



III Convenio Colectivo

Orange Espagne SAU

[Firmado por **UGT** el 17 de Julio de 2014]

[Vigente desde el 1 de Enero de 2014 hasta el 31 de Diciembre de 2015, y pudiendo prorrogarlo 1 año más]

Sección Sindical **UGT Orange**

UGT - SMC - Comunicaciones

Capítulo I. Aspectos generales

Art. 1. Ámbito de aplicación personal y territorial

1. El presente convenio resulta de aplicación a la empresa Orange Espagne, S.A.U. (en adelante, “la empresa”) y a todos sus empleados/as en todos sus centros de trabajo a nivel nacional, con las excepciones que se recogen en el apartado siguiente.

2. Están excluidos del presente convenio las personas que desempeñen cargo de directores/as, managers, gerentes, secretarías/os de presidencia, del consejero/a delegado/a y de miembros del comité de dirección y conductor/a de dirección.

3. El personal que ocupe puestos comerciales en funciones directamente relacionadas con la venta de productos, servicios y de atención directa a clientes, en razón a la propia naturaleza de los puestos tienen condiciones particulares:

3.1 No le serán de aplicación los conceptos regulados en el capítulo IV.

3.2 En materia de jornada, sin perjuicio del respeto de la jornada en cómputo anual pactada en el presente convenio, existirá absoluta flexibilidad en su distribución diaria, semanal, etc., en función de las necesidades de ventas y atención a clientes.

Art. 2. Ámbito temporal

La vigencia del presente convenio colectivo será de dos años a contar desde el pasado 1 de enero de 2014 y, por tanto, hasta el 31 de diciembre de 2015, con excepción de aquellas cláusulas o artículos respecto de los cuales se estipula una vigencia específica.

Con independencia de dicha vigencia, las partes firmantes podrán pactar una prórroga de un año, es decir, hasta 31 de diciembre de 2016, previo acuerdo antes de la finalización de la vigencia inicial de dos años.

En cuanto a la ultraactividad del convenio colectivo, se estará a lo que disponga la ley aplicable.

En caso de denuncia, ésta deberá producirse con un preaviso mínimo de 15 días antes de la fecha de vencimiento del presente convenio mediante comunicación escrita que deberá dirigirse a las otras partes firmantes del convenio. De esta comunicación se enviará copia, a efectos de registro, a la autoridad laboral. En el plazo máximo de un mes a partir de la recepción de la comunicación, se procederá a constituir la comisión negociadora. La parte receptora de la comunicación deberá responder a la propuesta de negociación y ambas

partes establecerán un calendario o plan de negociación, todo ello de conformidad con lo establecido en el artículo 89.1 y 89.2 del estatuto de los trabajadores.

Art. 3. Comisiones mixtas

3.1 Se constituye una comisión paritaria de interpretación del convenio y empleo a la cual se otorgan las siguientes competencias:

1. Resolución mediante acuerdo vinculante de cuantas dudas interpretativas del convenio puedan surgir entre las partes.
2. Con carácter preceptivo y previo a su planteamiento ante la jurisdicción laboral e inspección de trabajo, las partes firmantes del convenio se obligan a someter a la consideración de la comisión paritaria de interpretación del convenio y empleo los conflictos derivados de la aplicación e interpretación del contenido del presente convenio.
3. En caso de persistir el desacuerdo las partes acudirán a la vía de solución extrajudicial de conflictos colectivos a la que a tal efecto se adhieren, solicitando la mediación ante los órganos establecidos por el servicio interconfederal de mediación y arbitraje (SIMA). Asimismo, los firmantes del presente convenio se someten al SIMA para solventar de manera efectiva las posibles discrepancias que puedan surgir por la no aplicación de las condiciones de trabajo a que se refiere el artículo 82.3 del estatuto de los trabajadores, sin renunciar por ello a las posteriores vías que faculte la ley en caso de desacuerdo ante tal organismo de mediación y arbitraje.
4. Conocer y recibir información de los aspectos relativos al empleo en la empresa así como respecto de la implantación del sistema de teletrabajo en la empresa.
5. Conocer y recibir información referente a los sistemas de gestión del desempeño y retención del talento, así como al plan de objetivos periódicos, con antelación al establecimiento de los mismos.
6. Recibir información referente a la política de viajes de la empresa con antelación al establecimiento de la misma.
7. Otras que la comisión paritaria de interpretación del convenio y empleo pueda establecer previo acuerdo entre las partes, entre las que por su importancia se menciona la clasificación profesional, incluida la información y seguimiento de los puestos de nueva creación, así como las divergencias que pudieran plantearse a algún colectivo como consecuencia de la determinación de los objetivos individuales.

8. Esta comisión estará integrada por 6 vocales en representación de la empresa y 6 en representación de las secciones sindicales firmantes del presente acuerdo (CCOO y UGT).

3.2 Se constituye una comisión paritaria de formación, cuyas competencias serán las concernientes a la participación y recepción de información en materia de formación del personal.

Esta comisión estará integrada por 6 vocales en representación de la empresa y 6 en representación de los trabajadores/as.

3.3 Se constituye, asimismo, una comisión paritaria comercial que estudiará la problemática propia de este colectivo, incluyéndose la relativa a las posibles modificaciones justificadas en los objetivos una vez comenzado el semestre.

Esta comisión estará integrada por 4 vocales en representación de la empresa y 4 en representación de trabajadores/as.

Las comisiones citadas en el presente escrito se reunirán una vez al trimestre, salvo convocatoria extraordinaria efectuada a propuesta de cualquiera de las partes.

Capítulo II. Clasificación profesional

Art. 4. Criterios generales

1. En razón de la actividad desarrollada, los trabajadores/as comprendidos/as en el ámbito de aplicación del presente convenio serán incluidos/as en uno de los cinco grupos profesionales del sistema de clasificación. Estos cinco grupos han sido identificados según los factores de responsabilidad, conocimientos, formación, autonomía, iniciativa, nivel de contribución y experiencia.
2. El criterio de la titulación es orientativo de las aptitudes requeridas por cada perfil, sin que pueda determinar reconocimiento o exclusión del correspondiente grupo profesional.
3. En el anexo I se relacionan los distintos puestos de trabajo y su adscripción al grupo profesional correspondiente.

Art. 5. Grupos profesionales

Grupo 0

Responsables, coordinadores/as y especialistas que realizan actividades de tipo analítico/técnico de alto nivel, actuando con un alto nivel de autonomía y pudiendo realizar labores de supervisión técnica de los proyectos o ámbitos de actuación asignados, pudiendo tener un cierto nivel de supervisión sobre actividades realizadas por colaboradores/as.

a) Descripción del perfil según criterios de responsabilidad, conocimientos, autonomía, iniciativa y nivel de contribución:

- Organizan y gestionan actividades/procesos con un elevado componente técnico, siendo éstos complejos y específicos en objetivo y contenido.
- Se enfrentan a variados problemas y de complejidad tal que requieren profundos conocimientos técnicos e iniciativa para ser solventados, así como el uso de habilidades interpersonales.
- Con carácter general, el conocimiento técnico es imprescindible para la realización de sus tareas, debiendo comprender la aplicación teórica y práctica de su especialidad.
- Deben tener habilidades de interrelación humana con alto nivel de desarrollo, con finalidades informativas y negociadoras.
- Los procedimientos y normas a aplicar no están siempre definidos, debiendo de ser capaces de encontrar soluciones en base a la aplicación de sus conocimientos teóricos y experiencia adquirida.

b) Formación básica orientativa: titulación universitaria de grado superior o experiencia equivalente.

Grupo 1

Especialistas que realizan actividades de tipo analítico/técnico dentro de un proceso, actuando con autonomía y pudiendo tener un cierto nivel de supervisión sobre actividades realizadas por colaboradores.

a) Descripción del perfil según criterios de responsabilidad, conocimientos, autonomía, iniciativa y nivel de contribución:

- Organizan y programan las actividades bajo su responsabilidad, siendo éstas complejas y específicas en objetivo y contenido.
- Se enfrentan a variados problemas y de gran complejidad que exigen profundos conocimientos técnicos e iniciativa para ser solventados.

