

### III. OTRAS DISPOSICIONES

#### MINISTERIO DE TRABAJO Y ECONOMÍA SOCIAL

**23516** *Resolución de 15 de octubre de 2024, 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, SAU (código de convenio número: 90103362012019), que fue suscrito con fecha 15 de julio de 2024, 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 CC. OO. y UGT, en representación de los trabajadores afectados, y que ha sido finalmente subsanado mediante acta de 8 de octubre de 2024, 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 (BOE de 24 de octubre), y en el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios, acuerdos colectivos de trabajo y planes de igualdad,

Esta Dirección General de Trabajo resuelve:

Primero.

Ordenar la inscripción del citado convenio en el correspondiente registro de convenios, acuerdos colectivos de trabajo y planes de igualdad 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, 15 de octubre de 2024.—La Directora General de Trabajo, María Nieves González García.

#### CONVENIO COLECTIVO DE T-SYSTEMS ITC IBERIA, SAU

Este convenio colectivo (en lo sucesivo, convenio) constituye el segundo Convenio colectivo de T-Systems ITC Iberia, SAU, y se suscribe de una parte por T-Systems ITC Iberia, SAU (en lo sucesivo, Empresa), y de otra por las secciones sindicales de CC. OO. y UGT constituidas en la 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 podrán ser inferiores a las establecidas en este convenio.

#### CAPÍTULO I

##### Disposiciones generales

Artículo 1. *Ámbito funcional.*

Este convenio establece las normas básicas que regulan las relaciones laborales entre la Empresa y sus personas trabajadoras.

## Artículo 2. *Ámbito territorial.*

Las normas contenidas en este convenio se aplicarán 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. *Ámbito personal.*

Con carácter general, este convenio afecta a todas las personas vinculadas a la Empresa mediante una relación laboral común u ordinaria.

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

## Artículo 4. *Ámbito temporal.*

Las partes han firmado este convenio el día 15 de julio de 2024. Este convenio entrará en vigor al día siguiente de la firma, con independencia de la fecha de publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Los efectos económicos de este convenio se retrotraerán al día 1 de enero de 2023, a excepción de aquellos conceptos retributivos respecto a los que se establezca otra vigencia diferente.

La vigencia de este convenio finalizará el 31 de diciembre de 2026.

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

## Artículo 5. *Denuncia.*

Este convenio se podrá denunciar por las partes legitimadas de conformidad con el artículo 87 del Estatuto de los Trabajadores dentro del período de los 3 meses anteriores a la fecha de terminación de su vigencia.

Una vez denunciado se constituirá una nueva comisión negociadora de conformidad con lo previsto en los artículos 88 y 89 del Estatuto de los Trabajadores.

Transcurrido un año desde la denuncia del convenio sin que se haya acordado uno nuevo, las partes se someterán al procedimiento de mediación legalmente establecido para intentar solventar de manera efectiva las discrepancias existentes.

Asimismo, una vez denunciado y hasta que no se haya acordado uno nuevo, este convenio mantendrá su vigencia, salvo por lo que se refiere a aquellos artículos que tienen un período de aplicación definido.

En el caso de que no medie denuncia expresa de ninguna de las partes legitimadas, este convenio se prorrogará de año en año en los mismos términos y condiciones que el último año de vigencia.

## Artículo 6. *Vinculación a la totalidad.*

Las condiciones pactadas en este convenio constituyen un todo orgánico e indivisible y, a los efectos de su aplicación práctica se considerarán globalmente en su cómputo anual. En caso de nulidad sobrevenida de alguna de sus cláusulas las partes firmantes de este convenio se comprometen a negociar en un plazo máximo de 90 días y, de ser posible, acordar la misma en aras de salvaguardar la eficacia general de este convenio.

## Artículo 7. *Absorción y compensación.*

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

## Artículo 8. *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, resulten superiores que 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, resulten superiores que las establecidas en este convenio.

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

## Artículo 9. *Prelación de normas.*

La prestación del trabajo entre la Empresa y sus empleados/as se regirá por lo establecido en este convenio desde el momento de su entrada en vigor.

En todo lo no estipulado expresamente en el mismo se estará a lo dispuesto en el XVIII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y de estudios de mercado y de la opinión pública (código de convenio n.º 99001355011983, BOE n.º 177 de 26 de julio de 2023) o convenio que le sustituya, y en su defecto, a las disposiciones legales de ámbito general.

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

Se constituye una comisión paritaria de aplicación, interpretación y vigilancia del convenio (en lo sucesivo, Comisión AIV) como órgano encargado de resolver las cuestiones que se deriven de la aplicación, la interpretación y la vigilancia del cumplimiento de este convenio.

La Comisión AIV estará compuesta por 6 personas designadas por la Empresa y 6 personas designadas por la representación de las secciones sindicales que han firmado este convenio, repartidas proporcionalmente en función de la representatividad que ostenten en el momento de su constitución.

En las reuniones de la Comisión AIV se admitirá: (i) una persona asesora por cada sección sindical con representación en la Comisión y (ii) por parte de la Empresa el mismo número de personas asesoras que la parte social pueda aportar. Estas personas asesoras podrán actuar con voz, pero sin voto.

La Comisión AIV podrá elegir de entre sus miembros, por mayoría, a un presidente/a y un secretario/a, 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 AIV será el domicilio social de T-Systems.

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 AIV son las siguientes:

– Conocimiento y resolución de las cuestiones derivadas de la aplicación e interpretación de este convenio.

– Vigilancia del cumplimiento de lo pactado en este convenio.

– Conocimiento y resolución de las discrepancias que puedan surgir tras el periodo de consultas para la no aplicación de las condiciones de trabajo a que se refiere el artículo 82.3 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 la Comisión AIV que dispondrá de un plazo máximo de siete días para pronunciarse, a contar desde que la discrepancia le fuera planteada.

Cuando la Comisión AIV no hubiera alcanzado un acuerdo en los aspectos referidos al presente párrafo o no se hubiera solicitado su intervención, se procederá de conformidad con lo previsto en el artículo 82.3 párrafos 8 y 9 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 si estos no hubieran solucionado la discrepancia, las partes podrán someter la solución 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.

– Revisión de la clasificación profesional de aquellas personas trabajadoras que lo soliciten, de conformidad con el procedimiento desarrollado por la propia Comisión AIV.

– Valoración de la concesión del permiso especial por enfermedad muy grave de un familiar regulado en el artículo 66.2 de este convenio.

– Actualización de las tablas del convenio en los siguientes casos: (i) en el caso que alguna función profesional quedase por debajo del SMI y (ii) hasta un 1 % en el caso de que el IPC indicado para cada año supere los incrementos pactados en el convenio.

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

Los acuerdos de esta Comisión AIV tendrán el mismo valor que este convenio, de conformidad con el artículo 91.4 del Estatuto de los Trabajadores y se remitirán a la autoridad laboral competente, en su caso, para su publicación.

## CAPÍTULO II

### Organización del trabajo

Artículo 11. *Facultad de organización.*

La organización del trabajo y la asignación de funciones, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes, es facultad exclusiva de la Empresa 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 promover, en la medida de lo posible, la conciliación de la vida familiar y laboral en la Empresa.

#### Artículo 12. *Propiedad intelectual e industrial.*

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

De conformidad con el artículo 51 del Real Decreto Legislativo 1/1996 que aprueba el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual (en lo sucesivo, 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 la Empresa podrá utilizar la obra o disponer de ella para un sentido o fines diferentes de la actividad empresarial. Quedan a salvo los derechos irrenunciables e inalienables reconocidos al autor en el artículo 14 de la Ley de Propiedad intelectual.

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

#### Artículo 13. *Confidencialidad.*

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

El deber de confidencialidad se mantendrá en los términos establecidos en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

El incumplimiento del deber 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.

En todo caso el deber de confidencialidad no mermará de forma alguna los derechos que la ley reconoce a los miembros de la representación legal de las personas trabajadoras (en lo sucesivo, RLPT) en el ejercicio de las funciones que les son propias.

#### Artículo 14. *Preaviso.*

Las personas trabajadoras que deseen cesar voluntariamente su trabajo en la Empresa una vez superado el periodo de prueba vendrán obligadas a ponerlo en conocimiento de la Empresa por escrito, cumpliendo, como mínimo, un plazo de preaviso de 15 días naturales o el superior que pueda fijarse en el contrato individual.

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

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

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. *Jornada laboral.*

##### 16.1 Jornada ordinaria anual.

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

Una jornada ordinaria general de 1.760 horas anuales de trabajo efectivo.

Para los años 2023, 2024, 2025 y 2026 exclusivamente, se establece una jornada complementaria que se corresponderá a la diferencia entre lo previsto en el convenio sectorial y este convenio (40 horas anuales en 2023 y 2024) 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 con el artículo 44 de este convenio. Estas horas complementarias (que no tienen carácter de horas extraordinarias) 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.

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 vengán disfrutando determinadas personas trabajadoras en virtud de acuerdos alcanzados a título individual o colectivo, si bien podrá acordarse con la Empresa la convergencia de dicha jornada anual a las 1.760 horas de jornada ordinaria efectiva anual, en aplicación de lo contemplado en el último párrafo del artículo 8 de este convenio.

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 1.760 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 la persona responsable inmediata 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:

Con carácter general, se partirá de la jornada ordinaria general anual, que es de 1.760 horas, y se transformará en días laborales a razón de 8 horas diarias laborales, lo que da 220 días laborales al año.

Partiendo del calendario laboral anual, y teniendo en cuenta la disposición de los días festivos y fines de semana del año correspondientes, se contabilizarán el número de días laborales mes a mes y el total del año.

De estos días laborales por año se descontarán los días de vacaciones anuales y la jornada ordinaria general anual en días (220), y el resultado en días será el tiempo de libre disposición que corresponderá a ese año. Si se multiplica el resultado en días por 8 horas diarias obtendremos dicho tiempo expresado en horas.

En casos de personas trabajadoras pertenecientes a determinados colectivos que tengan condiciones diferentes (art. 8 de este convenio), 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 la indicada en el artículo 34.1 del Estatuto de los Trabajadores.

Las personas trabajadoras que presten servicios a jornada completa partida dispondrán de 1 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.

En caso de que el servicio lo permita y previo acuerdo entre la persona trabajadora y la Empresa, la persona trabajadora podrá extender su jornada hasta 30 minutos al día de lunes a jueves para poder trabajar hasta 2 horas menos el viernes.

Sin perjuicio de lo expuesto anteriormente, la jornada mínima de los viernes será del 75 % de la jornada que efectúe cada persona trabajadora.

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.

Asimismo, en caso de que el servicio lo permita y previo acuerdo entre la persona trabajadora y la Empresa, entre el 15 de junio y el 15 de septiembre la persona trabajadora podrá realizar su jornada de trabajo de forma continuada, esto es, podrá trabajar 8 horas diarias de lunes a viernes sin pausa para comer en horario de 7h a 15h o de 8h a 16h. En este caso, la persona trabajadora dispondrá de la pausa continuada de 20 minutos prevista en este mismo artículo.

## Artículo 17. *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 22h. 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.

Cada persona trabajadora podrá disfrutar de 2 vísperas de festivo con un horario laboral reducido de media jornada. Esas vísperas de festivo se fijarán de mutuo acuerdo entre la persona trabajadora y la Empresa. Si no se pudiera disfrutar de alguna o de las dos medias jornadas 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. *Trabajo nocturno.*

Se considera trabajo nocturno el realizado entre las 22 h y las 6 h del día siguiente y se regula por lo establecido en el artículo 36 del Estatuto de los Trabajadores.

Las personas trabajadoras que por la naturaleza de la actividad 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. *Trabajo a turnos.*

### 19.1 Régimen de trabajo a turnos.

El régimen de trabajo a turnos se regirá por lo establecido en el artículo 36 del Estatuto de los Trabajadores.

Para atender las necesidades de prestación de servicios a los clientes y previa negociación con la RLPT en los términos establecidos en el artículo 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 3×8) o de dos turnos/día (denominado 2×8 o 2×12), en aquellos puestos de trabajo que considere necesario. La Empresa informará trimestralmente y previa petición de la RLPT 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/de la 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 de 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 deba 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 trabajadora pondrá la situación en conocimiento de su responsable inmediato/a.

El/la responsable inmediato/a 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 de que al final de la misma no se incorpore su relevo y el turno en consecuencia quedase incompleto. En tal caso, el/la responsable informará a la persona que deba prolongar hasta un máximo de 4 horas su jornada laboral, cubriendo así parte del siguiente turno.

El/La responsable inmediato/a 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 de este convenio, se deberá activar.

La persona trabajadora que ha de prolongar o anticipar el turno de trabajo, recibirá la compensación establecida en el artículo 44.4 de este convenio.

