p>Posibilidad de salto a otro itinerario profesional</p>

Técnico Auxiliar
<p>Descripción</p> <p>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.</p> <p>Esta Función Profesional, desaparece en 2019</p>
<p>Tareas</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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
<p>Requerimientos</p> <p>Titulación: Formación de Ciclo Superior, Medio o formación equivalente, o experiencia demostrada.</p> <p>Inglés técnico</p>
<p>Niveles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 1: Fase de formación y de aprendizaje de las tareas propias de la función. Máximo 12 meses en la función. • Nivel 2: Desarrollar con solvencia las tareas de la función.
<p>Carrera Profesional</p> <p>Técnico auxiliar de servicio – Técnico de servicio</p>

Auxiliar
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 <ul style="list-style-type: none">Realizar tareas básicas de apoyo
Requerimientos
Titulación: Estudios primarios o titulación equivalente o experiencia equivalente. Formación: <ul style="list-style-type: none">Uso de equipos de oficina y comunicaciónConocimiento a nivel usuario de ofimática e InternetConocimientos básicos de los programas y equipos informáticos específicos de la gestión administrativa.
Niveles <ul style="list-style-type: none">Nivel 1: No aplicaNivel 2: Desarrolla con solvencia las tareas propias de la función.
Carrera Profesional
Auxiliar → Técnico Administrativo o Técnico Gestor de proyectos

Grupo profesional 2: Técnicos C.

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	<p>Realizar tareas de programación y mantenimiento de programas</p> <p>Preparar y realizar pruebas unitarias de cada uno de sus programas.</p> <p>Identificar y corregir errores y divergencias entre el funcionamiento real de sus programas y el funcionamiento esperado.</p> <p>Buscar soluciones óptimas de programación y aplicarlas</p> <p>Realizar las tareas de documentación de sus programas y de las pruebas realizadas y ayudar en las tareas administrativas del proyecto.</p> <p>Todas las tareas serán llevadas a cabo bajo la supervisión de la persona responsable asignada.</p>
Requerimientos	<p>Titulación: Formación ciclo formativo de grado medio o superior, formación equivalente o experiencia acreditada.</p> <p>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.</p> <p>Idiomas: Inglés técnico.</p>
Niveles	<p>Nivel 1 En fase de consolidación para desarrollar con solvencia las tareas propias de la función. Experiencia acreditada de 1 año. Permanencia máxima en este nivel de 3 años.</p> <p>Nivel 2 Desarrolla con solvencia las tareas de la función. Mínimo 2 años en Nivel 1 o experiencia equivalente.</p> <p>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.</p>
Carrera Profesional	
	Programador → Analista Programador

Técnico de Explotación
<p>Descripción</p> <p>Persona que resuelve las peticiones estándares, conocidas y documentadas procedentes del Cliente y/o de otros departamentos de la Compañía.</p>
<p>Tareas</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>Requerimientos</p> <p>Titulación: Formación de Ciclo Superior, Medio o formación equivalente o Experiencia demostrada.</p> <p>Formación: Conocimientos en sistemas operativos y redes Conocimientos en procesos de Explotación de Sistemas</p> <p>Experiencia: Experiencia en área tecnológica.</p> <p>Idiomas: Inglés técnico</p>
<p>Niveles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 1: En fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función. Máximo 12 meses en la función de los cuales los 6 primeros meses corresponde al de período de adaptación. • 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.
<p>Carrera Profesional</p> <p>Técnico de Explotación → Administrador de sistemas</p>

Técnico Especialista de Help Desk
<p>Descripción</p> <p>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.</p>
<p>Tareas</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>Requerimientos</p> <p>Titulación: Formación de Ciclo Superior, Medio o formación equivalente o experiencia demostrada.</p> <p>Formación: Conocimientos en el área tecnológica, los procesos y/o del negocio de los clientes.</p> <p>Idiomas: Inglés técnico.</p>
<p>Niveles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 1 En fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función. Máximo 12 meses en la función de los cuales los 6 primeros meses corresponde al de período de adaptación. • 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.
<p>Carrera Profesional</p> <p>Técnico de Help Desk → Supervisor de Help Desk</p>