- Con carácter general, el conocimiento técnico es imprescindible para la realización de sus tareas, debiendo comprender la aplicación teórica y práctica de su especialidad.
 - Deben tener habilidades de interrelación humana, con finalidades informativas y negociadoras.
 - Están sujetos a procedimientos y normas diferentes para la resolución de problemas, pero aquellos no aportan una solución directa, por lo que deben elegir la aplicación más adecuada extrapolando soluciones previas anteriores o su propia experiencia.
- b) Formación básica orientativa: titulación universitaria de grado superior o medio o experiencia equivalente.

Grupo 2

Especialistas que realizan actividades de tipo analítico/técnico dentro de un proceso, actuando bajo control de su superior jerárquico, pudiendo tener un cierto nivel de supervisión sobre actividades realizadas por colaboradores, con un menor nivel de autonomía.

a) Descripción del perfil según criterios de responsabilidad, conocimientos, autonomía, iniciativa y nivel de contribución:

- Programan y organizan sus propias tareas, las cuales son específicas en cuanto a objetivo y contenido.
 - Requieren conocimientos conseguidos a través de la formación y de la práctica. Deben tener suficiencia en la actividad especializada, adquirida a través de una sólida formación y cierta experiencia.
 - Para los puestos técnicos, se requiere únicamente habilidades de interacción humana normales para el trato con los otros. Aquellos que desarrollan labores de soporte a la creación de negocio, deben poseer habilidades de comprensión, influencia y negociación.
 - Están sujetos a planes y programas establecidos, debiendo ellos conseguir sus objetivos parciales, sometidos a supervisión de un superior.
 - Se enfrentan a problemas complejos aunque en su mayor parte definidos y situaciones con aspectos novedosos, siendo necesario escoger la solución más adecuada.
- b) Formación básica orientativa: titulación universitaria de grado medio o formación

profesional de grado superior, o experiencia equivalente.

Grupo 3

Especialistas en las actividades específicas de carácter técnico y/o soporte asignadas.

a) Descripción del perfil según criterios de responsabilidad, conocimientos, autonomía, iniciativa y nivel de contribución:

- Ejecutan y/o supervisan actividades específicas en cuanto a objetivo y contenido, debiendo ser capaces de programar y organizar su propio trabajo.
- Requieren pericia en procedimientos, adquirida a través de una formación teórica y práctica.
- No son necesarias dotes especiales de comunicación, debiendo de tener capacidad de exposición.
- Disponen de procedimientos para solventar los distintos problemas que se les presentan, debiendo ellos aplicar la solución más adecuada para cada posibilidad, recurriendo a un supervisor próximo en caso de situación no rutinaria.
- Se enfrentan a problemas complejos y variados, que exigen conocimientos fundados para su resolución. Deben poseer criterio para elegir la posibilidad correcta, pudiendo determinarse sin dificultad la validez de la decisión.

b) Formación básica orientativa: formación profesional de grado superior, medio o bachillerato, o experiencia equivalente.

Grupo 4

Son puestos que desarrollan actividades específicas técnicas y/o administrativas muy procedimentadas. Realizan actividades de contenido muy similar, con capacidad para decidir el orden de ejecución y el modo de actuación en la resolución de problemas.

a) Descripción del perfil según criterios de responsabilidad, conocimientos, autonomía, iniciativa y nivel de contribución:

- Habilidades técnicas básicas. Se requieren competencias básicas de interrelación y trato con otras personas.
- A partir de procedimientos y precedentes similares, deben ser capaces de solventar los problemas que les plantea la función, eligiendo la opción más adecuada.

- Se enfrentan a problemas en situaciones semejantes que, para su resolución, requieren de un análisis y elección entre un conjunto de cosas aprendidas.
- Son puestos a los que se les establecen prácticas y procedimientos estandarizados, que requieren supervisión sobre el progreso del trabajo y sus resultados.

b) Formación básica orientativa: formación profesional de grado medio, enseñanza básica o experiencia equivalente.

Capítulo III. Sistema retributivo

Art. 6. Estructura salarial

1. La estructura salarial en la empresa se compone de salario bruto fijo anual, de los distintos complementos recogidos en el capítulo IV y de la retribución variable a la que se hace referencia en el punto cuarto del presente artículo.

Se establece un nivel salarial mínimo por cada grupo profesional, de tal modo que ningún empleado/a perteneciente al grupo profesional podrá tener un salario bruto fijo anual inferior a este nivel.

Se establece un nivel salarial objetivo por cada grupo profesional, que se configura como un parámetro para fijar los efectos señalados en el artículo siguiente.

Los niveles recogidos en la siguiente tabla se corresponden con los niveles salariales en vigor para 2014, llevando ya incorporadas dichas cantidades el IPC real del ejercicio 2013 (0,3%).

| | Salario mínimo | Salario objetivo |
|----------------|-----------------------|-------------------------|
| Grupo 0 | 26.112,35 | 38.282,45 |
| Grupo 1 | 24.846,83 | 36.699,22 |
| Grupo 2 | 21.337,93 | 31.517,12 |
| Grupo 3 | 17.599,24 | 25.979,74 |
| Grupo 4 | 16.800,31 | 24.815,53 |

2. Las cantidades expresadas en la tabla anterior sólo incluyen el salario bruto fijo anual. Se excluyen expresamente de este concepto las retribuciones en especie, el plus de transporte o cualquier otro complemento, ayuda, plus o suplido, y la retribución variable. Se incluyen en este concepto los pluses o mejoras voluntarias y la exclusividad. Siempre que se hable de salario o sueldo se entenderá que se refiere al salario bruto fijo anual, a menos que se indique otra cosa.

Para los ejercicios siguientes del ámbito temporal del presente convenio, los niveles salariales mínimos y objetivos establecidos en esta tabla se revisarán anualmente con el IPC real del año anterior, siempre que éste sea positivo, una vez conocido el dato oficial, sin perjuicio de que las adecuaciones que correspondan se lleven a cabo conjuntamente con el proceso general de revisión salarial.

3. El proceso de revisión salarial recogido en este capítulo, con carácter general, se llevará a cabo en el mes de abril, una vez cerrado el proceso de revisión del variable del semestre anterior, teniendo fecha de efectos de 1 de enero de cada año.
4. Adicionalmente, cada empleado/a dispondrá de un porcentaje de retribución variable sobre el salario bruto fijo anual nunca inferior al 15%.

Art. 7. Incrementos salariales

El punto de partida o base sobre la que se aplicarán los incrementos pactados como garantía de revisión salarial son los que para cada grupo figuran en la tabla reflejada en el punto 1 del artículo 6.

- 1) Con carácter general, las garantías salariales previstas en este artículo se aplicarán siempre que se alcance un EBITDA que suponga un porcentaje de evolución sobre el EBITDA del año anterior igual o superior al porcentaje promedio de evolución de EBITDA de los últimos 4 años o bien que se alcance el objetivo de EBITDA previsto año a año.

Este objetivo de EBITDA previsto año a año se conocerá por las partes antes del 31 de enero de cada año, guardándose en todo momento la confidencialidad debida.

2) No obstante lo anterior, con independencia del resultado del EBITDA, los trabajadores y trabajadoras con salario bruto fijo anual igual o inferior al nivel salarial mínimo del grupo 0 verían incrementado su salario en la cantidad resultante:

- De aplicar el 2% al salario objetivo de su grupo profesional, o el IPC real del año anterior si éste fuera superior, cuando su salario bruto fijo anual fuera inferior o igual al nivel salarial objetivo de su grupo profesional.
- De aplicar el 2% al salario mínimo de su grupo profesional, o el IPC real del año anterior si éste fuera superior, cuando su salario bruto fijo anual fuera superior al nivel salarial objetivo de su grupo profesional.

3) Solo si se cumple el requisito de EBITDA referido en el punto primero, los trabajadores y trabajadoras con salarios iguales o inferiores al nivel salarial objetivo del grupo 0 más un 15% verían incrementado su salario en la cantidad resultante:

- De aplicar el 1% al salario objetivo de su grupo profesional cuando su salario bruto fijo anual fuera inferior o igual al nivel salarial objetivo de su grupo profesional.
- De aplicar el 1% al salario mínimo de su grupo profesional cuando su salario bruto fijo anual fuera superior al nivel salarial objetivo de su grupo profesional.