La Empresa abonará el gasto de comida y desplazamiento (previo justificante), tanto de la persona que prolonga su turno como de la que anticipa su incorporación. Así mismo, la Empresa velará por la evacuación de la persona trabajadora que por causa mayor abandone el turno.

## Artículo 20. *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 Empresa, previa información y consulta con la RLPT, 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 Empresa que todas las personas trabajadoras adscritas a un determinado servicio/cliente en donde sea necesario implementar un servicio de guardias, puedan realizar dicho servicio de forma que se evite su concentración en unas pocas.

En consecuencia, la persona trabajadora que esté asignada a un determinado servicio/departamento y cumpla el perfil técnico y de experiencia requerido para el servicio de guardia, podrá adscribirse voluntariamente al mismo, quedando con ello obligada a su realización por periodos de un año (12 meses consecutivos) y de carácter renovable.

La persona trabajadora podrá quedar eximida de esa obligación en caso de 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:

- Últimos tres meses de embarazo de la persona trabajadora.
- Embarazo de alto riesgo de la pareja de la persona trabajadora.
- Seis meses desde el inicio de una situación de paternidad/maternidad.
- Enfermedad muy grave de familiares de primer grado.
- Enfermedad muy grave sobrevenida de un familiar de segundo grado que conviva con la persona trabajadora.
- Discapacidad sobrevenida igual o superior al 33 % de un familiar de primer grado o de segundo grado que conviva con la persona trabajadora.
- 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 exentas de aplicación de las medidas de distribución irregular de la jornada establecidas en el artículo 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/de la responsable inmediato/a, 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 se compensarán, adicionalmente y previa justificación, mediante el abono de: (i) los gastos de desplazamiento desde el domicilio de la persona; (ii) el aparcamiento; (iii) los gastos de manutención y (iv) la 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, etc.

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

1. Horario de mañana y tarde (entre las 6h y las 22h):

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.

2. Horario de noche (entre las 22h y las 6h del día siguiente):

Si la intervención tiene una duración igual o menor a 60 minutos, se contabilizará 1 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 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 2:00h, 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 2:00h. Este tiempo tiene el carácter de tiempo de descanso no recuperable.

### 20.3 Tipos de guardias.

1. Guardia 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. Guardia 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. Guardia 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, etc.).

Cuando la guardia principal no se encuentra disponible y esta debe asumir el rol de guardia principal.

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 cuando, para garantizar el servicio, se establece un sistema de tutelaje/formación/seguimiento a una persona trabajadora que comienza a realizar servicios de guardia.

Aplica únicamente a guardias de resolución técnica y es de carácter temporal.

6. Guardia 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 el art. 41 de este convenio) 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 es solicitada.

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 resolutive 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 su complejidad, 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 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 de la Empresa.

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 Empresa.

El tiempo de respuesta a la llamada (originada por Operación 7 x 24, 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 local o internacional de la Empresa.

Es decir, se trata de realizar funciones de coordinación del proceso de gestión de la incidencia.

Se establece que el tiempo de respuesta a la llamada (originada por Operación 7 x 24) será inferior a 30 minutos.

#### Artículo 21. *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 a la persona responsable ni a los escalados correspondientes, la persona trabajadora decidirá 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 se compensarán, adicionalmente y previa la oportuna justificación, mediante el abono de: (i) los gastos de desplazamiento desde el domicilio de la persona; (ii) el aparcamiento y (iii) los 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, etc.

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 h, la persona trabajadora 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 h. Este tiempo tiene el carácter de tiempo de descanso no recuperable.

## Artículo 22. *Horas extraordinarias.*

Para aquellos servicios y departamentos de la Empresa donde no rige el sistema de guardias e intervenciones planificadas, se acuerda la conveniencia de reducir al mínimo indispensable la realización de las horas extraordinarias.

La prestación de trabajo en horas extraordinarias será voluntaria, salvo en el supuesto de que sean necesarias para prevenir o reparar siniestros o daños extraordinarios o urgentes según lo previsto en el artículo 35.3 del 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 de su responsable directo/a.

Para las personas trabajadoras que por la modalidad o duración de su contrato realizasen 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 Empresa informará a la RLPT sobre el número de horas extraordinarias realizadas, especificando su distribución por servicios, de conformidad con la normativa de aplicación.

## Artículo 23. *Vacaciones.*

Cada persona trabajadora disfrutará, para el año 2023, de veinticinco (25) días laborales de vacaciones por año natural y, para el 2024 y en adelante, de veintiséis (26) 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 trabajadora 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 período estival o no, si la persona está de acuerdo en la modificación del periodo de disfrute las vacaciones, se compensarán aquellos gastos no recuperables en los que haya incurrido la persona trabajadora previa presentación de justificantes de los mismos.

Si el periodo de vacaciones coincide en el tiempo con una incapacidad temporal derivada del embarazo, parto, lactancia natural, período de suspensión del contrato de trabajo previsto en 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. *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 de este convenio.

A estos efectos, se equipararán 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. *Excedencias.*

Las excedencias se regirán de acuerdo con lo establecido en el Estatuto de los Trabajadores.

A los efectos de lo previsto en el artículo 46.3 del Estatuto de los Trabajadores 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/a, 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 artículo 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.

#### Artículo 26. *Plan de rejuvenecimiento de la plantilla: jubilación parcial.*

Cualquier persona trabajadora que cumpla los requisitos legales establecidos en el Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social podrá solicitar, con 2 meses de antelación, el acceso a la jubilación parcial, permaneciendo de alta en la Empresa con un contrato de trabajo a tiempo parcial.

La jubilación parcial y el contrato de relevo se regirán por los términos y condiciones que se exponen a continuación:

##### a) Contrato a tiempo parcial del personal jubilado parcialmente.

La decisión de acogerse a la jubilación parcial será voluntaria para la persona solicitante y de libre aceptación por la Empresa por lo que la mera solicitud no supondrá su aplicación automática.

Una vez recibida la solicitud y en un plazo máximo de dos meses, la Empresa informará a la persona solicitante sobre la decisión adoptada justificándola debidamente.

La reducción de la jornada de la persona jubilada parcialmente se llevará a cabo en un porcentaje máximo del 75 % (25 % de prestación de servicios) siendo la persona trabajadora relevista contratada a jornada completa mediante un contrato de duración indefinida.

La persona trabajadora a tiempo parcial podrá prestar sus servicios en régimen de trabajo a distancia al 100 % concentrando su jornada de forma anual o plurianual de común acuerdo entre las partes.

La persona jubilada percibirá la retribución bruta anual correspondiente según su contrato a tiempo parcial (aportación del INSS y la parte del salario que abone la Empresa) así como una compensación complementaria (según los tramos indicados más abajo) hasta alcanzar la edad de jubilación con un máximo de 32 meses.

Dicha compensación complementaria se abonará de conformidad con los siguientes tramos:

Tramo 1: salario fijo total bruto hasta 60.000 euros: se complementará hasta el 100 % del salario fijo bruto total.

Tramo 2: salario fijo total bruto entre más de 60.000 y hasta 80.000 euros: se complementará para los primeros 60.000 euros de salario fijo total bruto igual que el

punto anterior y adicionalmente un 60 % del salario fijo total bruto que supere los 60.000 euros anuales.

Tramo 3: salario fijo total bruto mayor a 80.000 euros: se complementará garantizando un mínimo de 72.000 euros anuales.

A efectos ilustrativos se incluye el siguiente ejemplo:

	Tramo 1 – Euros	Tramo 2 – Euros	Tramo 3 – Euros	Tramo 3* – Euros
Salario fijo bruto anual.	50.000	70.000	90.000	150.000
Parte del salario que abona la Empresa.	12.500	17.500	22.500	37.500
Aportación el INSS.	30.000	40.000	40.000	40.000
Subtotal percibido por la persona trabajadora.	42.500	57.500	62.500	77.500
Compensación complementaria hasta 60.000.	7.500	2.500		
Compensación complementaria por encima de 60.000.		6.000	9.500	–
Total percibido por la persona trabajadora.	50.000	66.000	72.000	77.50

La persona jubilada parcialmente se mantendrá en esta situación hasta como máximo alcanzar la edad legal que le permita acceder a la jubilación total ordinaria. A partir de dicho momento, su contrato quedará extinguido a todos los efectos.

b) Contrato de relevo para sustituir a la persona jubilada parcialmente.

Por cada solicitud de jubilación parcial aceptada, la Empresa realizará un contrato de relevo a jornada completa. La suscripción de dicho contrato se efectuará cuando la Empresa encuentre a la persona candidata relevista que cumpla las condiciones necesarias para cubrir a la persona jubilada parcialmente.

La duración del contrato de relevo podrá ser indefinida o igual a la del tiempo que le falte a la persona sustituida para alcanzar su jubilación ordinaria total. En este último caso, el contrato de relevo se transformará en indefinido en los casos de fallecimiento, incapacidad permanente total o absoluta, jubilación total o baja definitiva en la Empresa por cualquier otra causa de la persona relevada.

La persona relevista no ocupará necesariamente el mismo puesto de quien se jubila parcialmente y que justifica su contratación.

En lo no previsto expresamente, tanto de la jubilación parcial como del contrato a tiempo parcial y del contrato de relevo, se aplicará la legislación vigente en cada momento.

## CAPÍTULO IV

### Sistema de clasificación profesional

Artículo 27. *Principios generales.*

Las personas trabajadoras incluidas en el ámbito de aplicación de este convenio se clasificarán 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.

En concreto, ese anexo VII contiene la tabla de similitud entre el sistema de clasificación profesional establecido en este convenio y el contemplado en el XVIII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información 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 28. *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.

Para la asignación a un determinado nivel funcional dentro de la misma Función profesional 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 29. *Grupos profesionales, funciones profesionales y niveles funcionales.*

El personal sujeto a este convenio se clasificará profesionalmente en función de los factores anteriormente expuestos en los grupos y funciones profesionales y niveles funcionales que se enumeran a continuación.

La definición detallada de las funciones profesionales y sus niveles se recogen en el anexo IX de 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.

##### 29.1 Grupos y funciones profesionales.

###### Grupo profesional 1: Operarios y Actividades Auxiliares.

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

Se incluyen en este grupo las siguientes funciones profesionales:

- Personal técnico de *software* (Programador junior convenio anterior).
- Operaciones.
- Operaciones *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:

- Personal técnico de servicio.
- Personal técnico de soporte.
- Personal técnico de *Help Desk*.
- Personal técnico de explotación.
- Especialista de *software* (Programador convenio anterior).
- Personal técnico administrativo.
- Asistencia 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:

- Administración de sistemas.
- Personal técnico de sistemas/comunicaciones.
- Analista de *software* (Analista programador convenio anterior).
- Analista orgánico.
- Analista funcional.
- Personal técnico de producto.
- Personal técnico preventa.
- Gestión de proyectos.
- 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:

- Arquitectura de *software*.
- Arquitectura de sistemas.

Es característica principal de las personas trabajadoras 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:

Gestión comercial.  
Consultoría de tecnología.  
Consultoría 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.  
Supervisión *Help Desk*.

Grupo profesional 7: Mandos intermedios A.

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

Estas personas ejercen por delegación empresarial las facultades de organización y/o control de la actividad laboral, de acuerdo en el artículo 20 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.

29.2 Niveles funcionales.

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:

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 a 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 de 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 30. *Principios generales.*

Con el fin de identificar retener y desarrollar todo el talento disponible en la Empresa dentro de un marco que reconozca equitativamente la contribución de cada 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 31. *Formación.*

La Empresa y la RLPT 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.

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/las participantes.
- Lugar previsto de impartición de las acciones formativas.

#### Artículo 32. *Comisión de formación.*

La Comisión de formación está integrada por 6 personas designadas por la Empresa y 6 personas designadas por la representación de las centrales sindicales firmantes de este convenio, repartidas proporcionalmente en función de la representatividad que ostenten.

Las secciones sindicales no firmantes de este convenio pueden participar en la Comisión de formación con una persona representante con voz, pero sin derecho a voto.

Las funciones de dicha Comisión son:

Monitorizar, velar y resolver conflictos en la correcta aplicación de la formación de las personas trabajadoras.

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. Se podrán intercambiar opiniones y debatir posibles medidas que pudieran asegurar la mejor eficacia e implementación de las acciones formativas.

Velar porque 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.

Los representantes de la parte social de la Comisión de formación tendrán la capacidad de proponer, de manera razonada, programas y/o acciones concretas de formación.

La Comisión de formación podrá dotarse de un reglamento interno que desarrolle su funcionamiento.

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 33. *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 este artículo cualquier persona trabajadora.

Este 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.

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 promoció, 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.

Pertenecen 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:

- Personal técnico de *software* (Programador junior convenio anterior).
- Especialista de *software* (Programador convenio anterior).
- Analista de *software* (Analista programador convenio anterior).
- Analista orgánico.
- Analista funcional.
- Arquitectura de *software*.