Técnico de Servicio
<p>Descripción</p> <p>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.</p>
<p>Tareas</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>Requerimientos</p> <p>Titulación: Formación de Ciclo Superior, Medio o formación equivalente, o experiencia demostrada.</p> <p>Formación: En tecnologías TIC necesarias para llevar a cabo su desempeño. Certificaciones profesionales en TIC</p> <p>Inglés técnico</p>
<p>Niveles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 1: Fase de formación y de aprendizaje de las tareas propias de la función. Máximo 12 meses en la función. Este nivel desaparece en 2019 • 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.
<p>Carrera Profesional</p> <p>Técnico de servicio – Técnico de soporte / Técnico de laboratorio</p>

Técnico de Soporte
<p>Descripción</p> <p>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.</p>
<p>Tareas</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>Requerimientos</p> <p>Titulación: Formación de Ciclo Superior, Medio o formación equivalente o experiencia demostrada.</p> <p>Formación: En tecnologías TIC necesarias para llevar a cabo su desempeño. Atención al cliente.</p> <p>Idiomas: Inglés técnico</p>
<p>Niveles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 1: En fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función. Máximo 12 meses en la función. Este nivel desaparece en 2019 • 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,.....)
<p>Carrera Profesional</p> <p>Posibilidad de salto a otro itinerario profesional</p>

Técnico de Laboratorio
<p>Descripción</p> <p>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.</p> <p>Esta Función Profesional, desaparece en 2019</p>
<p>Tareas</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>Requerimientos</p> <p>Titulación: Formación de Ciclo Superior, Medio o formación equivalente o experiencia demostrada.</p> <p>Formación: En tecnologías TIC necesarias para llevar a cabo su desempeño.</p> <p>Idiomas: Inglés técnico</p>
<p>Niveles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 1: En fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función. Máximo 12 meses en 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.
<p>Carrera Profesional</p> <p>Posibilidad de salto a otro itinerario profesional</p>

Técnico Administrativo	
Descripción	Realiza tareas administrativas siguiendo la normativa interna de la empresa y cumpliendo las políticas de confidencialidad y seguridad establecidas.
Tareas	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>Titulación: Formación ciclo formativo de grado medio o titulación equivalente o experiencia equivalente.</p> <p>Formación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel 1: Fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función. Tiempo máximo de permanencia en el nivel, 6 meses. Este nivel desaparece en 2019 • 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
<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar la agenda: telefónica, contactos, viajes y reuniones • Atender llamadas telefónicas • Atender visitas • Tramitar <u>correspondencia</u> • 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: <ul style="list-style-type: none"> • 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: <ul style="list-style-type: none"> • Inglés avanzado (C1)
Niveles
<ul style="list-style-type: none"> • Nivel 1: Fase de formación y de aprendizaje de las tareas propias de la función. Tiempo máximo de permanencia en el nivel, 12 meses. Este nivel desaparece en 2019 • 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
<p>Descripción</p> <p>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.</p>
<p>Tareas</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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
<p>Requerimientos</p> <p>Titulación: Universitaria o formación equivalente, o bien, experiencia acreditada.</p> <p>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</p> <p>Idiomas: Inglés técnico.</p>
<p>Niveles</p> <p>Nivel 1: Fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función, con una duración máxima en este nivel de 4 años.</p> <p>Nivel 2: Desarrollar con solvencia las tareas de la función. Se requiere una experiencia de 2 años en el Nivel 1 o experiencia equivalente.</p> <p>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.</p>
<p>Carrera Profesional</p> <p>Analista Programador → Analista Orgánico/ Analista Funcional</p>