En relación al punto 3, y sólo para este colectivo, si se cumple el requisito de EBITDA y además el IPC real del año anterior fuera igual o superior al 2% se aplicaría en vez de un 1% un 1,5% en el cálculo.

4) Se exceptuarán las garantías de revisión salarial anual previstas en los apartados anteriores, sin perjuicio de la aplicación del procedimiento general de revisión salarial, a los trabajadores/as con una base de cálculo para garantías salariales a 31 de diciembre del año anterior superior al nivel salarial objetivo del grupo 0 más un 15% (para el año 2014 esta cantidad es de 44.024,82 euros). No obstante, si el grado de cumplimiento del EBITDA para el año anterior superase en un 50% el porcentaje promedio de evolución de EBITDA de los últimos cuatro años, o bien superase en un 50% el objetivo de EBITDA previsto por la empresa año a año, los trabajadores/as con salarios superiores al nivel salarial objetivo del grupo 0 más un 15%, percibirán una cuantía igual a la aplicación del 1% al salario mínimo de su grupo profesional. Este incremento no será consolidable. Se entiende como base de cálculo para garantías salariales la suma de los siguientes elementos:

- El salario bruto fijo anual teniendo en cuenta un grado de ocupación del empleado/a del 100% en jornada ordinaria a tiempo completo.
- El variable percibido por el empleado/a entendiéndose como tal el resultado de aplicar el promedio de las consecuciones de variable del año natural anterior al porcentaje de retribución variable de cada empleado/a. En caso de que por alguna razón no se disponga de la información de alguno o de los dos semestres, o que el promedio de los dos semestres supere el 100%, se tomará como porcentaje de consecución para ese período el 100%.

Capítulo IV. Complementos salariales

Art. 8. Complementos salariales

1. Los complementos regulados en el presente capítulo compensan y retribuyen las condiciones específicas propias de determinados puestos que por su propia naturaleza o por razones organizativas están necesaria y obligatoriamente sometidos a distintos regímenes de trabajo o de distribución de jornada.

Los complementos salariales incluidos en el presente acuerdo no tendrán carácter consolidable por lo que se dejarán de percibir en el supuesto de un cambio de puesto no sujeto al régimen que da lugar a su percepción y quedan sometidos a la efectiva existencia del régimen específico de prestación de servicios por el cual se abonan.

2. La estructura de complementos queda establecida en los siguientes artículos de este capítulo. Para cada concepto se relacionan los puestos de cada área que son susceptibles de percibirlo, siempre y cuando concurren todas y cada una de las circunstancias que dan derecho a su devengo. Los importes reflejados en este acuerdo tienen vigencia desde el primer día del mes siguiente a la firma del presente convenio. Estos importes se revalorizarán en cada uno de los siguientes años de vigencia del acuerdo con el IPC real del año anterior, siempre que éste sea positivo, excepto en aquellos casos en los que se especifique algo diferente.

Art.9. Localización y disposición e intervención

1. Se entiende por localización y disposición (denominado comúnmente guardias) el modo en que la empresa organiza los recursos humanos disponibles para atender las averías o necesidades difícilmente previsibles o urgentes de intervención que sean precisas fuera de la jornada ordinaria de trabajo. Su base fundamental es la atención de sucesos imprevistos. En los casos en que sea necesario desplazamiento para resolver el incidente éste se efectuará por cuenta de la empresa.

La jornada de trabajo en cómputo anual y los cuadrantes de distribución de la misma se expondrán en cada uno de los centros de trabajo. Para la elaboración de los cuadrantes se tendrán siempre en cuenta los descansos legalmente establecidos.

2. La situación mencionada en el punto primero se retribuye con arreglo a un esquema unitario e indivisible que consta de dos partes:

A.- La entrada en situación de localización y disposición de cualquier empleado/a dará lugar a una retribución bruta por semana para el año 2014 de 260,78 euros brutos.

B.- Si estando en situación de localización y disposición tiene lugar cualquier hecho que origine una intervención por parte del empleado/a, se establece una retribución bruta adicional que se contiene en la tabla reflejada en este punto del presente artículo. La entrada en la tabla se efectuará en función del número de horas totales de intervención efectuadas durante la semana.

Se establece un tope de tiempo de intervención semanal retribuida de 15 horas, momento a partir del cual la compensación se efectuará con tiempo de descanso en relación de una hora por dos horas.

La localización y disposición se establecerá por semana completa, salvo casos en los que la permanencia en dicha situación sea por intervalos menores de tiempo, en cuyo supuesto se remunerará proporcionalmente.

El tiempo mínimo de intervención a computar será de una hora.

| Tiempo de Intervención semanal | Importe |
|---------------------------------------|----------------|
| h<4 | 81,64€ |
| ≥4h<8h | 140,43€ |

| | |
|------------------|---------------------|
| $\geq 8h < 12h$ | 201,38€ |
| $\geq 12h < 15h$ | 304,80€ |
| ≥ 15 | Remuneración 1:2 |

C.- La empresa tendrá como objetivo prioritario la organización y racionalización del trabajo y la óptima distribución de las situaciones de localización en el área técnica. Se analizarán en la comisión paritaria de interpretación del convenio y empleo los posibles incrementos del volumen de intervenciones.

3. Se consideran festivos especiales los días 25 de diciembre, 1 de enero, 6 de enero y domingo de pascua. Los empleados/as que se encuentren en situación de disponibilidad en las mencionadas fechas, además de la retribución prevista en el punto segundo del presente artículo, tendrán derecho al disfrute de dos días de descanso. Cuando en una semana laboral ordinaria figure algún día festivo distinto de sábado, domingo o festivo especial, reconocido en el calendario laboral del centro de trabajo, se establecerá una retribución adicional al punto segundo consistente en 108,86 euros brutos por cada día festivo.

La retribución contemplada en este punto y la compensación con descanso mencionada en el punto tercero de este artículo, son incompatibles entre sí.

4. Los descansos a que se hace referencia en este artículo serán disfrutados por el trabajador dentro de los 4 meses siguientes a la fecha en que fueron generados.

5. El contenido del presente artículo podrá ser de aplicación a las siguientes áreas y puestos:

Sistemas de información:

- Analista de sistemas
- Analista senior de sistemas
- Jefe/a de proyecto
- Jefe/a de proyecto senior
- IT service manager

Secretaría general:

- Técnico/a senior seguridad
- Técnico/a seguridad
- Técnico/a de comunicaciones

DNF:

- Técnico/a especialista senior o&m – tmc
- Técnico/a especialista o&m – tmc
- Técnico/a senior o&m – tmc
- Técnico/a o&m – tmc
- Técnico/a senior o&m – tmc región
- Técnico/a o&m – tmc región
- Técnico/a especialista senior o&m – supervisión
- Técnico/a especialista o&m – supervisión
- Técnico/a senior o&m – supervisión
- Técnico/a o&m – supervisión
- Técnico/a especialista senior o&m – smc
- Técnico/a especialista o&m – smc
- Técnico/a senior o&m – smc
- Técnico/a o&m - smc
- Técnico/a tmc soporte regional senior
- Técnico/a tmc soporte regional
- Técnico/a especialista senior o&m – fault management
- Técnico/a especialista o&m – fault management
- Técnico/a senior o&m - fault management
- Técnico/a o&m – fault management

6. La percepción de este complemento es incompatible con los complementos de trabajos programados, complemento de sábados domingo y festivos, plus de disponibilidad en áreas no técnicas, plus de emergencia y retén para el colectivo del área de empresas.