Itinerario profesional 2: Gestión de sistemas y servicios.

Pertenecen 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:

- Operaciones.
- Personal técnico de explotación.
- Administración de sistemas.
- Personal técnico de sistemas/comunicaciones.
- Arquitectura de sistemas.

Itinerario profesional 3: Gestión de usuarios.

Pertenecen 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:

- Operaciones de *Help Desk*.
- Personal técnico de *Help Desk*.
- Supervisión de *Help Desk*.

Itinerario profesional 4: Gestión de Campo.

Pertenecen 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:

- Personal técnico de servicio.
- Personal técnico de soporte.

Itinerario profesional 5: Consultoría.

Pertenecen 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:

- Consultoría/Personal técnico de producto.
- Consultoría de tecnología.
- Consultoría de negocio.

## Itinerario profesional 6: Comercial.

Pertenecen 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:

Personal técnico preventa.  
Gestión comercial.

## Itinerario profesional 7: Soporte Gestión.

Pertenecen 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:

Auxiliar.  
Personal técnico administrativo.  
Asistencia de Dirección.  
Gestión de proyectos. Especialista en gestión.

## Itinerario profesional 8: Gestión A.

Pertenecen 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:

Responsable de equipo.  
Responsable de servicio de producción.  
Responsable de Área.

## Itinerario profesional 9: Gestión B.

Pertenecen 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:

Responsable de equipo.  
Responsable de proyecto.  
Responsable de Servicio al cliente.  
Responsable de Área.

## Itinerario profesional 10: Gestión C.

Pertenecen 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:

Responsable de función.  
Responsable de Área.

## CAPÍTULO VI

### Plantilla y movilidad del personal

#### Artículo 34. *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 este convenio que según los grupos profesionales establecidos en el artículo 28 de este convenio son los siguientes:

- 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 preaviso, sin justificar dicha decisión y sin que ello de derecho a la persona trabajadora 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.

En caso de producirse alguna modificación de la legislación aplicable en materia de período de prueba con posterioridad a la fecha de firma de este convenio, esta será íntegramente de aplicación en virtud del principio de jerarquía normativa.

#### Artículo 35. *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 personas trabajadoras 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 36. *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 este convenio respetando, en todo caso, el régimen jurídico, las garantías y los 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 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:

**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, 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 6 meses durante un año u 8 meses durante 2 años, la persona podrá reclamar el ascenso, conforme al artículo 39.2 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 sobrevenida o de falta de adaptación en los supuestos de realización de funciones distintas de las habituales como consecuencia de la movilidad funcional.

#### Artículo 37. *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 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:

a) Movilidad sin necesidad de pernoctar.

Es aquella que se realiza a otro centro de trabajo o lugar de prestación de servicios (centro de cliente) distinto 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 se compensarán los gastos ocasionados, siempre partiendo de dichos centros, y de acuerdo con la legislación vigente y lo acordado en el artículo 42 de este convenio. Se tendrá también en cuenta para la compensación aquellos gastos adicionales justificados en que se pudiera incurrir.

b) Movilidad con necesidad de pernoctar.

Es aquella que se realiza a otro centro de trabajo o lugar de prestación de servicios (centro de cliente) ubicado 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, hace necesario pernoctar fuera del domicilio habitual.

Los gastos del desplazamiento realizado desde el domicilio habitual al destino (centro no habitual de trabajo o del cliente) y la pernocta se compensarán económicamente según el artículo 42 de este convenio.

3. La movilidad de carácter indefinido no implica cambio de domicilio habitual de la persona trabajadora, pero sí de centro de trabajo ubicado en otro término municipal distinto al del centro de origen. Este tipo de movilidad será compensada económicamente y el importe se determinará caso por caso, acordándolo con los interesados/as, 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 del artículo 40 del Estatuto de los Trabajadores.

5. Los traslados tienen siempre carácter indefinido e implican necesariamente un cambio del domicilio habitual y de 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 del 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 38. *Estructura salarial.*

Dentro del grupo profesional y de acuerdo con la definición detallada de las funciones y niveles profesionales recogidas en los artículos 27 a 29 y en el anexo IX de este convenio, 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 este convenio está integrada por los conceptos retributivos siguientes:

Salario base convenio.  
Complementos salariales.  
Complementos extrasalariales.

Los importes de los conceptos salariales que figuran en las tablas salariales anexas (anexo I, II, III y IV) a este convenio son cantidades brutas expresadas en euros.

### 38.1 Salario base convenio.

Se entiende por salario base convenio (SBC) el correspondiente a la persona trabajadora en función de su pertenencia a uno de los grupos, funciones y niveles salariales descritos en este convenio y que figuran en la tabla salarial del anexo I.

El salario base remunera la jornada ordinaria anual de trabajo efectivo pactada en este convenio y está compuesto por:

Salario grupo: es el salario mínimo garantizado para cada uno de los grupos profesionales marcado por las tablas salariales de este convenio.

Salario función/nivel: es el salario mínimo garantizado para cada una de las funciones profesionales/niveles marcados por las tablas salariales de este convenio.

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

### 38.2 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 de este convenio viniesen percibiendo este complemento salarial, que tiene su origen y definición en el Convenio colectivo del 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 detraerse de complemento alguno.

– Complemento diferencia salarios base convenio: en los supuestos donde una persona trabajadora tiene una movilidad funcional (de forma que pasa 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 movilizaciones funcionales.

– Complemento de aplicación anterior: solo para el caso de las personas trabajadoras que con anterioridad a la firma de este convenio viniesen percibiendo este complemento salarial, que tiene su origen y definición en el Convenio colectivo del 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 personal anterior: solo para el caso de las personas trabajadoras que con anterioridad a la firma de este convenio viniesen percibiendo este complemento salarial, que tiene su origen y definición en el Convenio colectivo del 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 anterior: solo para el caso de las personas trabajadoras que con anterioridad a la firma de este convenio viniesen percibiendo este complemento salarial, que tiene su origen y definición en el Convenio colectivo del 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 de este convenio viniesen percibiendo este complemento salarial, que tiene su origen y definición en el Convenio colectivo del 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 de este convenio viniesen percibiendo este complemento salarial, que tiene su origen y definición en el Convenio colectivo del 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 40 de este convenio. 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 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 y 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 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. Será absorbible y compensable única y exclusivamente en casos de

cambios temporales o definitivos de grupo/función/nivel dentro del periodo temporal de vigencia y en los casos establecidos en la disposición transitoria quinta de este convenio.

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.

En el supuesto de que una persona trabajadora tenga dos o más CVEs, se absorberá siempre del más antiguo. Tras la absorción, caso de quedar un remanente en dicho complemento, se convertirá íntegramente en complemento personal, desapareciendo así el CVE más antiguo. Si no fuese suficiente el CVE más antiguo para absorber el cambio de grupo/función/nivel, se absorbería también del siguiente CVE en antigüedad, pero en este caso, de quedar un remanente, se mantendría en dicho CVE.

La persona trabajadora podrá consultar en su recibo de nómina la asignación de cada uno de los importes que originaron el complemento voluntario de Empresa y la fecha de vencimiento para cada uno.

– 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 este convenio correspondiente a la jornada ordinaria son:

- Plus movilidad funcional: artículo 36 de este convenio.
- Plus nocturnidad: artículo 18 de este convenio.
- Plus festivo: artículo 43 de este convenio.
- Plus festivo especial: artículo 43 de este convenio.
- Plus fin de semana: artículo 43 de este convenio.
- Plus turnicidad de 2o 3 turnos/día: artículo 19 de este convenio.

Los pluses contemplados en este convenio correspondiente a trabajos a realizar fuera del horario habitual son los siguientes:

- Plus de complejidad de guardia de 2.º nivel: artículo 20.3 de este convenio.

### 38.3 Complementos extrasalariales.

Son complementos extrasalariales las cantidades que perciba la persona trabajadora en concepto de suplidos por los gastos realizados como consecuencia de su actividad laboral.

Los gastos contemplados en este convenio son:

- Dietas: artículo 42.1 de este convenio.
- Kilometraje: artículo 42.2 de este convenio.

(Ver tablas en anexo IV de este convenio).

### Artículo 39. Pagas extraordinarias.

El personal afectado por este convenio 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. 38.1 de este convenio) y todos los complementos salariales (art. 38.2 de este convenio), 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 y si fuera festivo, se abonará el día laboral anterior o posterior más cercano al 20 de diciembre.

En caso de que excepcionalmente no se pudieran cumplir dichas fechas, la Empresa lo comunicará con antelación suficiente a la Comisión AIV.

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 RR. HH. en el momento de la solicitud, y siempre que cumpla los requisitos establecidos en dicho procedimiento. Transcurrido el plazo de 1 año, 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 40. *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.

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 4 días. Este día adicional de vacaciones se disfrutará en el año natural en que se cumple un nuevo trienio de antigüedad.

#### Artículo 41. *Trabajo nocturno.*

El trabajo nocturno se compensará con el «Plus de nocturnidad», cuyo importe por hora trabajada en horario nocturno se establece en el anexo III.

#### Artículo 42. *Dietas, kilometraje y trabajo a distancia.*

##### 42.1 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 son:

Desayuno: la persona trabajadora parte de su puesto de trabajo o domicilio antes de la 8 h.

Comida: la persona trabajadora no puede volver a su puesto de trabajo antes de las 13 h.

Cena: la persona trabajadora no puede volver a su domicilio antes de las 21 h.

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

La compensación por dietas para los años de vigencia de este convenio será la prevista en el anexo IV.

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

#### 42.2 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 (kilómetros realizados).

La compensación por kilómetro realizado para los años de vigencia de este convenio será la prevista en el anexo IV.

*Artículo 43. 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.

A estos efectos se considera como fin de semana para el personal a turnos el periodo comprendido entre las 6h del sábado (inicio del turno de mañana del sábado) hasta las 6h 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 44. 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 según se relaciona a continuación.

#### 44.1 Servicio de guardias.

Los servicios de guardia definidos en el artículo 20 de este convenio se compensarán según se indica a continuación:

Guardias de tipo soporte operativo/funcional: disponibilidad + intervención.

Guardias de soporte usuario: disponibilidad + intervención.

Guardia de técnico de campo: disponibilidad + intervención.

Guardias de desborde/refuerzo: igual que la guardia a la que refuerza.

Guardia de tutelaje: disponibilidad + intervención.

Guardias de contingencia (retén): disponibilidad + intervención + tiempo de descanso adicional equivalente al tiempo de la duración de la intervención.

Guardias técnicas de primer nivel: disponibilidad + intervención.

Guardias último nivel de resolución técnica (segundo nivel): disponibilidad + plus de complejidad de guardia de 2.º nivel + intervención.

Guardias de Manager On Duty (MoD): disponibilidad + intervención compensada en modalidad tiempo.

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.

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 art. 16 de este convenio) 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.

#### 44.2 Intervenciones planificadas.

Las intervenciones planificadas se compensarán de la misma forma prevista para las intervenciones de guardia, según el artículo 44.1 de este convenio.

En caso de requerirse disponibilidad según prevé el artículo 21 de este convenio, esta se compensará de la misma forma prevista para las disponibilidades de guardia, según el artículo 44.1 de este convenio.

#### 44.3 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.

#### 44.4 Turno incompleto.

El turno incompleto se compensará de la misma forma prevista para las intervenciones de guardia, según el artículo 44.1 de este convenio más tiempo de descanso adicional equivalente al tiempo prolongado.

### Artículo 45. *Incremento y revisión salarial.*

#### 45.1 Salario base convenio y complementos salariales.

El incremento salarial aplicable para la vigencia temporal de este convenio es el siguiente:

– Incremento salarial fijo anual del 4 % con efectos del 1 de enero del 2023.

Este incremento del 4 % tiene carácter de consolidable y se aplicará al salario base de convenio (salario grupo y salario función/nivel) establecido en las tablas del 2022 y también se aplicará a los siguientes complementos salariales: complemento de aplicación base, complemento de aplicación anterior, complemento diferencia salarios base convenio, complemento de antigüedad anterior, complemento de antigüedad convenio, complemento de antigüedad trienio en transición, complemento compensación compra ticket restaurant y complemento conversión bonus.

– Incremento salarial fijo anual del 3 % con efectos del 1 de enero del 2024.

Este incremento del 3 % para el 2024 tiene carácter consolidable y se aplicará al salario base de convenio (salario grupo y salario función/nivel) establecido en las tablas del 2023 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, complemento compensación compra ticket restaurant y complemento conversión bonus.

Finalizado el 2024, si el IPC interanual de diciembre de 2024 fuera superior al 3 %, se aplicará el incremento diferencial de hasta un máximo del 1 %, con efecto de 1 de enero de 2025, sobre los mismos conceptos expuestos en el párrafo anterior.