Analista Orgánico
<p>Descripción</p> <p>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.</p>
<p>Tareas</p> <p>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.</p>
<p>Requerimientos</p> <p>Titulación: Universitaria o formación equivalente, o bien, experiencia acreditada</p> <p>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</p> <p>Idiomas: Inglés técnico.</p>
<p>Niveles</p> <p>Nivel 1: Fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función, con una duración máxima en este nivel de 4 años. 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.</p>
<p>Carrera Profesional</p> <p>Analista Orgánico → Analista Funcional / Arquitecto de Software</p>

Analista Funcional
<p>Descripción</p> <p>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.</p>
<p>Tareas</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>Requerimientos</p> <p>Titulación: Universitaria o formación equivalente, o bien, experiencia acreditada</p> <p>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</p> <p>Idiomas: Inglés técnico</p>
<p>Niveles</p> <p>Nivel 1: Fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función, con una duración máxima en este nivel de 4 años.</p> <p>Nivel 2: Desarrollar con solvencia las tareas de la función. Se requiere una experiencia de 2 años en el Nivel 1 o experiencia equivalente.</p> <p>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.</p>
<p>Carrera Profesional</p> <p>Analista funcional → Arquitecto de software</p>

Administrador de Sistemas
<p>Descripción</p> <p>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.</p>
<p>Tareas</p> <p>Realizará mayoritariamente las tareas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>Requerimientos</p> <p>Titulación: Formación de Ciclo Superior, Medio o formación equivalente o Experiencia demostrada.</p> <p>Formación: Dominio en sistemas operativos y redes Dominio en procesos de Explotación de Sistemas</p> <p>Experiencia: Experiencia en su área tecnológica.</p> <p>Idiomas: Inglés a nivel técnico.</p>
<p>Niveles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 1: En fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función. Máximo 18 meses en la función de los cuales los 6 primeros meses corresponde al de período de adaptación. • 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.
<p>Carrera Profesional</p> <p>Administrador de sistemas → Técnico de Sistemas y Comunicaciones</p>

Técnico de Sistemas / Comunicaciones
<p>Descripción</p> <p>Persona con responsabilidad final en una o varias de las siguientes funciones: instalación, configuración, administración y mantenimiento (correctivo, preventivo y evolutivo) de infraestructuras IT.</p>
<p>Tareas</p> <p>Realizará mayoritariamente las tareas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>Requerimientos</p> <p>Titulación: Formación universitaria, ciclo superior o formación equivalente o Experiencia demostrada.</p> <p>Formación: Dominio en sistemas operativos y redes Dominio en procesos de Explotación de Sistemas</p> <p>Experiencia: Amplia experiencia en su área tecnológica.</p> <p>Idiomas: Inglés a nivel técnico.</p>
<p>Niveles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 1: En fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función. Máximo 18 meses en la función de los cuales los 6 primeros meses corresponde al de período de adaptación. • 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.
<p>Carrera Profesional</p> <p>Técnico de Sistemas/Comunicaciones → Arquitecto de Sistemas</p>

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
<ul style="list-style-type: none"> - 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
<ul style="list-style-type: none"> • Nivel 1: Fase de formación y de aprendizaje 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
<p>Descripción</p> <p>Es la persona responsable del diseño y composición de las ofertas comerciales. Participa en la labor de venta aportando conocimiento técnico.</p>
<p>Tareas</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>Requerimientos</p> <p>Titulación: Formación ciclo formativo de grado medio o superior, titulación equivalente o experiencia equivalente</p> <p>Formación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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
<p>Niveles</p> <p>Experiencia y tiempo medio de permanencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 1: Fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función. Tiempo máximo 1 año. Este nivel desaparece en 2019 • 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,...).
<p>Carrera Profesional</p> <p>Técnico de Preventa → Gestor comercial</p>