Art. 10. Trabajos programados

1. Estos trabajos programados se retribuirán de acuerdo con la siguiente escala:

- 43,54 euros brutos por trabajo programado de duración inferior o igual a 4 horas.
 - 54,43 euros brutos por trabajo programado de duración superior a 4 horas e inferior o igual a 6 horas.
 - 70,76 euros brutos por trabajo programado de duración superior a 6 horas.
2. En el caso de que el trabajo programado tenga una duración superior a 8 horas, se compensará adicionalmente con 1 día de descanso.
3. El contenido del presente artículo podrá ser de aplicación a las siguientes áreas y puestos:
DNF:

- Técnico/a especialista senior o&m – tmc
- Técnico/a especialista o&m – tmc
- Técnico/a senior o&m – tmc
- Técnico/a o&m – tmc
- Técnico/a o&m tmc región senior
- Técnico/a o&m tmc región
- Técnico/a tmc soporte regional senior
- Técnico/a tmc soporte regional
- Operador/a supervisión de servicios senior
- Operador/a supervisión de servicios
- Ingeniero/a experto/a redes (solamente en service creation & strategy)
- Ingeniero/a especialista de red (solamente en service creation & strategy)
- Ingeniero/a de red senior (solamente en service creation & strategy)
- Ingeniero/a de red (solamente en service creation & strategy)
- Jefe/a de proyecto senior (solamente en service creation & strategy)
- Jefe/a de proyecto (service creation & strategy)
- Jefe/a de proyecto (customer service management)

Secretaría general:

- Jefe/a de proyecto senior (ingeniería y mantenimiento)
- Jefe/a de proyecto (ingeniería y mantenimiento)
- Técnico/a de proyecto senior (ingeniería y mantenimiento)
- Técnico/a de proyecto (ingeniería y mantenimiento)

4. Los trabajadores/as de service creation & strategy (DNF) que realicen trabajos programados en sábados, domingos o festivos tendrán un incremento del 25% con respecto a los importes del apartado 1 del presente artículo.

5. La percepción de este complemento será incompatible con los complementos de localización y disposición e intervención, complemento de sábados, domingos y festivos y retén para el colectivo del área de empresas.

Art. 11. Complemento de rotación de jornada (mañana/tarde)

1. El personal sujeto a rotación de jornada (generalmente mañana y tarde) disfrutará de un complemento específico que consistirá en la cantidad de 119,74 euros brutos mensuales.

2. El contenido del presente artículo podrá ser de aplicación a las siguientes áreas y puestos.

DNF:

- Técnico/a especialista senior o&m – supervisión
- Técnico/a especialista o&m – supervisión
- Técnico/a senior o&m – supervisión
- Técnico/a o&m – supervisión
- Técnico/a especialista senior o&m – fault management
- Técnico/a especialista o&m – fault management
- Técnico/a senior o&m - fault management
- Técnico/a o&m – fault management
- Operador/a supervisión de servicios senior
- Operador/a supervisión de servicios

Operaciones:

- Coordinador/a outsourcing
- Jefe/a atención al cliente
- Jefe/a de equipo atención cliente empresas
- Técnico/a de atención al cliente

Empresas:

- Gestor/a corporate
- Gestor/a facturación / prelife

- Jefe/a de equipo corporate
- Jefe/a de equipo facturación / prelife

3. Se establece un plus de rotación específico para el colectivo que rote en mañana y tarde de lunes a domingo, con los descansos intersemanales establecidos, por importe de 170 euros brutos al mes exclusivamente para las siguientes áreas y puestos:

DNF:

- Operador/a supervisión de servicios senior
- Operador/a supervisión de servicios

Art. 12. Complemento de sábados, domingos y festivos

1. Los empleados/as que excepcionalmente deban prestar servicio en sábados, domingos o festivos, tendrán derecho a percibir una compensación de 45,72 euros brutos por cada una de las jornadas efectivamente trabajadas. El descanso correspondiente se trasladará a otro día y deberá disfrutarse dentro del período de 14 días a contar desde la fecha en la que se llevó a cabo el trabajo.

2. Se consideran festivos especiales los días 25 de diciembre, 1 de enero, 6 de enero y domingo de pascua. Los empleados/as que trabajen en las mencionadas fechas tendrán derecho adicionalmente a un día y medio de descanso.

3. El contenido del presente artículo podrá ser de aplicación a las siguientes áreas y puestos:

Operaciones:

- Analista de facturación
- Analista de facturación senior
- Analista de facturación experto

Empresas:

- Gestor/a facturación / prelife
- Jefe/a de equipo facturación / prelife

Finanzas y control:

- Técnico/a de administración de ventas / sistemas de comisiones

4. La percepción de este complemento es incompatible con los complementos de trabajos

programados, localización y disposición e intervención, plus de emergencia y retén para el colectivo del área de empresas.

Art.13. Complemento de retén para incorporarse al trabajo en situación de rotación de jornada para el colectivo del área de empresas.

1. Se establece un importe semanal de 65,31 euros brutos para compensar la situación de retén en la que se encuentren determinadas personas durante la misma con objeto de cubrir las necesidades del servicio e incorporarse al mismo.
2. Adicionalmente se compensará con 16,33 euros brutos por cada retén activado.
3. La empresa facilitará un teléfono móvil para el desarrollo de este servicio.
4. Este complemento podrá ser de aplicación a:

Empresas:

- Gestor/a corporate
- Gestor/a facturación / prelife
- Jefe/a de Equipo corporate

5. La percepción de este complemento es incompatible con los complementos de trabajos programados, localización y disposición e intervención, complemento sábados, domingos y festivos y plus de emergencia.

Art.14. Plus de emergencia

1. Para los empleados/as dedicados a la supervisión de servicios que realicen su trabajo en régimen de rotación de jornada se establecerá un cuadrante de emergencia, de forma que se distribuya entre los operadores de supervisión de servicios la incorporación inmediata al turno en el supuesto de ser necesario por requerimiento del servicio o de personal en fin de semana o festivos, periodos en los que el número de recursos se haya ajustado a un operador. El personal que permanezca en situación de emergencia de fin de semana o festivos percibirá el plus de emergencia. Dicho plus se percibirá única y exclusivamente por fin de semana o festivo en el que se permanezca en dicha situación. El importe del plus asciende a 54,43 euros brutos el fin de semana y a 27,21 euros brutos el festivo.
2. Se establece un plus de activación de emergencia específico para los casos en que, por necesidades del servicio, se requiera la efectiva incorporación al turno correspondiente durante los fines de semana o festivos, por importe de 15,04 euros brutos por activación.
3. Este plus será de aplicación a:

DNF

- Operador/a supervisión de servicios senior
 - Operador/a supervisión de servicios
4. La percepción de este plus es incompatible con los complementos de localización y disposición e intervención, complemento de sábados, domingos y festivos y retén para el colectivo del Área de Empresas.

Art. 15. Plus de disponibilidad en áreas no técnicas

1. Para aquellos puestos que excepcionalmente deban resolver incidencias fuera de la jornada ordinaria de trabajo en atención a sucesos imprevistos, se establece una compensación semanal a dicha situación de 125,18 euros brutos por semana de disponibilidad. Este importe incluye también la compensación derivada de las actuaciones necesarias para la solución de los sucesos imprevistos, mediante el uso de comunicaciones telefónicas o telemáticas.

2. Este plus será de aplicación a:

Operaciones:

- Analista de facturación experto
- Analista de facturación senior
- Analista de facturación
- Responsable control room
- Especialista control room

Empresas:

- Jefe/a de equipo corporate
- Jefe/a de equipo facturación / prelife

Finanzas y control:

- Responsable de gestión de fraude
- Analista experto riesgo y fraude
- Analista riesgo y fraude senior
- Analista riesgo y fraude

Secretaría General:

- Jefe/a de proyecto senior (ingeniería y mantenimiento)
- Jefe/a de proyecto (ingeniería y mantenimiento)
- Técnico/a de proyecto senior (ingeniería y mantenimiento)
- Técnico/a de proyecto (ingeniería y mantenimiento)

3. La percepción de este plus es incompatible con los complementos de localización y disposición e intervención y complemento de sábados, domingos y festivos.

Capítulo V. Movilidad geográfica y funcional y kilometraje

Art. 16. Movilidad geográfica

1. Supone todo cambio de centro de trabajo que exija cambio de residencia, siempre que implique cambio de provincia. La empresa podrá exigir la acreditación del cambio de residencia.