- Incremento salarial fijo anual del 3 % con efectos del 1 de enero del 2025.

Este incremento del 3 % para el 2025 tiene carácter consolidable y se aplicará a los mismos conceptos salariales ya incrementados en el 2024.

Finalizado el 2025, si el IPC interanual de diciembre de 2025 fuera superior a 3 %, se aplicará el incremento diferencial de hasta un máximo del 1 %, con efecto de 1 de enero de 2026, sobre los mismos conceptos que en el 2024.

- Incremento salarial fijo anual del 2 % con efectos del 1 de enero del 2026.

Este incremento del 2 % para el 2026 tiene carácter consolidable y se aplicará a los mismos conceptos salariales ya incrementados en el 2025.

Finalizado el 2026, si el IPC interanual de diciembre de 2026 fuera superior a 2 %, se aplicará el incremento diferencial de hasta un máximo del 1 %, con efecto de 1 de enero de 2027 sobre los mismos conceptos que en el 2025.

Con carácter general, los incrementos pactados en este artículo se compensarán de los conceptos «a cuenta convenio» que hubiera percibido cualquier persona trabajadora.

#### 45.2 Pluses salariales.

Los diferentes pluses salariales indicados en el artículo 38.2 de este convenio 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 45.1.

- Plus nocturnidad, plus de festivo, plus de festivo especial, plus de fin de semana, plus turnicidad de 3 turnos/día y plus turnicidad 2 turnos/día: para 2023, los importes de 2022 se incrementarán un 4 %; para 2024 los importes de 2023 se incrementarán en un 3 %, para 2025 los importes de 2024 se incrementarán en un 3 % y para 2026 los importes de 2025 se incrementarán en un 2 %. En todo caso, para aquellos conceptos devengados antes de la fecha de firma de este convenio, no se pagarán diferencias retroactivas.

Estos importes por año se recogen en el anexo III.

#### 45.3 Complementos extrasalariales.

Los diferentes complementos extrasalariales indicados en el artículo 38.3 de este convenio (dietas y kilometrajes), se actualizan anualmente de la siguiente manera: para 2023, los importes de 2022 se incrementan un 4 %; para 2024, los importes de 2023 se incrementan en un 3 %; para 2025, los importes de 2024 se incrementan en un 3 % y para 2026, los importes de 2025 se incrementan en un 2 %. En todo caso, para aquellos conceptos devengados antes de la fecha de firma de este convenio, no se pagarán diferencias retroactivas.

Estos importes por año se recogen en el anexo IV.

#### 45.4 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 de este convenio así como la disponibilidad de semana estándar y la disponibilidad de días festivos y festivos especiales de este convenio se actualizan anualmente de la siguiente manera: para 2023, los importes de 2022 se incrementan un 4 %; para 2024, los importes de 2023 se

incrementan en un 3 %; para 2025, los importes de 2024 se incrementan en un 3 % y para 2026, los importes de 2025 se incrementan en un 2 %. En todo caso, para aquellos conceptos devengados antes de la fecha de firma de este convenio, no se pagarán diferencias retroactivas.

Estos importes por año se recogen en el anexo V.

La intervención compensada económicamente y de forma mixta, dado que la parte económica corresponde a un multiplicador del salario hora ordinaria, se actualizará a la par que el referido salario. En todo caso, para aquellas intervenciones devengadas antes de la fecha de la firma de este convenio, no se pagarán diferencias retroactivas.

#### 45.5 Compensación por trabajo a distancia.

La compensación percibida por la prestación de servicios en régimen de trabajo a distancia se actualizará anualmente de la siguiente manera:

Para el 2024: 8 %.

Para el 2025: 3 %.

Para el 2026: 2 %.

En todo caso, para aquellos conceptos devengados antes de la fecha de firma de este convenio, no se pagarán diferencias retroactivas.

Los importes por año se recogen en el anexo IV.

#### Artículo 46. *Paga vinculada a objetivos.*

Se establece una «Paga Vinculada a Objetivos» (PVO) de carácter extraordinaria y no consolidable, que será abonada a partir de los años 2025 y 2026. 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 a 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 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, complemento voluntario de Empresa, complemento compensación compra ticket restaurante y complemento conversión bonus.

La PVO se devengará desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de cada uno de los años 2025 y 2026, 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 (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 (OEBIT + paga vinculada a objetivos = OEPVO), manteniendo como mínimo el valor del OEBIT definido. La Empresa informará a la Comisión AIV: (i) del OEBIT como fecha límite el 31 de enero del año en curso y (ii) 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 2025, 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 2026, se pueda conseguir, además de la parte correspondiente del objetivo anual del 1,25 % del 2026, la parte del PVO no alcanzado del año anterior, hasta el punto de 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 2027.

	2025	2026	2027
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 2026 y correspondería al ejercicio 2025.

## CAPÍTULO VIII

### Beneficios sociales

#### Artículo 47. *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 menores a cargo, las personas progenitoras y, en el caso de la teleasistencia, también a los abuelos/as. 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 teleasistencia preventiva y asistencial 24 H.

Servicio de 70 h gratuitas de ayuda: (i) 56 h de ayuda personal (cuidado físico, acompañamiento, asistencia y vigilancia nocturna, etc.) y (ii) 14 h de tratamientos especializados (fisioterapeutas, psicólogos/as, ATS, etc.).

Servicio de selección de personal sociosanitario (personal sanitario, cuidador/a, personal 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 AIV.

#### Artículo 48. *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.

El fondo social se pagará en base a una normativa cuya actualización anual y divulgación a la plantilla será responsabilidad de la Comisión de asuntos sociales (en lo sucesivo, CAS), comisión paritaria formada por la Empresa y por las secciones sindicales firmantes de este convenio (2 personas por cada sección sindical firmante de este convenio).

El importe anual del fondo social se calculará cada año multiplicando la plantilla en activo a 31 de diciembre del año anterior. Para 2023, este importe es de 28,0252 euros por persona trabajadora. Para el año 2024, el importe es de 30,0206 euros por persona trabajadora. Para el 2025, el importe se incrementará en un 3 % y para el 2026 el importe se incrementará en un 2 %.

La auditoría anual de la gestión de las ayudas sociales la efectuará la CAS.

#### Artículo 49. *Plan de retribución flexible.*

Mediante el Plan de retribución flexible 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.

El 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.

La persona trabajadora que voluntariamente opte por este sistema no verá 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 50. *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 establecida por el Médico de Vigilancia de la Salud, que fijará los protocolos médicos que crea oportuno aplicar en base a los riesgos a los que esté sometida la persona trabajadora y de acuerdo a la normativa vigente.

Aquellas personas trabajadoras que rechacen el derecho a realizarse el reconocimiento médico y que no estén en los casos indicados en el artículo 22.1 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos laborales, deberán comunicar por escrito a la Empresa su renuncia a la realización del reconocimiento.

Con carácter anual se pondrá a disposición de las trabajadoras la posibilidad de efectuar una revisión de carácter ginecológico por el personal facultativo que la Empresa determine. Esa revisión incluirá la realización de una mamografía en caso de que la persona trabajadora lo solicite.

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

#### Artículo 51. *Complemento de la prestación por incapacidad temporal.*

En caso de ausencia la persona trabajadora deberá avisar con carácter inmediato a la Empresa.

Desde el primer día, la Empresa complementará la prestación económica por enfermedad común, accidente o enfermedad profesional hasta el 100 % de la suma de los siguientes 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 complemento voluntario de Empresa; ello siempre que concurren los requisitos establecidos legalmente para tener derecho a la referida prestación.

#### Artículo 52. *Seguro colectivo de vida y accidentes.*

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

La póliza cubrirá, 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). El capital mínimo garantizado es de 60.000 euros por persona trabajadora.

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). El capital mínimo garantizado es de 120.000 euros por persona trabajadora.

#### Artículo 53. *Servicio médico.*

Todas las personas trabajadoras tendrán derecho a asistencia médica digital mediante una aplicación que proporcionará asistencia médica las 24 horas del día todos los días del año.

Las especialidades cubiertas serán la medicina general por atención telefónica y la nutrición y la psicología vía chat.

El contacto será mediante la plataforma web, la aplicación o mediante llamada telefónica, en función del servicio.

#### Artículo 54. *Ayuda de libros.*

Se concederá una ayuda de libros para cada descendiente de primer grado de las personas trabajadoras de un importe anual, para el año 2023, de 73,58 euros para educación primaria y de 105,10 euros para educación secundaria obligatoria, Bachillerato y ciclos formativos de grado medio. Esta ayuda se devengará para el curso académico 2023/2024 y se deberá solicitar al inicio de curso siguiendo el procedimiento establecido al efecto por el Departamento de Recursos Humanos.

Para el año 2024, los importes serán 77,84 euros para educación primaria y 111,19 euros para Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato y ciclos formativos de grado medio.

Para el año 2025, los importes de 2024 se incrementarán en un 3% y para el año 2026 los importes del 2025 se incrementarán en un 2%.

En el caso de que ambos progenitores sean personas trabajadoras de la Empresa, solo se concederá una única ayuda por descendiente de primer grado.

Esta ayuda se extinguirá al finalizar la vigencia de este convenio.

#### Artículo 55. *Permiso no retribuido.*

Con independencia del permiso sin sueldo previsto en el artículo 23 del XVIII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y de estudios de mercado y de la 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, previo acuerdo entre la persona trabajadora y la Empresa y siempre que la persona trabajadora tenga 1 año mínimo de antigüedad en la Empresa y se comprometa a no realizar actividad económica, laboral o profesional alguna en el mismo sector de actividad o similar que la Empresa.

El disfrute de este permiso por parte de las personas trabajadoras que tengan a su cargo menores de 8 años se computará a los efectos del nuevo permiso no retribuido de 8 semanas establecido en el artículo 48 BIS del Estatuto de los Trabajadores. En consecuencia, ambos permisos no tendrán carácter acumulable, ello sin perjuicio del mantenimiento de la mejora de la duración máxima establecida en el párrafo anterior (3 meses cada 4 años).

#### Artículo 56. *Préstamo personal para formación y vivienda.*

La Empresa dispone de 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 de este convenio 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.

#### Artículo 57. *Comisión de medioambiente.*

Se crea la Comisión de medioambiente cuyo objetivo será compartir los objetivos medioambientales de T-Systems, que se corresponden con los de Deutsche Telekom y se recogen en la intranet de T-Systems.

La Comisión de medioambiente estará compuesta por 4 personas designadas por T-Systems y 4 designadas por la representación de las secciones sindicales que han firmado este convenio, repartidos proporcionalmente en función de la representatividad que ostenten.

La Comisión de medioambiente se reunirá una vez al año con carácter ordinario 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 de medioambiente serán las siguientes:

Promover el desarrollo de una concienciación sobre la protección del medio ambiente desde la Empresa y el control del cumplimiento de toda la legislación en materia de medio ambiente.

Ser informada y/o consultada de forma previa a cualquier decisión o cambio en la Empresa que pueda repercutir sobre la política medioambiental.

Fomentar la minimización de residuos, su recuperación y su reciclaje en la Empresa.

Fomentar el uso de productos y tecnologías más respetuosas con el medio ambiente.

Fomentar la formación y participación de las personas trabajadoras en materia medioambiental.

## CAPÍTULO IX

### Igualdad en el trabajo

Artículo 58. *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 59. *Igualdad de trato, condiciones y oportunidades.*

Las partes afectadas por este convenio 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.

La Empresa respetará y garantizará 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, especialmente aquellas dirigidas a la promoción de la igualdad entre mujeres y hombres.

Artículo 60. *Integración laboral de las personas con diversidad funcional.*

60.1 Principios generales.

Este convenio utiliza el término «diversidad funcional» para denominar a las personas a las que se refiere 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 lo sucesivo, RDL 1/2013). Ese concepto 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 contempla medidas especialmente encaminadas a conseguir este fin y que se van desarrollando a lo largo de su articulado.

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.

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

Se estará a lo que en cada momento la legislación establezca. Actualmente el RDL 1/2013 establece la reserva de un 2 % para empresas de más de 50 trabajadores.

Las partes firmantes de este convenio se comprometen a realizar un esfuerzo mutuo para alcanzar la citada cuota de reserva y mantenerla, con la firme intención de incrementar el mínimo del 2 % establecido en el RDL 1/2013.

#### 60.3 Garantía de protección y mantenimiento del empleo.

En caso de extinción del contrato de trabajo de personas trabajadoras con un grado de discapacidad igual o superior al 33 % (reconocido oficialmente por la administración pública), la persona trabajadora tendrá las mismas garantías de protección y mantenimiento del empleo que tienen los miembros de la RLPT, incluidos también el derecho de apertura de expediente contradictorio establecido en el artículo 68.a del Estatuto de los Trabajadores, el derecho de opción establecido en el artículo 56.4 del Estatuto de los Trabajadores 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 Estatuto de los Trabajadores.