Técnico Gestión de Proyectos – Técnico Soporte 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>Titulación: Formación ciclo formativo de grado medio o titulación equivalente o experiencia equivalente.</p> <p>Formación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel 1: Fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función. Tiempo máximo de permanencia en el nivel, 6 meses. • 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 Gestion 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
<ul style="list-style-type: none"> • 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
<p>Titulación: Ciclo formativo de grado medio o superior, titulación equivalente o experiencia equivalente.</p> <p>Formación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Idiomas: Inglés a nivel técnico</p>
Niveles
<ul style="list-style-type: none"> • Nivel 1: Fase de formación y de aprendizaje de las tareas propias de la función. Tiempo máximo de permanencia en el nivel, 12 meses. Este nivel desaparece en 2019 • 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 o grupo profesional superior

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
<ul style="list-style-type: none"> • 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 <ul style="list-style-type: none"> - 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 formación y aprendizaje de las tareas propias de la función, con una duración máxima en este nivel de 4 años. 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
<p>Descripción</p> <p>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.</p>
<p>Tareas</p> <p>Realizará mayoritariamente las tareas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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
<p>Requerimientos</p> <p>Titulación: Universitaria o formación equivalente, o bien, experiencia acreditada.</p> <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 <p>Experiencia: Amplia experiencia en su área tecnológica.</p> <p>Idiomas: Inglés nivel medio (B2-C1).</p>
<p>Niveles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 1: Fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función, con una duración máxima en este nivel de 4 años. • 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.
<p>Carrera Profesional</p>
<p>Posibilidad de salto a otro itinerario profesional</p>

Grupo profesional 5: Consultores y Comerciales.

Consultor de Tecnología
<p>Descripción</p> <p>Persona que conoce en profundidad una tecnología y es capaz de guiar al cliente en su aplicación.</p>
<p>Tareas</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 - Auditorias de cumplimiento normativo
<p>Requerimientos</p> <p>Titulación: Titulación Universitaria o equivalente con acreditación técnica específica adicional, o experiencia demostrada.</p> <p>Formación: Conocimientos en una o varias tecnologías estándar del mercado.</p> <p>Idiomas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inglés avanzado, C1-C2.
<p>Niveles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 1: Fase de formación y de aprendizaje 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.
<p>Carrera Profesional</p> <p>Consultor de Tecnología → Consultor de Negocio</p>

Consultor de Negocio
<p>Descripción</p> <p>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.</p>
<p>Tareas</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.
<p>Requerimientos</p> <p>Titulación: Universitaria o equivalente con acreditación técnica específica adicional, o experiencia demostrada.</p> <p>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.</p> <p>Formación: Conocimientos en uno o más de los mercados de consultoría, y en uno o más sectores de negocio.</p> <p>Idiomas: Nivel 1: Equivalente B2 Nivel 2: Equivalente B2 Nivel 3: Equivalente C1</p>
<p>Niveles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 1: Fase de formación y de aprendizaje 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.
<p>Carrera Profesional</p>
<p>Posibilidad de salto a otro itinerario profesional</p>

Gestor Comercial
<p>Descripción</p> <p>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.</p>
<p>Tareas</p> <p>En relación al negocio existente asignado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>En relación a negocio nuevo en las cuentas asignadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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: <ul style="list-style-type: none"> ○ 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. <p>Y en general:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>Requerimientos</p> <p>Titulación: Formación ciclo formativo de grado medio o superior, titulación equivalente o experiencia equivalente</p> <p>Formación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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
<p>Niveles</p> <p>Experiencia y tiempo medio de permanencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 1: Fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función. Tiempo máximo 1 año. Este nivel desaparece en 2019 • 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, ...).
<p>Carrera Profesional</p>
<p>Posibilidad de salto a otro itinerario profesional</p>

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
<ul style="list-style-type: none"> • 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
<ul style="list-style-type: none"> • Nivel 1: En fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función. Máximo 12 meses en la función de los cuales los 6 primeros meses corresponde al de período de adaptación. Este nivel desaparece en 2019 • 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
<p>Descripción</p> <p>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.</p>
<p>Tareas</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.
<p>Requerimientos</p> <p>Titulación: Formación de Ciclo Superior, Medio o equivalente o Experiencia demostrada.</p> <p>Formación: Gestión de equipos, liderazgo, comunicación interpersonal</p> <p>Idiomas: Inglés a nivel técnico.</p>
<p>Niveles</p> <p>Experiencia y tiempo medio de permanencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 1: Fase de formación y aprendizaje 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.
<p>Carrera Profesional</p> <p>Responsable de Equipo → Responsable de Proyecto o Responsable de Servicio Producción</p>