1.1 Se entenderá traslado forzoso aquel que viene impuesto por la empresa, por razones económicas, técnicas, organizativas o de producción.

1.2 Se entenderá como traslado voluntario el solicitado por el trabajador, ya sea de forma directa por interés personal, ya por concurrir a la cobertura de una vacante cuyo puesto supone el traslado.

2. Los empleados/as que pudieran ser objeto de traslado forzoso a instancias de la empresa, por razones organizativas, productivas, económicas o técnicas recibirán las siguientes compensaciones:

1. Ayuda a vivienda: pago de 1.000 euros brutos al mes para el alquiler de la vivienda, con las implicaciones fiscales a cargo del empleado/a, durante 2 años.
2. La empresa abonará gastos de mudanza contra la presentación de factura.
3. La empresa asumirá el coste de la agencia para búsqueda de vivienda contra presentación de factura y un desplazamiento ida y vuelta como máximo para el empleado/a y cónyuge para la búsqueda de vivienda.
4. Indemnización: pago del 10 % del salario fijo bruto anual, no consolidable. Esta indemnización será abonada prorrateando su cuantía en las 24 mensualidades siguientes a la que se verifique el traslado y mientras el trabajador/a siga siendo empleado en la

empresa.

5. Si el empleado/a volviese a su localidad de origen dejaría de percibir la ayuda a vivienda y no se le abonaría la parte de indemnización por traslado que le quedara pendiente de cobrar.
6. Dentro de la comisión correspondiente, se atenderán con preferencia las solicitudes de retorno a su localidad de origen del personal que haya sido afectado por un traslado forzoso, siempre que las circunstancias por las que dicho traslado forzoso se produjo hubieran desaparecido y/o la plaza ocupada por el afectado pudiera ser sustituida con un perfil ajustado en conocimiento y experiencia a la plaza ocupada.

Art. 17. Movilidad funcional

1. La movilidad funcional ordinaria no tendrá otras limitaciones que las exigidas por las titulaciones académicas o profesionales precisas para ejercer la prestación laboral, la pertenencia al grupo profesional y la idoneidad del trabajador para el desarrollo de nuevas funciones previa realización, si ello es necesario, de procesos de formación o adaptación.
2. En caso de realización temporal de funciones de grupo profesional superior el trabajador tendrá derecho a percibir, como mínimo, la retribución mínima fijada para éste último. En caso de desarrollo temporal de funciones de grupo profesional inferior, el trabajador mantendrá el derecho a su retribución de origen.
3. En los restantes supuestos de movilidad se estará a lo dispuesto en la legislación vigente.

Art.18. Kilometraje

El valor del kilometraje se establece en 0,27 euros brutos por kilómetro durante la vigencia de este convenio. No obstante, desde 1 de enero de 2015 el importe se incrementará a 0,28 euros brutos por kilómetro cuando se exceda de 1.000 kilómetros computados mensualmente (mes natural).

Capítulo VI. Vacantes y formación

Art.19. Provisión de vacantes

1. Una de las maneras de impulsar la promoción dentro de la empresa es la gestión de las

vacantes que surgen en su seno. Teniendo en cuenta este objetivo, la provisión o cobertura de puestos de trabajo vacantes, que determinará la empresa según sus necesidades organizativas, se llevará a cabo de acuerdo, generalmente, con los criterios y procedimiento siguientes:

1.1 Se difundirá en la web corporativa la existencia de la vacante a cubrir especificando las condiciones generales del puesto, así como su fecha de publicación. El personal interesado dirigirá sus solicitudes a la Dirección de RR.HH., en el plazo que se especifique para cada caso.

1.2 Entre las solicitudes recibidas la Dirección de RR.HH. determinará la idoneidad o no de los solicitantes en función de las características del puesto a cubrir. En primer lugar se atenderán las solicitudes internas de traslados y las de promoción interna. Asimismo, y en segundo término, se valorarán las solicitudes del personal excedente que, habiendo finalizado su excedencia y solicitado el reingreso, reúna el perfil adecuado al puesto de trabajo y aplique a la vacante. Ofertada la posición a personal excedente éste dispondrá un plazo de 10 días para manifestar su aceptación, en caso contrario perderá el derecho.

1.3 La Dirección de RR.HH. podrá cubrir la vacante con personal de nuevo ingreso, en el supuesto de que ninguna de las solicitudes se hayan considerado idóneas y en casos de urgencia o de carácter coyuntural.

1.4 Se informará a la comisión paritaria de interpretación del convenio y empleo con carácter trimestral del cumplimiento de las obligaciones asumidas en el presente artículo. Dicha información podrá ser anticipada a petición de una de las partes en casos de urgente necesidad.

Art. 20. Formación

1. La formación facilita tanto a la empresa como a los empleados/as la adaptación a las nuevas tecnologías, así como la adecuación a un entorno social y de negocio sometido a constantes cambios. La empresa y en concreto quienes desempeñan funciones de mando o dirección, se comprometen a dedicar una constante atención a la formación y perfeccionamiento en el puesto de trabajo del personal que tenga bajo su dependencia, con el fin de favorecer el desarrollo profesional y la promoción interna.
2. Todos los empleados/as de la empresa tienen la obligación de actualizar y adecuar sus conocimientos a las innovaciones tecnológicas operadas en sus puestos de trabajo,

- aprovechando los medios y facilidades que la empresa ponga a su disposición.
3. La empresa y los representantes de los trabajadores/as son conscientes del papel de la formación, como instrumento esencial para afrontar con éxito el reto de la competencia y como elemento potenciador de la empleabilidad de sus trabajadores/as.
 4. La formación debe reunir la calidad suficiente, no debe ser discriminatoria y todos los empleados/as de la plantilla deben tener las mismas oportunidades de acceso a la misma.
 5. La formación de calidad y para todos es un objetivo prioritario, y debe llegar a todos los empleados/as con contenidos dirigidos a su formación profesional, de forma que facilite la promoción garantizando la igualdad de oportunidades. Cada empleado/a podrá optar directamente a una acción formativa del catálogo anual de formación e-learning que ayude a su desarrollo personal y profesional dentro de su horario laboral. Asimismo, la formación necesaria e imprescindible para el desempeño de las funciones del puesto de trabajo se desarrollará, preferentemente, dentro de la jornada laboral.
 6. La comisión paritaria de formación asume las competencias de recibir información del Plan de Formación y PIF presentados por la empresa ante organismos públicos. Realizará, entre otras, el seguimiento de la formación que se vaya impartiendo a lo largo del año, facilitándose información por la empresa en tiempo, forma y contenido apropiados.
 7. La comisión paritaria de formación se reunirá con una periodicidad trimestral para analizar los principales indicadores y evolución de la formación.
 8. Durante la vigencia del presente convenio se analizará en el seno de esta comisión la posible puesta en marcha de alguna fórmula de incentivación para reconocer la labor de las personas que imparten formación internamente.

Capítulo VII. Tiempos de trabajo y descansos

Art. 21. Jornada

1. La jornada de trabajo en cómputo anual durante la vigencia del convenio se sitúa en 1740 horas efectivas (jornada real una vez descontadas vacaciones, 14 festivos estatales, autonómicos y locales, 2 festivos de empresa [24 y 31 de diciembre] y dos días de libre disposición).
2. Se establece la jornada intensiva todos los viernes del año, así como para los meses de julio y agosto. Anualmente y en función del calendario, se concretará la distribución del

período de jornada intensiva manteniéndose, en todo caso, la referencia de inicio en el mes de junio y de finalización en el mes de septiembre. La aplicación de la misma afectará a todos los empleados/as con jornada partida y que no estén adscritos a una actividad que por sus características esté sujeta a horarios especiales. En cualquier caso se garantizará en todo momento la atención del servicio y se cubrirán las necesidades del negocio en áreas con razones particulares justificadas.

Sin perjuicio de lo expuesto en el párrafo anterior, en función de la distribución del calendario de cada año se podrá incluir como días de jornada intensiva el 23 de diciembre, el 30 de diciembre y días previos a festivos de ámbito estatal.