En caso de sucesión empresarial, las personas trabajadoras con un grado de discapacidad igual o superior al 33 % reconocido oficialmente por la Administración pública y que estén afectadas por el cambio de Empresa continuarán manteniendo con el nuevo empresario las garantías establecidas en este artículo, 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 Estatuto de los Trabajadores.

#### 60.4 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 artículo 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.

#### 60.5 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, 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.

#### 60.6 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 precisamente, debido a su condición de personas con discapacidad, de acuerdo con el artículo 4.2 c) del Estatuto de los Trabajadores.

De conformidad con el 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.

#### 60.7 Garantía de protección de la salud.

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

#### 60.8 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/a 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 61. *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: (i) seguir promoviendo condiciones de trabajo que eviten el acoso laboral y el acoso sexual; (ii) 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 (iii) 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.

El acoso se considera un riesgo emergente en el ámbito laboral y 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/as desde el criterio de la prudencia y la más estricta confidencialidad.

Este procedimiento específico se regula en el «Protocolo de prevención y actuación frente a situaciones de violencia y/o acoso laboral y/o discriminatorio en el trabajo y conflictos interpersonales de T-Systems» (en lo sucesivo, protocolo), a disposición de toda la plantilla en la intranet de la Empresa.

El protocolo da cumplimiento a las obligaciones legales establecidas en la Empresa en esta materia. La Empresa continuará promoviendo condiciones de trabajo que prevengan cualquier tipo de acoso.

El protocolo prevé la constitución de una Comisión de investigación cuyas funciones están definidas en el mismo y cuyas personas integrantes no podrán sufrir ninguna represalia como consecuencia de su participación en la referida Comisión).

#### Artículo 62. *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.

La Empresa comunicará 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 1 año durante los cuales la Empresa tendrá la obligación de reservar el puesto de trabajo que anteriormente ocupaba la persona trabajadora.

Terminado este periodo, la persona trabajadora 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 63. *Principios generales.*

La Empresa se atenderá a lo regulado en la Ley 39/1999, de 5 de noviembre, de conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras, a la Ley 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, al Real Decreto-ley 5/2023 sobre familias y demás normativa aplicable en materia de conciliación de la vida familiar y profesional.

Desde 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 64. *Reducción de jornada por cuidado de menores afectados por una enfermedad grave.*

La reducción de jornada de trabajo por cuidado de menores afectados por una enfermedad grave a la que la persona trabajadora tiene derecho en los términos establecidos en el artículo 37.6 del 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 65. *Solicitud de conversión de contrato a tiempo parcial por cuidado de menores.*

Las personas trabajadoras que tengan a su cuidado directo un/una menor entre 12 y 14 años podrán solicitar la conversión de su contrato a tiempo completo en uno a tiempo parcial con la finalidad de disminuir su jornada de trabajo diaria entre un mínimo de un octavo y un máximo de la mitad de esta, para atender al cuidado del menor.

La disminución se efectuará dentro del horario de trabajo y respetando los turnos existentes en la Empresa.

La conversión del contrato conllevará la correspondiente disminución proporcional del salario, se formalizará por escrito mediante la suscripción de una novación contractual pactada por las partes.

La solicitud deberá formularse a través del procedimiento que decida recursos humanos y se deberá aportar la justificación necesaria.

La persona trabajadora podrá volver a su jornada anterior cuando lo solicite o como máximo cuando el/la menor a su cargo cumpla 14 años.

Artículo 66. *Flexibilidad en casos especiales de atención familiar.*

66.1 Adaptación de la jornada laboral.

En cumplimiento de lo previsto en el artículo 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, descendiente o ascendiente 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.

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

En caso de negativa de la Empresa la petición se derivará a la Comisión AIV.

66.2 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 AIV 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 AIV podrá requerir a la persona solicitante las justificaciones documentales necesarias que acrediten la situación causante del permiso y la concesión de dicho permiso se articulará formalmente mediante un documento.

## CAPÍTULO XI

**Régimen disciplinario**

Artículo 67. *Régimen disciplinario.*

Este convenio persigue 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 las trabajadoras y del empresario.

Las personas trabajadoras incluidas en el ámbito de aplicación de este convenio podrán ser sancionadas por la Empresa de acuerdo con la regulación de faltas y sanciones prevista en el XVIII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y de estudios de mercado y de la opinión pública. En lo no dispuesto en ese convenio, se aplicará lo establecido en el Estatuto de los Trabajadores.

Disposición adicional primera. *Cláusula derogatoria.*

Este 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 mismo.

Disposición adicional segunda. *Adhesión al ASAC.*

Las partes firmantes de este convenio pactan y acuerdan su adhesión al VI Acuerdo sobre Solución Autónoma de Conflictos Laborales (sistema extrajudicial), aprobado por Resolución de la Dirección General de Trabajo de 10 de diciembre de 2020 y publicado en el BOE de 23 de diciembre de 2020 o el acuerdo que lo sustituya.

Disposición transitoria primera. *Salario mínimo de T-Systems.*

Se acuerda que, a partir de la firma de este convenio, no habrá ninguna persona trabajadora cuya retribución total no alcance el salario mínimo interprofesional (en lo sucesivo, SMI) previsto para cada año más un 5 %.

Disposición transitoria segunda. *Compensación de la turnicidad.*

Dado que el concepto de turnicidad se compensa económicamente mediante la percepción del plus correspondiente establecido en este convenio y que hay personas trabajadoras que con anterioridad a su entrada en vigor 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 este 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 AIV.

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 38.2 de este convenio) que, en su caso, se hayan devengado hasta la fecha de entrada en vigor de este convenio se efectuará como máximo dentro de los dos meses siguientes, sin perjuicio de la posible «entrega a cuenta de convenio» de los incrementos de convenio acordado para los años el 2023 y 2024.

Disposición transitoria cuarta. *Trabajo a distancia.*

La política de trabajo a distancia de la Empresa vigente a 1 de enero de 2023 se mantendrá durante toda la vigencia de este convenio.

Disposición transitoria quinta. *Armonización salarial.*

Se acuerda implementar una armonización y homogeneización salarial en virtud del cual, una vez estudiadas las diferentes casuísticas existentes en la plantilla y en aras a contribuir a la igualdad salarial entre puestos de trabajo equivalentes, se establece la posibilidad de aplicar las siguientes reglas:

a) Para las personas trabajadoras cuya retribución fija bruta anual supere 6 veces el SMI fijado para cada año, los incrementos previstos para los años de vigencia de este convenio se aplicarán sobre el salario grupo, el salario función nivel, el complemento diferencia salario base convenio, el complemento de aplicación base, el complemento de antigüedad anterior, el complemento antigüedad trienio en transición y el complemento antigüedad convenio.

b) Para las personas trabajadoras cuya contratación se haya producido durante el año 2023 y cuyo salario pactado de incorporación haya sido superior a las tablas salariales de este convenio para dicho año, se podrá compensar y absorber del Complemento voluntario de Empresa únicamente el incremento del año 2023.

Este mecanismo de compensación y absorción se aplicará, en primer lugar, sobre el concepto «a cuenta convenio».

Disposición transitoria sexta. *Vacaciones.*

Para 2024, en el supuesto de que, en el momento de la firma de este convenio la persona trabajadora hubiera consumido la totalidad del exceso de jornada o el exceso de jornada restante sea menor al equivalente a una jornada, lo consumido del exceso de jornada se considerará como 1 día de vacaciones.

Disposición transitoria séptima. *Servicio médico.*

El servicio médico previsto en el artículo 53 de este convenio se aplicará a partir del 1 de enero de 2025.

Hasta esa fecha el servicio médico se prestará en los mismos términos que se presta a día de hoy.

## ANEXOS

Los anexos I a X quedan incorporados a este convenio y forman parte inseparable del mismo.

## ANEXO I

## Tablas salario base convenio

A continuación, se relacionan las tablas salariales correspondientes a 2023 y 2024. Las relativas a 2025 y 2026 se concretarán y publicarán en el mes siguiente al que se conozca el IPC interanual del año anterior.

## Tablas salariales de 2023 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.	11.715,96		3.404,04	
Operaciones <i>Help Desk</i> .	11.715,96		4.686,38	7.029,58
Personal Técnico de <i>Software</i> .	11.715,96	6.092,30		
Operaciones.	11.715,96	6.443,78	8.786,97	11.715,96

## Grupo profesional G2 – Técnicos C

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/nivel 1 – Euros	Salario función/nivel 2 – Euros	Salario función/nivel 3 – Euros
Personal Técnico de Servicio.	14.059,15		2.928,99	5.857,98
Personal Técnico Administrativo.	14.059,15		5.272,18	8.201,17
Personal Técnico de <i>Help Desk</i> .	14.059,15	3.514,79	5.857,98	8.201,17
Asistencia de Dirección.	14.059,15		6.443,78	10.544,36
Especialista de <i>Software</i> .	14.059,15	4.452,06	7.146,74	11.481,64
Personal Técnico de Soporte.	14.059,15		7.029,58	10.544,36
Personal Técnico de Explotación.	14.059,15	6.443,78	10.544,36	14.059,15

## Grupo profesional G3 – Técnicos B

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/nivel 1 – Euros	Salario función/nivel 2 – Euros	Salario función/nivel 3 – Euros
Administración de Sistemas.	18.745,54	1.757,39	5.857,98	9.372,77
Gestión de proyectos.	18.745,54	2.343,19	5.857,98	10.544,36
Especialista en Gestión.	18.745,54		5.857,98	10.544,36

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/nivel 1 – Euros	Salario función/nivel 2 – Euros	Salario función/nivel 3 – Euros
Consultaría/Personal técnico de Producto.	18.745,54	2.343,19	7.029,58	11.715,96
Personal Técnico de preventa.	18.745,54		8.201,17	11.715,96
Analista de <i>Software</i> .	18.745,54	3.280,47	6.795,26	10.310,04
Personal Técnico de Sistemas/ Comunicación.	18.745,54	3.514,79	9.372,77	16.402,34
Analista Funcional.	18.745,54	9.372,77	14.059,15	18.745,54
Analista Orgánico.	18.745,54	9.372,77	14.059,15	18.745,54

## Grupo profesional G4 – Técnicos A

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/nivel 1 – Euros	Salario función/nivel 2 – Euros	Salario función/nivel 3 – Euros
Arquitectura de Sistemas.	29.289,90	7.029,58	12.887,56	19.917,13
Arquitectura de <i>Software</i> .	29.289,90	7.029,58	12.887,56	19.917,13

## Grupo profesional G5 – Comerciales/Consultores

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/nivel 1 – Euros	Salario función/nivel 2 – Euros	Salario función/nivel 3 – Euros
Consultoría de tecnología.	23.431,92	2.343,19	5.857,98	11.715,96
Consultoría de negocio.	23.431,92	3.514,79	8.201,17	15.230,75
Gestión comercial.	23.431,92		9.372,77	18.745,54

## 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
Supervisión <i>Help Desk</i> .	18.745,54		5.272,18	8.201,17
Responsable de Equipo.	18.745,54	4.686,38	7.029,58	10.544,36
Responsable Función.	18.745,54		12.887,56	19.917,13

## 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.	29.289,90	4.686,38	10.544,36	16.402,34
Responsable Proyecto.	29.289,90	4.686,38	10.544,36	16.402,34
Responsable Servicio Cliente.	29.289,90		12.887,56	19.917,13
Responsable de Área.	29.289,90		19.917,13	29.289,90

## Tablas salariales de 2024 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.	12.067,44		3.808,56	
Operaciones <i>Help Desk</i> .	12.067,44		4.826,98	7.240,46
Personal Técnico de <i>Software</i> .	12.067,44	6.275,07		
Operaciones.	12.067,44	6.637,09	9.050,58	12.067,44

## Grupo profesional G2 – Técnicos C

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/nivel 1 – Euros	Salario función/nivel 2 – Euros	Salario función/nivel 3 – Euros
Personal Técnico de Servicio.	14.480,93		3.016,86	6.033,72
Personal Técnico Administrativo.	14.480,93		5.430,35	8.447,21
Personal Técnico de <i>Help Desk</i> .	14.480,93	3.620,23	6.033,72	8.447,21
Asistencia de Dirección.	14.480,93		6.637,09	10.860,69
Especialista de <i>Software</i> .	14.480,93	4.585,63	7.361,14	11.826,09
Personal Técnico de Soporte.	14.480,93		7.240,46	10.860,69
Personal Técnico de Explotación.	14.480,93	6.637,09	10.860,69	14.480,93