Responsable de Función
<p>Descripción</p> <p>Responsable de una función específica, teniendo a su cargo los recursos necesarios y reportando a su superior jerárquico.</p>
<p>Tareas</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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
<p>Requerimientos</p> <p>Titulación: Universitaria o equivalente, o experiencia equivalente demostrable.</p> <p>Formación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Idiomas: Inglés avanzado (C1 o equivalente).</p>
<p>Niveles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 1: Fase de formación y de aprendizaje de las tareas propias de la función. Tiempo máximo de permanencia en el nivel, 12 meses. Este nivel desaparece en 2019 • 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.
<p>Carrera Profesional</p> <p>Responsable de función → Responsable de Área</p>

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
<ul style="list-style-type: none"> • 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
<p>Titulación: Formación de Ciclo Superior, Medio o equivalente o Experiencia demostrada.</p> <p>Formación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento en metodología de Gestión de proyectos. • Gestión de equipos, liderazgo, comunicación interpersonal • Conocimientos técnicos/funcionales en área TIC <p>Idiomas:</p> <p>Inglés a nivel técnico.</p>
Niveles
<ul style="list-style-type: none"> • Nivel 1: Fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función o bien, gestión de proyectos sencillos. • 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 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
<ul style="list-style-type: none"> • 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: <ul style="list-style-type: none"> • Estudios universitarios o titulación equivalente o experiencia equivalente demostrable. Formación: <ul style="list-style-type: none"> • 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: <ul style="list-style-type: none"> • Inglés avanzado (C1).
Niveles
<ul style="list-style-type: none"> • Nivel 1: Fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función o bien, gestión de servicios sencillos. Este nivel desaparece en 2019 • 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. Cambio de nivel 2 al 3 con un mínimo de 2 años en el nivel 2 o experiencia equivalente.
Carrera Profesional
Responsable de Servicio Cliente → Responsable de Área

Responsable de Servicio de Producción
<p>Descripción</p> <p>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.</p>
<p>Tareas</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>Requerimientos</p> <p>Titulación: Formación de Ciclo Superior, Medio o equivalente, o bien Experiencia demostrada.</p> <p>Formación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento en metodología de Gestión de servicios. • Gestión de equipos, liderazgo, comunicación interpersonal • Conocimientos técnicos/funcionales en área TIC <p>Idiomas: Inglés a nivel técnico.</p>
<p>Niveles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel 1: Fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función o bien, gestión de servicios sencillos. • 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.
<p>Carrera Profesional</p> <p>Responsable de Servicio de producción → Responsable de Servicio Cliente o Responsable de Área</p>

Responsable de Área
<p>Descripción</p> <p>Responsable directo de un área específica funcional o de negocio, reportando a su superior jerárquico que será un Director/a, y gestionando los recursos asignados a dicha área.</p>
<p>Tareas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento y control de la consecución de los objetivos del área. • Desarrollo integral del área. • Gestión integral de los recursos del área, tanto humanos como técnicos. • Dimensionamiento de los recursos necesarios. • Trasmitir 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.
<p>Requerimientos</p> <p>Titulación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estudios universitarios o titulación equivalente, con acreditación técnica o funcional específica adicional si fuese necesario, y/o experiencia equivalente demostrable. <p>Formación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Idiomas: Inglés a nivel técnico.</p>
<p>Niveles</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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/o asume la gestión de áreas de mayor complejidad y envergadura, o bien asume ciertas responsabilidades adicionales.
<p>Carrera Profesional</p> <p>Responsable de Área → Dirección.</p>

ANEXO X

Glosario

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 entre ellos.

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.