3. De acuerdo con el calendario oficial aprobado para cada año, la empresa confeccionará y publicará los calendarios y horarios laborales para cada centro de trabajo o dependencia que han de regir a su personal, con especificación de las peculiaridades que sean procedentes.

La confección del calendario tendrá en cuenta los siguientes parámetros:

1. En jornada ordinaria a tiempo completo, para aquellos trabajadores/as sujetos a jornada partida, se establece una flexibilidad horaria en la hora de entrada al trabajo de 1 hora y 30 minutos, entre las 8,00 y las 9,30 horas, estando fijada la salida a partir de las 17,30 horas. Sin perjuicio de respetar la hora de salida a las 17,30 horas, para aquellos trabajadores/as sujetos a jornada partida se establece una flexibilidad para el tiempo destinado a la comida de entre un mínimo de 45 minutos y un máximo de 1 hora y 30 minutos, de la que se podrá disfrutar a partir de las 14 horas.
2. Aquellos trabajadores/as que presten sus servicios en las Islas Canarias dispondrán de flexibilidad en el horario de entrada para adecuar su franja horaria con la de la Península, pudiendo entrar, por tanto, entre las 7,00 y las 9,30 horas, horario insular. El horario de salida será proporcional y correlativo con el horario de entrada efectiva del trabajador.
3. Aquellos trabajadores/as sujetos a reducción de jornada por guarda legal de 1/8 que la realicen en jornada partida, disfrutarán de la flexibilidad horaria tanto respecto de la hora de entrada como de la establecida respecto del tiempo de comida, establecidos en el apartado 1 de este artículo, debiendo respetar en todo caso la salida a partir de las 16,30 horas.
4. Atendidas las novedades en materia de flexibilidad horaria introducidas en el presente convenio, la empresa podrá hacer uso de medidas de vigilancia para verificar el cumplimiento de horarios, guardando en su aplicación la consideración

debida a la dignidad humana de los trabajadores/as y teniendo en cuenta la capacidad real de los trabajadores/as con discapacidad, de conformidad con lo establecido en el artículo 20.3 del estatuto de los trabajadores.

5. La empresa dará información de los calendarios y horarios laborales a la representación legal de los trabajadores/as, con carácter previo a su publicación.
6. Los trabajadores/as con un sistema de trabajo a turnos que reduzcan su jornada por motivos familiares, tendrán derecho a la concreción del horario dentro del turno elegido.

Art. 22. Trabajos programados

1. Se entiende por trabajos programados aquellos que por necesidades operativas no puedan ser realizados durante la jornada ordinaria diurna, lo que implica que su realización se lleve a cabo en horas nocturnas (entre las 22 y las 6 horas). Los trabajos programados se planificarán semanalmente de lunes a viernes, preavisándose de los mismos con una antelación de 72 horas. No obstante, el personal del departamento de service creation & strategy o aquel que asuma sus funciones podrán realizar trabajos programados de lunes a domingo.

Las excepciones a la realización de los trabajos de lunes a viernes o al preaviso mínimo de 72 horas estarán justificadas por necesidades del servicio imprevistas o requerimientos de los clientes. De las excepciones se informará a la comisión paritaria de interpretación del convenio y empleo.

En caso de trabajo no sujeto a jornada partida, el trabajo programado se encomendará preferentemente al personal que preste sus servicios en horario de mañana.

2. Las horas invertidas en el trabajo programado tienen la consideración de jornada, y su compensación con tiempo (1:1) se realizará, en su caso, preferentemente en la jornada siguiente. Asimismo, y de común acuerdo con el responsable del servicio, las horas correspondientes al trabajo programado podrán acumularse para disfrutarse en otro momento, debiéndose realizar el descanso compensatorio dentro de un período de tres meses inmediatamente siguiente a su realización.

3. En el desarrollo de los trabajos programados se respetará en todo caso un descanso de 9 horas (artículo 22.2 del Real Decreto 1561/95). En caso de no poder alcanzar este descanso de 9 horas entre jornadas, la entrada se retrasará el tiempo suficiente para llevarlo a cabo.

4. Este régimen será de aplicación a las áreas y puestos y con las condiciones recogidas en el artículo 10 del presente convenio y será incompatible con los sistemas de turnicidad, nocturnidad, localización y disposición e intervención, complemento de sábados, domingos y festivos y retén para el colectivo del área de empresas.

Art. 23. Vacaciones

1. El personal de la empresa disfrutará por año natural de 22 días laborables de vacaciones.

1.1 El disfrute de estas vacaciones se producirá preferentemente desde el 1 de junio al 30 de septiembre y siempre de acuerdo con las necesidades del servicio.

1.2 Los trabajadores/as con hijos/as en edad escolar tendrán prioridad para que el periodo anteriormente mencionado pueda ser disfrutado de forma que coincida con las vacaciones escolares.

1.3 Los trabajadores/as deberán disfrutar un periodo de vacaciones ininterrumpido de al menos 10 días laborables.

1.4 Las vacaciones deberán disfrutarse durante el año natural. Como excepción y siempre que las necesidades de cada uno de los grupos lo justifiquen, podrán disfrutarse hasta el 30 de abril del año siguiente.

1.5 La situación de incapacidad temporal durante las vacaciones se regirá por lo establecido en el artículo 38.3 del estatuto de los trabajadores. Por tanto, en caso de coincidencia de la incapacidad temporal con el período de vacaciones, el trabajador/a podrá disfrutar de las mismas en período distinto en los términos fijados en el citado artículo del estatuto.

1.6 Cuando el período de vacaciones fijado en el calendario de vacaciones de la empresa coincida en el tiempo con una incapacidad temporal derivada del embarazo, parto o la lactancia natural o con el período de suspensión del contrato de trabajo previsto en el artículo 48.4 del estatuto de los trabajadores, se tendrá derecho a disfrutar las vacaciones en fecha distinta a la de la incapacidad temporal o a la del disfrute del permiso que por aplicación de dicho precepto le correspondiera, al finalizar el período de suspensión, aunque haya terminado el año natural a que correspondan. Deberán disfrutarse en los días inmediatamente posteriores a su incorporación en la empresa.

2. Adicionalmente, se establecen como festivos los días 24 y 31 de diciembre. Si los referidos días coincidieran con sábado, domingo o festivos serán sustituidos en el calendario laboral por dos días laborables del periodo navideño.

Art. 24. Días de libre disposición

1. Se conceden dos días de libre disposición que podrán ser disfrutados durante el año natural y en ningún caso serán compensados económicamente en caso de baja del empleado/a.
2. La posibilidad de disfrute de estos días estará condicionada a las necesidades del servicio.
3. En el caso de que los días de libre disposición no puedan ser disfrutados por denegación expresa de la petición efectuada, dichos días podrán disfrutarse hasta el 30 de abril del año siguiente.

Capítulo VIII. Beneficios sociales

Art. 25. Ayuda por comida

1. Se establece una ayuda por comida a través de tickets restaurantes por importe de 9 euros.
2. No se entregará ayuda por comida para ningún empleado/a que realice jornada intensiva los viernes, con independencia de la época del año en que dicha jornada intensiva sea realizada. Tampoco durante el resto de los períodos de jornada intensiva a lo largo del año.
3. A efectos de este artículo el mes de agosto se considerará período de vacaciones por lo que no se hará entrega de esta ayuda a ningún empleado/a.

Art.26. Prestación complementaria en situaciones de incapacidad temporal

La empresa completará al 100% el salario bruto fijo anual de los empleados/as en situación de incapacidad temporal para el desarrollo de su trabajo, incluyendo la de riesgo por embarazo, hasta el día de la extinción de la situación de incapacidad temporal.

Art. 27. Seguro de vida

La empresa ofrece a todos los empleados/as una póliza de seguro de vida y accidentes que garantiza el pago de una indemnización en el caso de fallecimiento o de incapacidad permanente absoluta.

El importe de la indemnización será de 2 anualidades del salario bruto anual, en caso de

incapacidad permanente absoluta o muerte por causas naturales y de 4 anualidades del salario bruto anual en caso de incapacidad permanente absoluta o muerte por accidente.