## Grupo profesional G3 – Técnicos B

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/nivel 1 – Euros	Salario función/nivel 2 – Euros	Salario función/nivel 3 – Euros
Administración de Sistemas.	19.307,90	1.810,12	6.033,72	9.653,95
Gestión de proyectos.	19.307,90	2.413,49	6.033,72	10.860,69
Especialista en Gestión.	19.307,90		6.033,72	10.860,69

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/nivel 1 – Euros	Salario función/nivel 2 – Euros	Salario función/nivel 3 – Euros
Consultaría/Personal Técnico de Producto.	19.307,90	2.413,49	7.240,46	12.067,44
Personal Técnico de preventa.	19.307,90		8.447,21	12.067,44
Analista de <i>Software</i> .	19.307,90	3.378,88	6.999,11	10.619,35
Personal Técnico de Sistemas/ Comunicación.	19.307,90	3.620,23	9.653,95	16.894,41
Analista Funcional.	19.307,90	9.653,95	14.480,93	19.307,90
Analista Orgánico.	19.307,90	9.653,95	14.480,93	19.307,90

## Grupo profesional G4 – Técnicos A

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/nivel 1 – Euros	Salario función/nivel 2 – Euros	Salario función/nivel 3 – Euros
Arquitectura de Sistemas.	30.168,60	7.240,46	13.274,18	20.514,65
Arquitectura de <i>Software</i> .	30.168,60	7.240,46	13.274,18	20.514,65

## Grupo profesional G5 – Comerciales/Consultores

Función	Salario grupo – Euros	Salario función/nivel 1 – Euros	Salario función/nivel 2 – Euros	Salario función/nivel 3 – Euros
Consultoría de tecnología.	24.134,88	2.413,49	6.033,72	12.067,44
Consultoría de negocio.	24.134,88	3.620,23	8.447,21	15.687,67
Gestión comercial.	24.134,88		9.653,95	19.307,90

## 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
Supervisión <i>Help Desk</i> .	19.307,90		5.430,35	8.447,21
Responsable de Equipo.	19.307,90	4.826,98	7.240,46	10.860,69
Responsable Función.	19.307,90		13.274,18	20.514,65

## 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.	30.168,60	4.826,98	10.860,69	16.894,41
Responsable Proyecto.	30.168,60	4.826,98	10.860,69	16.894,41
Responsable Servicio Cliente.	30.168,60		13.274,18	20.514,65
Responsable de Área.	30.168,60		20.514,65	30.168,60

## ANEXO II

## Tablas de complementos salariales

*Complemento de antigüedad*

A continuación, se relacionan los importes correspondientes a 2023 y 2024. Los importes de 2025 y 2026 se concretarán y publicarán en el mes siguiente al que se conozca el IPC interanual del año anterior.

2023: el valor anual del trienio es de 820,12 euros.

2024: el valor anual del trienio es de 844,72 euros.

## 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:

		2023 – Euros	2024 – Euros	2025 – Euros	2026 – Euros
Fin de semana.	Hasta 4 h.	61,05	62,88	64,77	66,06
	4-10 h.	122,09	125,75	129,52	132,11
	10-12 h.	183,13	188,63	194,29	198,17
Festivo <sup>(1)</sup> .	Hasta 4 h.	61,05	62,88	64,77	66,06
	4-10 h.	122,09	125,75	129,52	132,11
	10-12 h.	183,13	188,63	194,29	198,17
Festivo especial <sup>(1)</sup> .		165,50	170,46	175,57	179,09
Nocturnidad.		4,13	4,25	4,38	4,47

<sup>(1)</sup> Además, el tiempo de disfrute equivalente.

	2023 - Euros	2024 - Euros	2025 - Euros	2026 - Euros
Turnicidad 3 turnos.	134,94	138,99	143,16	146,02
Turnicidad 2 turnos.	89,96	92,66	95,44	97,35

## ANEXO IV

## Tablas complementos extrasalariales

*Dietas, kilometrajes y trabajo a distancia*

## a) Dietas.

Los importes de dietas son:

		2023 - Euros	2024 - Euros	2025 - Euros	2026 - Euros
Local <sup>(1)</sup> .	Comida.	15,22	15,68	16,15	16,47
	Cena.	22,67	23,35	24,05	24,53
Extranjero <sup>(2)</sup> .	Comida.	28,96	29,83	30,73	31,34
	Cena.				

<sup>(1)</sup> En el territorio del estado español tanto en festivos como en laborables.

<sup>(2)</sup> Sin diferenciar países, tanto en festivos como en laborables.

## b) Kilometraje.

Los importes por kilómetro son:

	2023 - Euros	2024 - Euros	2025 - Euros	2026 - Euros
Kilometrajes.	0,2917	0,3005	0,3095	0,3157

## c) Trabajo a distancia.

	2023 - Euros	2024 - Euros	2025 - Euros	2026 - Euros
Compensación 5 días.	28,00	30,24	31,15	31,77

## ANEXO V

## Tablas guardias e intervenciones planificadas

*Guardias e intervenciones planificadas*

Años 2023, 2024, 2025 y 2026

## a) Guardias.

Las disponibilidades para toda modalidad de guardia se compensan por día de guardia como muestra el siguiente cuadro:

	2023 - Euros	2024 - Euros	2025 - Euros	2026 - Euros
Día laborable.	18,80	19,37	19,95	20,35
Día del fin de semana.	36,65	37,75	38,88	39,66
Día festivo.	64,97	66,92	68,93	70,30
Día festivo especial.	108,27	111,52	114,87	117,17

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:

	2023 - Euros	2024 - Euros	2025 - Euros	2026 - Euros
Plus complejidad 2.º nivel.	12,33	12,70	13,09	13,35

Las intervenciones de guardia se compensarán según el artículo 44.1 de este convenio.

## b) Intervenciones planificadas.

Las intervenciones planificadas se compensarán de la misma forma prevista para las intervenciones de guardia, según el artículo 44.1 de este convenio.

En caso de requerirse disponibilidad según el artículo 21 de este convenio, esta se compensará de la misma forma prevista para las intervenciones de guardia según el artículo 44.1 de este convenio.

## ANEXO VI

## Tabla de permisos retribuidos

Motivo	Duración del permiso
Inscripción de matrimonio o pareja de hecho, como tal, en el registro oficial que corresponda.	15 días naturales (*)
Matrimonio de familiares de 1er o 2o grado de consanguinidad o afinidad. 1.º grado: cónyuge, padres e hijos. 2.º grado: abuelos, hermanos, cuñados y nietos.	1 día laboral o 2 días laborales 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.
Traslado domicilio	2 días laborales. Se podrá disfrutar en los 2 meses siguientes al empadronamiento.

Motivo	Duración del permiso
Defunción de familiares de 1.º y 2.º grado de consanguinidad o afinidad.	Familiares de 1er grado (cónyuge, pareja de hecho, padres e hijos): 4 días laborales (incluyendo los posibles desplazamientos) o 5 días laborales en caso de defunción en el extranjero
	Familiares de 2o grado (abuelos, hermanos, cuñados y nietos) 2 días laborales (en el caso de que el empleado/a necesite hacer un desplazamiento a otra provincia distinta de donde reside, el permiso será de 4 días laborales o 5 días laborales en caso de defunción en el extranjero).
Enfermedad grave, accidente, hospitalización o intervención quirúrgica de cónyuge, pareja de hecho, familiares hasta el 2o grado de consanguinidad o afinidad o menor legalmente acogido. Se incluye al familiar consanguíneo de la pareja de hecho, así como de cualquier otra persona que conviva con la persona trabajadora en el mismo domicilio y que requiera el cuidado efectivo de aquella.	5 días laborales. 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 1er y 2o grado de consanguinidad o afinidad, a menores legalmente acogidos o a la propia persona trabajadora afectada. 1.º grado: cónyuge, padres e hijos. 2.º grado: abuelos, hermanos, cuñados y nietos.	1 día, siendo éste el mismo día de la intervención.
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 de hijo/a, para el progenitor distinto a la madre biológica. Adopción, guarda con fines de adopción o acogimiento.	3 días laborales. 4 días laborales en caso del que tenga lugar en provincia distinta a la del domicilio del trabajador. 5 días laborales si tiene lugar en el extranjero. En caso de parto por cesárea no se solapará este permiso con el permiso por intervención quirúrgica. (**)
Acogida legal de menores	3 días laborales. 4 días laborales en caso del que tenga lugar en provincia distinta a la del domicilio del trabajador. 5 días laborales si tiene lugar en el extranjero.
Nacimiento o adopción de un hijo/a de un descendiente de 1er 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.
Lactancia de un hijo/a menor de doce 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.
Consultas médicas a Especialistas de laS.S. o privados.	32 horas/año.
Técnicas de reproducción asistida.	Por el tiempo indispensable.
Consultas médicas de hijos/as discapacitados.	32 horas/año.
Acompañar a visita médica a un familiar de 1.º o 2.º grado o menor legalmente acogido.	32 horas/año
Donaciones de sangre en beneficio de familiares de 1.º o 2.º grado de consanguinidad o afinidad, u otro trabajador de la Empresa.	Por el tiempo indispensable.
Fuerza mayor cuando sea necesario por motivos familiares urgentes relacionados con familiares o persona convivientes, en caso de enfermedad o accidentes que hagan indispensable su presencia inmediata.	Hasta 4 días al año (32 horas laborales al año)

## ANEXO VII

## Sistema de clasificación profesional

## 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 COMERCIAL	06 SOPORTE GESTION	07 GESTION	
PERSONAL TÉCNICO DE SOFTWARE	OPERACIONES	OPERACIONES HELP DESK	PERSONAL TÉCNICO DE SERVICIO	CONSULTORIA/ PERSONAL TÉCNICO DE PRODUCTO	PERSONAL TÉCNICO DE PREVENTA	AUXILIAR	RESPONSABLE DE EQUIPO	RESPONSABLE DE FUNCION
1 nivel	3 niveles	2 niveles	2 niveles	3 niveles	2 niveles	1 nivel	3 niveles	2 niveles
G1	G1	G1	G2	G3	G3	G1	G5	G5
ESPECIALISTA DE SOFTWARE	PERSONAL TÉCNICO DE EXPLOTACION	PERSONAL TÉCNICO DE HELP DESK	PERSONAL TÉCNICO DE SOPORTE	CONSULTORIA DE TECNOLOGIA	GESTION COMERCIAL	PERSONAL TÉCNICO ADMINISTRATIVO	RESPONSABLE SERVICIO PRODUCCION	RESPONSABLE PROYECTO
3 niveles	3 niveles	3 niveles	2 niveles	3 niveles	2 niveles	2 niveles	3 niveles	3 niveles
G2	G2	G2	G2	G5	G5	G2	G7	G7
ANALISTA DE SOFTWARE	ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS	SUPERVISION HELP DESK		CONSULTORIA DE NEGOCIO		ASISTENCIA DE DIRECCIÓN	RESPONSABLE DE AREA	RESPONSABLE SERVICIO CLIENTE
3 niveles	3 niveles	2 niveles		3 niveles		2 niveles	2 niveles	2 niveles
G3	G3	G6		G5		G2	G7	G7
ANALISTA ORGANICO	PERSONAL TÉCNICO DE SISTEMAS/ COMUNICACIÓN					GESTION DE PROYECTOS		
3 niveles	3 niveles					3 niveles		
G3	G3					G3		
ANALISTA FUNCIONAL						ESPECIALISTA EN GESTION		
3 niveles						2 niveles		
G3						G3		
ARQUITECTURA DE SOFTWARE	ARQUITECTURA DE SISTEMAS							
3 niveles	3 niveles							
G4	G4							

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.

## ANEXO VIII

**Tabla comparativa sistemas de clasificación profesional convenio empresa  
«versus» convenio colectivo sectorial**

Función y nivel convenio Empresa	Convenio sectorial
AUXILIAR 02.	A1EII
OPERACIONES 01.	A2DIII
OPERACIONES 02.	A2DII
OPERACIONES 03.	A2DI
OPERACIONES <i>HELP DESK</i> 02.	A2DII
OPERACIONES <i>HELP DESK</i> 03.	A2DI
PERSONAL TÉCNICO DE <i>SOFTWARE</i> .	A3EI
ASISTENCIA DE DIRECCIÓN 02.	A1CI
ASISTENCIA DE DIRECCIÓN 03.	A1BI
PERSONAL TÉCNICO ADMINISTRATIVO 02.	A1CI
PERSONAL TÉCNICO ADMINISTRATIVO 03.	A1CI
PERSONAL TÉCNICO DE SOPORTE 02.	A2CII
PERSONAL TÉCNICO DE SOPORTE 03.	A2CI
PERSONAL TÉCNICO DE <i>HELP DESK</i> 01.	A2CIII
PERSONAL TÉCNICO DE <i>HELP DESK</i> 02.	A2CII
PERSONAL TÉCNICO DE <i>HELP DESK</i> 03.	A2CI
PERSONAL TÉCNICO DE SERVICIO 02.	A2DII
PERSONAL TÉCNICO DE SERVICIO 03.	A2DI
PERSONAL TÉCNICO DE EXPLOTACIÓN 01.	A3DIII
PERSONAL TÉCNICO DE EXPLOTACIÓN 02.	A3DII
PERSONAL TÉCNICO DE EXPLOTACIÓN 03.	A3DI
ESPECIALISTA DE <i>SOFTWARE</i> 01.	A3DIII
ESPECIALISTA DE <i>SOFTWARE</i> 02.	A3DI
ESPECIALISTA DE <i>SOFTWARE</i> 03.	A3DI
ESPECIALISTA EN GESTIÓN 02.	A1BI
ESPECIALISTA EN GESTIÓN 03.	A1BI
GESTIÓN DE PROYECTOS 01.	A1CI
GESTIÓN DE PROYECTOS 02.	A1BII
GESTIÓN DE PROYECTOS 03.	A1BII
ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS 01.	A3CIII
ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS 02.	A3CII
ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS 03.	A3CI
ANALISTA FUNCIONAL 01.	A3BII
ANALISTA FUNCIONAL 02.	A3BII
ANALISTA FUNCIONAL 03.	A3BI

Función y nivel convenio Empresa	Convenio sectorial
ANALISTA ORGÁNICO 01.	A3CII
ANALISTA ORGÁNICO 02.	A3CI
ANALISTA ORGÁNICO 03.	A3CI
ANALISTA DE <i>SOFTWARE</i> 01.	A3DII
ANALISTA DE <i>SOFTWARE</i> 02.	A3CII
ANALISTA DE <i>SOFTWARE</i> 03.	A3CII
PERSONAL TÉCNICO DE PREVENTA 02.	A3BII
PERSONAL TÉCNICO DE PREVENTA 03.	A3BI
CONSULTORÍA/PERSONAL TÉCNICO DE PRODUCTO 01.	A3DI
CONSULTORÍA/PERSONAL TÉCNICO DE PRODUCTO 02.	A3CII
CONSULTORÍA/PERSONAL TÉCNICO DE PRODUCTO 03.	A3CI
PERSONAL TÉCNICO DE SISTEMAS/COMUNICACIÓN 01.	A3CIII
PERSONAL TÉCNICO DE SISTEMAS/COMUNICACIÓN 02.	A3CII
PERSONAL TÉCNICO DE SISTEMAS/COMUNICACIÓN 03.	A3CI
ARQUITECTURA DE SISTEMAS 01.	A4BII
ARQUITECTURA DE SISTEMAS 02.	A4BI
ARQUITECTURA DE SISTEMAS 03.	A4BI
ARQUITECTURA DE <i>SOFTWARE</i> 01.	A4BII
ARQUITECTURA DE <i>SOFTWARE</i> 02.	A4BI
ARQUITECTURA DE <i>SOFTWARE</i> 03.	A4BI
CONSULTORÍA DE NEGOCIO 01.	A4CII
CONSULTORÍA DE NEGOCIO 02.	A4BI
CONSULTORÍA DE NEGOCIO 03.	A4BI
CONSULTORÍA DE TECNOLOGÍA 01.	A4CII
CONSULTORÍA DE TECNOLOGÍA 02.	A4BII
CONSULTORÍA DE TECNOLOGÍA 03.	A4BI
GESTIÓN COMERCIAL 02.	A4AI
GESTIÓN COMERCIAL 03.	A4AI
RESPONSABLE FUNCIÓN 02.	A1BII
RESPONSABLE FUNCIÓN 03.	A1BI
SUPERVISIÓN <i>HELP DESK</i> 02.	A2BII
SUPERVISIÓN <i>HELP DESK</i> 03.	A2BII
RESPONSABLE DE EQUIPO 01.	A3CIII
RESPONSABLE DE EQUIPO 02.	A3CII
RESPONSABLE DE EQUIPO 03.	A3CI
RESPONSABLE DE ÁREA 02.	A3AI
RESPONSABLE DE ÁREA 03.	A3AI
RESPONSABLE PROYECTO 01.	A3BII

Función y nivel convenio Empresa	Convenio sectorial
RESPONSABLE PROYECTO 02.	A3AI
RESPONSABLE PROYECTO 03.	A3AI
RESPONSABLE SERVICIO CLIENTE 03.	A3AI
RESPONSABLE SERVICIO CLIENTE 01.	A3AI
RESPONSABLE SERVICIO PRODUCCIÓN 02.	A3AI
RESPONSABLE SERVICIO PRODUCCIÓN 02.	A3AI
RESPONSABLE SERVICIO PRODUCCIÓN 03.	A3AI

## ANEXO IX

### Grupos y funciones profesionales

#### *Grupo profesional 1: Operarios y actividades auxiliares*

Personal Técnico de *Software* (Programador Junior convenio anterior)

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 → Especialista de *Software* (Programador convenio anterior).

#### Operaciones

Descripción:

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

Tareas:

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

Requerimientos:

Titulación: formación de ciclo superior, medio o formación equivalente o experiencia demostrada.

Formación: conocimientos en sistemas operativos y redes. Conocimientos en procesos de operación.

Experiencia: experiencia en área tecnológica.

Idiomas: inglés técnico.

Niveles:

- Nivel 1: 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.

Carrera profesional:

Operaciones → Personal Técnico de Explotación.

*Operaciones Help Desk*

Descripción:

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

Tareas:

- Recepción y emisión (a través de múltiples canales), seguimiento y solución de todas las incidencias/actividades relacionadas con el usuario/Interlocutor en base únicamente a procedimientos de actuación.
- Ejecución de tareas programadas (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.

Requerimientos:

Titulación: formación grado Medio o formación equivalente o experiencia demostrada.

Formación: conocimientos básicos en informática.

Idiomas: inglés técnico.

**Niveles:**

- Nivel 2: desarrollar con solvencia las tareas de la función. Cambio de nivel 2 a 3 con un mínimo de 2 años en la función.
- Nivel 3: desarrollar con excelencia las tareas de la función, y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales como referente de turno.

**Carrera:**

Operaciones de *Help Desk* Personal Técnico de *Help Desk*.

**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:**

Realizar tareas básicas de apoyo.

**Requerimientos:**

Titulación: estudios primarios o titulación equivalente o experiencia equivalente.

**Formación:**

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

**Niveles:**

- Nivel 1: no aplica.
- Nivel 2: desarrolla con solvencia las tareas propias de la función.

**Carrera profesional:**

Auxiliar → Personal Técnico administrativo o Gestión de proyectos.

**Grupo profesional 2: Técnicos C**

Especialista de *Software* (Programador convenio anterior)

**Descripción:**

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

**Tareas:**

- Realizar tareas de programación y mantenimiento de programas.
- Preparar y realizar pruebas unitarias de cada uno de sus programas.
- Identificar y corregir errores y divergencias entre el funcionamiento real de sus programas y el funcionamiento esperado.
- Buscar soluciones óptimas de programación y aplicarlas.

- Realizar las tareas de documentación de sus programas y de las pruebas realizadas y ayudar en las tareas administrativas del proyecto.
- Todas las tareas serán llevadas a cabo bajo la supervisión de la persona responsable asignada.

Requerimientos:

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

Formación:

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

Idiomas: inglés técnico.

Niveles:

- Nivel 1: en fase de consolidación para desarrollar con solvencia las tareas propias de la función. Experiencia acreditada de 1 año. Permanencia máxima en este nivel de 3 años.
- Nivel 2: desarrolla con solvencia las tareas de la función. Mínimo 2 años en nivel 1 o experiencia equivalente.
- Nivel 3: desarrolla con excelencia las tareas de la función, y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales como mentor, coordinación técnica... Mínimo 2 años en nivel 2 o experiencia equivalente.

Carrera profesional:

Especialista de *software* → Analista de *software* (Analista programador convenio anterior).

## Personal Técnico de Explotación

Descripción:

Persona que resuelve las peticiones estándares, conocidas y documentadas procedentes del cliente y/o de otros departamentos de T-Systems.

Tareas:

- Atiende en tiempo y forma peticiones estándares del Cliente y/o de un grupo de sistemas de T-Systems que estén perfectamente documentadas y delegadas a explotación.
- Atiende las incidencias en segundo nivel de los servicios en los que tiene conocimiento funcional.

Requerimientos:

Titulación: formación de ciclo superior, medio o formación equivalente o experiencia demostrada.

Formación: conocimientos en sistemas operativos y redes. Conocimientos en procesos de explotación de sistemas.

Experiencia: experiencia en área tecnológica.

Idiomas: inglés técnico.

**Niveles:**

- Nivel 1: 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.

**Carrera profesional:**

Personal Técnico de Explotación → Administración de sistemas.

Personal Técnico de *Help Desk*

**Descripción:**

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

**Tareas:**

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

**Requerimientos:**

Titulación: formación de ciclo superior, medio o formación equivalente o experiencia demostrada.

Formación: conocimientos en el área tecnológica, los procesos y/o del negocio de los clientes.

Idiomas: inglés técnico.

**Niveles:**

- Nivel 1: 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.

**Carrera profesional:**

Personal Técnico de *Help Desk* → Supervisión de *Help Desk*.

## Personal Técnico de Servicio

### Descripción:

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

### Tareas:

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

### Requerimientos:

Titulación: formación de ciclo superior, medio o formación equivalente, o experiencia demostrada.

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

Idiomas: inglés técnico.

### Niveles:

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

### Carrera profesional:

Personal Técnico de servicio – Personal Técnico de soporte.

## Personal Técnico de Soporte

### Descripción:

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

### Tareas:

- Recepción de incidencias y/o intervenciones dadas de alta en el sistema de control de avisos.
- Filtrar incidencias y/o intervenciones, resolviéndolas o bien cumplimentando aviso para su posterior tratamiento por los técnicos de servicio.

– Recibir y resolver, dentro de su ámbito de especialización, las consultas que los técnicos de servicio puedan plantearles, guiándoles en la resolución de sus incidencias y/o intervenciones si fuese necesario.

– Formación de los técnicos de servicio en las tecnologías TIC necesarias para el desempeño de sus tareas.

– Elaboración de documentación técnica relacionada con las intervenciones en cliente.

Requerimientos:

Titulación: formación de ciclo superior, medio o formación equivalente o experiencia demostrada.

Formación: en tecnologías TIC necesarias para llevar a cabo su desempeño. Atención al cliente.

Idiomas: inglés técnico.

Niveles:

– Nivel 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, etc.).

Carrera profesional:

Posibilidad de salto a otro itinerario profesional.

#### Personal Técnico Administrativo

Descripción:

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

Tareas:

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

Requerimientos:

Titulación: formación ciclo formativo de grado medio o titulación equivalente o experiencia equivalente.

Formación:

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

Niveles:

Nivel 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, etc.).

Carrera profesional:

Personal Técnico Administrativo → Asistencia de dirección o Especialista en gestión.

### Asistencia de Dirección

Descripción:

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

Tareas:

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

Requerimientos:

Titulación: ciclo formativo de grado superior o titulación equivalente o experiencia equivalente.

Formación:

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

Idiomas: inglés avanzado (C1).

Niveles:

- Nivel 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, etc.).

Carrera profesional:

Asistencia de Dirección → Especialista en gestión.

## Grupo profesional 3: Técnicos B

### Analista de *Software* (Analista programador convenio anterior)

#### Descripción:

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

#### Tareas:

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

#### Requerimientos:

Titulación: universitaria o formación equivalente, o bien, experiencia acreditada.

#### Formación:

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

Idiomas: inglés técnico.

#### Niveles:

- Nivel 1: fase de 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, etc. Se requiere una experiencia de 2 años en el nivel 2 o experiencia equivalente.

#### Carrera profesional:

Analista de *Software* → Analista Orgánico/Analista Funcional.

## Analista Orgánico

## Descripción:

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

## Tareas:

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

## Requerimientos:

Titulación: universitaria o formación equivalente, o bien, experiencia acreditada.

## Formación:

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

Idiomas: inglés técnico.

## Niveles:

- Nivel 1: fase de 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, etc. Se requiere una experiencia de 2 años en el nivel 2 o experiencia equivalente.

## Carrera profesional:

Analista Orgánico → Analista Funcional/Arquitectura de *software*.

## Analista Funcional

## Descripción:

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

## Tareas:

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

– Dar soporte al Jefe de proyecto en el seguimiento de las tareas, en la gestión de los cambios de requerimientos y en las estimaciones de esfuerzos.

Requerimientos:

Titulación: universitaria o formación equivalente, o bien, experiencia acreditada.

Formación:

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

Idiomas: inglés técnico.