A efectos de este seguro se considera salario bruto anual el salario fijo bruto efectivamente percibido, así como la retribución variable sujeta a objetivos pactada en contrato.

Las exclusiones así como las condiciones de adhesión del seguro serán las fijadas en la póliza suscrita por la empresa de las cuales se facilitará información a los empleados/as.

Art. 28. Seguro médico

Los empleados/as dispondrán de un seguro médico contratado por la empresa con una compañía aseguradora privada. De este seguro serán también beneficiarios su cónyuge, pareja de hecho legalmente registrada e hijos menores de 25 años de conformidad con la política de la empresa.

Art. 29. Tráfico telefónico

Se ofrece la posibilidad de disfrutar de una bonificación mensual de 30,05 euros en un máximo de 4 líneas Orange. No será posible acumular en una misma línea más de una bonificación, ni solicitar la bonificación en un contrato de empresa, autónomo o equivalente.

Art. 30. Tratamiento fiscal de los beneficios sociales

La empresa asume el impacto fiscal de ciertos beneficios sociales actuales, en concreto los derivados del tráfico telefónico, seguro de vida y seguro médico.

Art. 31. Plan de pensiones

La empresa dispone de un plan de pensiones de empleo para su plantilla, con las siguientes características:

- a. Serán partícipes del plan aquellos trabajadores/as en activo con una antigüedad superior a un año en la empresa y que así lo soliciten de acuerdo con las especificaciones del plan.
- b. Se trata de un plan financiado por aportaciones de la empresa y por

aportaciones del empleado/a según se establece a continuación:

- i. Si el empleado/a realiza una aportación del 1% del salario regulador la empresa realizará una aportación del 2%
- ii. Si el empleado/a realiza una aportación del 3% del salario regulador la empresa realizará una aportación del 4%
- iii. El salario regulador límite es el que se recoge en el reglamento del plan de pensiones.

Art. 32. Préstamos

El personal que cuente con más de dos años de antigüedad en la empresa, podrá solicitar un préstamo cuyo gasto deberá ser acreditado por razones de especial gravedad. Entre otras, las siguientes:

- Enfermedad grave de familiar de primer grado.
- Fallecimiento de cónyuge o pareja de hecho.
- Gastos de defunción de familiares de primer grado.

El préstamo sin interés contará con las siguientes condiciones:

- Será de 1 a 3 mensualidades del salario fijo mensual, con un límite de 6.000 euros.
- El préstamo concedido se descontará en 12 meses.
- Se concederá un número máximo de préstamos, utilizando como tope el 0,5% de la plantilla del semestre anterior.
- No se podrá solicitar otro préstamo hasta que no se haya liquidado el préstamo anterior.
- El ingreso a cuenta de la remuneración en especie que genera el préstamo será repercutido al empleado/a.
- La concesión se realizará por orden de petición y previa valoración por parte de la empresa de las causas que lo justifican, teniendo en cuenta, entre otras circunstancias, que las contingencias no estén cubiertas por póliza suscrita con una entidad aseguradora.

Art. 33. Acción social

1. En materia de acción social, se establece una comisión paritaria de acción social compuesta por las partes firmantes del acuerdo, que anualmente acordará los

programas para todos los empleados/as de la empresa y podrá incluir un criterio inversamente proporcional a cada capacidad económica según se deduzca de la posición en la empresa como factor de proporcionalidad en el reparto de ayudas sin exclusión de ningún colectivo.

2. Dicha comisión estará compuesta por 5 vocales en representación de la empresa y 5 en representación de los trabajadores/as.
3. Para el año 2014, el presupuesto de acción social estará dotado de 545.817,76 euros. Para los ejercicios siguientes, durante la vigencia del convenio, este presupuesto se incrementará con el IPC real del año anterior.
4. Se establecen como programas prioritarios y con cargo al presupuesto, la atención a empleados/as con hijos con una minusvalía física o psíquica superior o igual al 33% y la ayuda mediante cheque guardería.

Capítulo IX. Permisos

Art. 34. Parejas de hecho

Las parejas de hecho tendrán la misma consideración que los cónyuges, a efectos del disfrute de las condiciones que se recogen para los matrimonios, siempre que estén inscritos en el Registro Oficial correspondiente, salvo el disfrute del permiso por matrimonio el cual no podrá disfrutarse en más de una ocasión en el plazo de 3 años.

Art. 35. Permisos retribuidos

- Matrimonio: Se concederán 15 días naturales ininterrumpidos de permiso por matrimonio o por inscripción en el registro de parejas de hecho o elevación a escritura pública de la formación de pareja de hecho. Se podrá adelantar la fecha de inicio de disfrute de este permiso al día inmediatamente anterior a la celebración del mismo.

- Día de trabajo coincidente con la celebración del enlace de familiares hasta el segundo grado: Gozará de permiso retribuido para poder asistir a la boda de familiares hasta el segundo grado por consanguinidad o afinidad que se celebre en sábado o domingo el empleado/a a quien, como consecuencia del régimen de trabajo a turnos o rotación de jornada o necesidades del servicio, le corresponda trabajar en dicha fecha, sin perjuicio de garantizarse en todo caso el servicio.

- Enfermedad grave de parientes de hasta el segundo grado por consanguinidad/afinidad: 3 días naturales de permiso y 5 días con desplazamiento interprovincial o superior a 100 km.

- Hospitalización o intervención quirúrgica sin hospitalización que precise reposo domiciliario de parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad: 3 días naturales y 5 días en caso de desplazamiento interprovincial o superior a 100 km.

En caso de hospitalización, el empleado/a podrá fijar el momento del inicio del disfrute del permiso en tanto el familiar se halle hospitalizado, debiendo acreditar fehacientemente dicha circunstancia en el momento del disfrute.

- Fallecimiento de familiares: En caso de fallecimiento de familiares del primer grado de consanguinidad o afinidad, 5 días naturales de permiso. En caso de fallecimiento de familiares del segundo grado de consanguinidad o afinidad, 4 días naturales de permiso, que será de 5 días naturales cuando el trabajador/a requiera efectuar un desplazamiento interprovincial o superior a 100 km.

No se contará como día de permiso si el fallecimiento ocurre finalizada la jornada laboral, empezando a contar desde el día siguiente.

- Mudanza: 1 día natural por traslado de domicilio habitual y 2 días naturales en caso de que el desplazamiento sea interprovincial o superior a 100 km.

- Exámenes oficiales: Por el tiempo estrictamente necesario para concurrir a exámenes, cuando se cursen con regularidad estudios para la obtención de un título oficial.

El personal sujeto a turnos y siempre y cuando realicen su turno en jornada nocturna tendrá libre la noche anterior.

Se concederán días completos cuando esté justificado por la necesidad de efectuar desplazamientos a provincia distinta a la de residencia del trabajador o trabajadora, o por la coincidencia de varios exámenes dentro de una misma jornada laboral.

- Examen para obtener el carnet de conducir: por el tiempo indispensable para realizar el examen y con un máximo de tres convocatorias.

- Consulta de especialidades médicas, operaciones e intervenciones ambulatorias sin ingreso: Por el tiempo estrictamente necesario, incluyendo exámenes prenatales y técnicas de preparación al parto.

Este permiso se extiende a las consultas de médicos especialistas de la Seguridad Social para que el empleado/a acompañe a hijos menores y familiares de hasta el segundo grado con discapacidad física o psíquica, en aquellos supuestos en que el horario de consulta del especialista coincida necesariamente con el del trabajador/a, siempre que se aporte justificante médico. No se considera especialidad a los efectos del presente permiso la

consulta de pediatría. En todos estos casos el trabajador/a deberá solicitar el permiso con carácter previo, salvo en los supuestos en los que el trabajador/a deba acudir al Servicio de Urgencias, en los que únicamente deberá aportar el volante de asistencia en el citado Servicio.

- Cumplimiento de deberes públicos de carácter inexcusable y de asistencia obligatoria a tribunales: El tiempo que establezcan las disposiciones legales de aplicación y, en su defecto, el tiempo estrictamente necesario.