Niveles:

- Nivel 1: Fase de 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, etc. Se requiere una experiencia de 2 años en el nivel 2 o experiencia equivalente.

Carrera profesional:

Analista funcional → Arquitectura de *software*.

#### Administración de Sistemas

Descripción:

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

Tareas:

Realizará mayoritariamente las tareas de:

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

**Requerimientos:**

Titulación: formación de ciclo superior, medio o formación equivalente o experiencia demostrada.

**Formación:**

- Dominio en sistemas operativos y redes.
- Dominio en procesos de explotación de sistemas.

Experiencia: experiencia en su área tecnológica.

Idiomas: inglés a nivel técnico.

**Niveles:**

- Nivel 1: 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.

**Carrera profesional:**

Administración de sistemas → Personal Técnico de Sistemas y Comunicaciones.

**Personal Técnico de Sistemas/Comunicaciones****Descripción:**

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

**Tareas:**

Realizará mayoritariamente las tareas de:

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

Requerimientos:

Titulación: formación universitaria, ciclo superior o formación equivalente o experiencia demostrada.

Formación:

- Dominio en sistemas operativos y redes.
- Dominio en procesos de explotación de sistemas.

Experiencia: amplia experiencia en su área tecnológica.

Idiomas: inglés a nivel técnico.

Niveles:

- Nivel 1: 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.

Carrera profesional:

Personal Técnico de Sistemas/Comunicaciones → Arquitectura de Sistemas.

Consultoría/Personal Técnico de Producto

Descripción:

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

Tareas:

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

Requerimientos:

Titulación: titulación universitaria o equivalente con acreditación técnica específica adicional, o experiencia demostrada.

Formación: conocimientos en uno o más de los productos estándar del mercado.

Idiomas: inglés.

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

**Niveles:**

- Nivel 1: fase de 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:**

Consultoría/Personal Técnico de Producto → Consultoría de Negocio.

**Personal Técnico de Preventa****Descripción:**

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

**Tareas:**

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

**Requerimientos:**

Titulación: formación ciclo formativo de grado medio o superior, titulación equivalente o experiencia equivalente.

**Formación:**

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

Idiomas: inglés técnico.

**Niveles:****Experiencia y tiempo medio de permanencia:**

- Nivel 1: fase de 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, etc.).

**Carrera profesional:**

Personal Técnico de Preventa → Gestión comercial.

## Gestión de Proyectos

### Descripción:

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

### Tareas:

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

### Requerimientos:

Titulación: formación ciclo formativo de grado medio o titulación equivalente o experiencia equivalente.

### Formación:

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

### Niveles:

- Nivel 1: fase de 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, etc.).

### Carrera profesional:

Gestión de proyectos → Responsable de Proyecto.

## Especialista en Gestión

### Descripción:

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

### Tareas:

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

### Requerimientos:

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

### Formación:

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

Idiomas: inglés a nivel técnico.

### Niveles:

- Nivel 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, etc.).

### Carrera profesional:

Posibilidad de salto a otro itinerario profesional o grupo profesional superior.

### *Grupo profesional 4: Técnicos A*

#### *Arquitectura Software*

### Descripción:

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

### Tareas:

- Liderazgo técnico del proyecto.
- Recoger requerimientos/necesidades no funcionales del cliente (rendimiento, escalabilidad, seguridad, etc.).
- Definición de la arquitectura técnica del sistema, vista física, vista lógica, seguridad, etc.
- 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*, etc.
- Preparar y realizar las pruebas integradas del sistema, tanto funcionales como de rendimiento.
- Diseñar soluciones técnicas a los problemas y divergencias.
- Planificar y realizar el seguimiento de las tareas, gestionar los cambios de requerimientos no funcionales.
- Responsable de la documentación técnica del proyecto.

Requerimientos:

Titulación: universitaria o formación equivalente, o bien, experiencia acreditada.

Formación:

- Conocimientos amplios de las tendencias tecnológicas del mercado de las TIC.
- Sólidos conocimientos en:
  - Ingeniería de *software*.
  - Focalización de conceptos lógicos y técnicos.
  - Procesos y Metodología de análisis y desarrollo de trabajo.
  - Herramientas de diseño.
  - Plataformas de soporte y desarrollo.
  - Desarrollo de aplicaciones, herramientas y lenguajes de programación.

Idiomas: inglés nivel medio (B2-C1).

Niveles:

- Nivel 1: fase de 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.

## Arquitectura de Sistemas/Comunicaciones

Descripción:

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

Tareas:

Realizará mayoritariamente las tareas de:

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

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

Requerimientos:

Titulación: universitaria o formación equivalente, o bien, experiencia acreditada.

Formación:

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

Experiencia: amplia experiencia en su área tecnológica.

Idiomas: inglés nivel medio (B2-C1).

Niveles:

- Nivel 1: fase de 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

### *Grupo profesional 5: Consultores y Comerciales*

#### Consultoría de Tecnología

Descripción:

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

Tareas:

- Toma de requerimientos de las necesidades del cliente (interno o externo).
- Valoración con el cliente de las alternativas existentes desde un punto de vista de arquitectura tecnológica.
- Diseño de la solución.
- Mantener la relación con los proveedores de tecnología (internos o externos) para seguir la evolución de la misma.

- Formación de otros consultores y del equipo de proyecto.
- Documentación a clientes.
- Colaborar en la preparación de las ofertas y pliego de condiciones.
- Participar en actividades comerciales.
- Desarrollo de políticas, normas y procedimientos.
- Auditorias de cumplimiento normativo.

Requerimientos:

Titulación: titulación universitaria o equivalente con acreditación técnica específica adicional, o experiencia demostrada.

Formación: conocimientos en una o varias tecnologías estándar del mercado.

Idiomas: inglés avanzado, C1-C2.

Niveles:

- Nivel 1: Fase de 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:

Consultoría de Tecnología → Consultoría de negocio.

Consultoría de Negocio

Descripción:

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

Tareas:

- Lidera la implantación de las soluciones de su área de negocio.
- Toma de requerimientos de las necesidades del cliente.
- Diseño y supervisión de la implantación de soluciones optimizando los recursos y procesos implicados.
- Participar en actividades comerciales.
- Preparar, presentar y defender ante el cliente las soluciones.
- Identificación de nuevas oportunidades de negocio en los clientes.
- Documentación a clientes.
- Integrador de diferentes soluciones en las distintas áreas de negocio del cliente.
- Colaborar en la preparación de las ofertas y pliego de condiciones.

Requerimientos:

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

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

Formación: conocimientos en uno o más de los mercados de consultoría, y en uno o más sectores de negocio.

Idiomas:

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

Niveles:

- Nivel 1: fase de 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:

Posibilidad de salto a otro itinerario profesional.

## Gestión Comercial

Descripción:

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

Tareas:

En relación con el negocio existente asignado:

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

En relación con negocio nuevo en las cuentas asignadas:

- Buscar, identificar y generar nuevas oportunidades de negocio. Ampliar la relación comercial y crecer consistentemente en el negocio rentable, en una base plurianual.
- Realizar la gestión comercial hasta el cierre de la oferta:
  - Liderar el proyecto de venta y las negociaciones.
  - Analizar las demandas específicas del cliente y traducir las ventajas de la solución en propuestas de valor para el cliente, en colaboración con el resto del área comercial y/o producción, cuando sea necesario.
  - Desarrollar y asegurar la ejecución de un plan de negocio rentable para cada una de las cuentas asignadas.
  - Liderar e implementar la venta consultiva acercando a una posición estratégica los elementos del portfolio.

– Y en general:

- Seguimiento y/o gestión de los objetivos financieros y no financieros atribuidos a la gestión comercial: pedidos, ingresos, facturación, margen de beneficio y satisfacción del cliente.
- Actualización de la información en las herramientas comerciales según los procesos y normativas comerciales vigentes.

**Requerimientos:**

Titulación: formación ciclo formativo de grado medio o superior, titulación equivalente o experiencia equivalente.

**Formación:**

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

**Niveles:****Experiencia y tiempo medio de permanencia:**

- Nivel 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, etc.).

**Carrera profesional:**

Posibilidad de salto a otro itinerario profesional.

*Grupo profesional 6: Mandos intermedios B**Supervisión de Help Desk***Descripción:**

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

**Tareas:**

- Gestión del funcionamiento de los servicios de soporte a usuarios dentro de los parámetros de servicio establecidos.
- Asignación de recursos a las actividades a desarrollar o priorizándolas.
- Formación a los componentes de los servicios de Soporte a Usuarios respecto a las variaciones de los servicios.
- Resolución de actuaciones complejas asociadas con el soporte al usuario, y excepcionalmente, podrá realizar atención al usuario.
- Puede intervenir/monitorizar las llamadas de servicio recibidas por los técnicos de soporte, en base a la normativa establecida.

**Requerimientos:**

Titulación: formación de ciclo superior, medio o formación equivalente o experiencia demostrada.

Formación: conocimientos en el área tecnológica, los procesos y/o del negocio de los clientes.

Idiomas: inglés técnico.

**Niveles:**

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

**Carrera profesional:**

Posibilidad de salto a otro itinerario profesional.

**Responsable de Equipo****Descripción:**

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

**Tareas:**

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

**Requerimientos:**

**Titulación:** formación de ciclo superior, medio o equivalente o experiencia demostrada.

**Formación:** gestión de equipos, liderazgo, comunicación interpersonal.

**Idiomas:** inglés a nivel técnico.

**Niveles:****Experiencia y tiempo medio de permanencia:**

- Nivel 1: fase de 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, etc.). Cambio de nivel 2 al 3 con un mínimo de 2 años en el nivel 2 o experiencia equivalente.

**Carrera profesional:**

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

## Responsable de Función

### Descripción:

Responsable de una función específica, teniendo a su cargo los recursos necesarios y reportando a su superior jerárquico.

### Tareas:

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

### Requerimientos:

Titulación: universitaria o equivalente, o experiencia equivalente demostrable.

### Formación:

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

Idiomas: inglés avanzado (C1 o equivalente).

### Niveles:

- Nivel 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, etc.). Para cambiar de nivel 2 al 3 se precisan un mínimo de 2 años en la función.

### Carrera profesional:

Responsable de función → Responsable de área.

## *Grupo profesional 7: Mandos intermedios A*

### Responsable de Proyectos

### Descripción:

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

### Tareas:

- Elaborar y/o validar la definición de alcance del proyecto.
- Valorar el coste de la implantación del proyecto en la fase de oferta.
- Realizar el plan de proyecto (Plan de Comunicación, Plan de Recursos, Plan de Calidad, Plan de Riesgos etc.) 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, etc.) establecidos en la metodología corporativa en gestión de proyectos.

Requerimientos:

Titulación: formación de ciclo superior, medio o equivalente o experiencia demostrada.

Formación:

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

Idiomas: inglés a nivel técnico.

Niveles:

- Nivel 1: fase de 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, etc.). Cambio de nivel 2 al 3 con un mínimo de 2 años en el nivel 2 o experiencia equivalente.

Carrera profesional:

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

Responsable de Servicio al Cliente

Descripción:

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

Tareas:

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

Requerimientos:

Titulación: estudios universitarios o titulación equivalente o experiencia equivalente demostrable.

Formación:

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

Idiomas: inglés avanzado (C1).

Niveles:

- Nivel 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

Descripción:

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

Tareas:

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

Requerimientos:

Titulación: formación de ciclo superior, medio o equivalente o bien experiencia demostrada.

Formación:

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

Idiomas: inglés a nivel técnico.

**Niveles:**

- Nivel 1: fase de 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, etc.). Cambio de nivel 2 al 3 con un mínimo de 2 años en el nivel 2 o experiencia equivalente.

**Carrera profesional:**

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

**Responsable de Área****Descripción:**

Responsable directo 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.

**Tareas:**

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

**Requerimientos:**

Titulación: estudios universitarios o titulación equivalente, con acreditación técnica o funcional específica adicional si fuese necesario, y/o experiencia equivalente demostrable.

**Formación:**

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

Idiomas: inglés avanzado (C1 o equivalente).

**Niveles:**

- Nivel 1: no aplica.
- Nivel 2: desarrollar con solvencia las tareas de la función.
- Nivel 3: desarrollar con excelencia las tareas de la función y es susceptible de asumir la gestión de áreas de mayor complejidad y envergadura, o bien de asumir ciertas responsabilidades adicionales.

**Carrera profesional:**

Responsable de Área → Dirección.

## ANEXO X

### Glosario

**Solvencia:** capacidad o aptitud de la persona para solucionar problemas, resolver dudas, etc. 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, etc.

**Mentor/a:** 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 imprevisto.

**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/a como por el manager, pudiendo en ambos casos desistir del cambio de categoría.

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

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

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

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

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

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

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

**Personal residente (POSS):** es la persona trabajadora 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.