- Nacimiento, adopción y acogimiento de hijos o hijas: 3 días naturales y 4 días (también naturales) en caso de desplazamiento interprovincial o superior a 100 km, a contar desde la fecha del nacimiento o de la concesión de la adopción o del acogimiento.

No se contará como día de permiso si el nacimiento ocurre finalizada la jornada laboral, empezando a contar desde el día siguiente.

- Lactancia: Los empleados, por lactancia de un menor de doce meses, tendrán derecho a una hora de ausencia del trabajo, que podrán dividir en dos fracciones. La duración del permiso se incrementará proporcionalmente en los casos de parto múltiple. Este derecho podrá ser sustituido a voluntad de la trabajadora por una reducción de su jornada en una hora y realizarla de forma continua siempre que lo permitan las necesidades del servicio.

Se podrá acumular en jornadas completas durante 13 días laborables que necesariamente deberán disfrutarse en el tiempo inmediatamente posterior a la finalización del permiso por maternidad. En caso de elegir la opción de acumulación se deberá comunicar, siempre que sea posible, con una antelación de 15 días naturales a la fecha del disfrute.

Este permiso podrá ser disfrutado indistintamente por la madre o el padre en caso de que ambos trabajen.

- Acciones de voluntariado corporativo: un día al año para realizar acciones de voluntariado organizadas y gestionadas por la empresa que tengan lugar en día laborable dentro de la jornada de trabajo.

Art. 36. Permisos especiales

Se podrá solicitar una única medida por empleado/a anualmente, salvo casos excepcionales, y su disfrute estará condicionado, en todos los casos, a las necesidades del servicio y a la aprobación de la dirección de la empresa. Estas medidas se deberán solicitar con un plazo de antelación de un mes.

36.1. Vacaciones adicionales no retribuidas

Con carácter anual se podrán solicitar 10 días laborables de vacaciones no retribuidas, adicionales al período de vacaciones actualmente vigente para todos los empleados/as.

En los días de disfrute de estas vacaciones no se percibirá el salario fijo, complementos de puesto ni plus transporte, reduciéndose estos conceptos de forma proporcional en la nómina del mes en que se hayan disfrutado.

A efectos de cotización a la Seguridad Social, estos días tendrán la consideración de permiso no retribuido, cotizando por la base mínima del grupo de cotización y únicamente por la cuota empresarial. Estos días no afectarán al cómputo de la paga extra ni de la retribución variable por objetivos, manteniéndose durante los mismos el disfrute de los beneficios sociales y no haciéndose entrega de cheques restaurante.

36.2. Permisos no retribuidos

Se podrán solicitar permisos no retribuidos por una duración máxima de 3 meses y un mínimo de 1 mes con reserva de su puesto de trabajo. El permiso de duración máxima de 3 meses podrá ser disfrutado en dos periodos de un mes y medio cada uno. Los potenciales solicitantes de estas medidas serán aquellos colectivos que no tengan reconocido legal o convencionalmente un permiso, excedencia o derecho similar por razones de guarda legal. En cualquier caso, estas peticiones habrán de estar convenientemente motivadas por situaciones graves o de trascendencia para el empleado/a con objeto de valorar su posible autorización.

Durante el disfrute de este permiso no se percibirá salario fijo, complementos de puesto ni plus transporte, prorrateándose estos conceptos de forma proporcional en la nómina del mes en que se haya disfrutado el permiso. Igualmente, estos días de permiso no retribuido minorarán la parte proporcional de la paga extra así como de la retribución variable por objetivos.

A efectos de cotización a la Seguridad Social, estos días tendrán la consideración de permiso no retribuido, cotizando por la base mínima del grupo de cotización, y únicamente por la cuota empresarial. Durante estos días se mantendrá el disfrute de los beneficios sociales y no se hará entrega de cheques restaurante.

36.3. Reducción de jornada

Se podrán solicitar reducciones de jornada de trabajo entre el 25% y el 40%, con la disminución proporcional del salario (salario fijo, complementos de puesto, pagas extras y retribución variable por objetivos). El horario de trabajo se establecerá dentro del horario laboral anualmente establecido. Los potenciales solicitantes de estas medidas serán aquellos colectivos que no tengan reconocido legal o convencionalmente un permiso, excedencia o derecho similar por razones de guarda legal.

La reducción de jornada, así como el retorno a jornada completa, habrán de solicitarse por un período mínimo de 4 meses y máximo de 12 meses, no siendo posible la reincorporación a jornada completa durante la jornada intensiva de verano o mes previo al comienzo de la misma.

Una vez aprobada la solicitud, el Departamento de RR.HH. contactará con el trabajador para formalizar la reducción y cambiar el tipo de contrato a tiempo parcial mientras perdure esta situación.

Capítulo X. Responsabilidad social

Art. 37. Responsabilidad social de la empresa

La empresa apuesta por el fomento de prácticas propias de una empresa socialmente responsable, impulsando la mejora social mediante la inversión en el desarrollo del capital humano y la promoción de programas de acción social y favoreciendo el respeto al medio ambiente que ha de regir la actividad de la empresa para contribuir a la protección y al desarrollo sostenible de la sociedad, avanzando en su ahorro energético y mejorando la eficiencia del consumo.

Entre otras, han sido puestas en marcha una serie de iniciativas, que incluyen el tratamiento de residuos, el reciclaje de papel y el ahorro en su uso y en las impresiones a color, el reciclaje de terminales, la eficiencia energética y el desarrollo de un plan de movilidad sostenible, así como la colaboración con entidades sin ánimo de lucro para fines sociales.

Capítulo XI. Trabajo en remoto o teletrabajo

Art. 38. Aspectos generales o teletrabajo

El teletrabajo es una forma innovadora de organización del trabajo que consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del trabajador o trabajadora en el centro de trabajo al que está adscrito, durante una parte de su jornada laboral semanal, utilizando las tecnologías de la información y comunicación. La empresa y la representación de los trabajadores/as consideran necesario establecer un marco de acuerdo para la realización de esta forma de prestación del trabajo que permite una adaptación al cambio tecnológico como medio para conciliar la vida profesional con la personal y familiar.

Cumpliendo con el compromiso asumido por ambas partes en el anterior convenio colectivo de acordar un contenido de dicho marco para el desarrollo del teletrabajo que tenga en cuenta el perfil del trabajador/a y las actividades susceptibles de ser teletrabajables, que reúna las características de voluntariedad y reversibilidad y contemple las condiciones que han de regir esta modalidad mediante la suscripción de acuerdos individuales, donde se reflejen los aspectos más significativos que regulan el teletrabajo, considerando las directrices de la regulación europea, en especial el Acuerdo Marco Europeo sobre teletrabajo, suscrito el 16 de julio de 2002, se procede a regular el marco para el desarrollo del teletrabajo en la empresa en los términos siguientes:

1. Objeto

El artículo 38 del presente convenio colectivo tiene como objeto regular las condiciones aplicables a los trabajadores/as de la empresa que estén sujetos al sistema de teletrabajo y presten parte de sus servicios desde un lugar distinto al centro de trabajo. En todo caso, habrá trabajadores y trabajadoras que por sus características, por la naturaleza de las actividades que realizan o por el puesto que ocupan o necesidades del servicio no podrán prestar sus servicios bajo el sistema del teletrabajo. Corresponde a la empresa, en colaboración con la representación de los trabajadores/as y sin perjuicio de que la decisión última sea en todo caso de la empresa, determinar qué áreas, unidades, actividades o puestos no son susceptibles, en cada momento, de acogerse al sistema de teletrabajo.

El teletrabajo será voluntario y reversible para ambas partes. En caso de haber acuerdo entre empresa y trabajador/a, este acuerdo individual deberá plasmarse por escrito como paso previo a teletrabajar.

Los trabajadores y trabajadoras sujetos al sistema de teletrabajo podrán realizar, como mínimo 1 o 2 días de su jornada laboral semanal o tiempo equivalente, fuera de su centro de trabajo, susceptible de ampliación según se vaya consolidando el proceso de adaptación

a esta nueva forma de trabajo. En cada caso, la determinación de los días de presencia obligatoria en la oficina, así como la forma concreta en la que se distribuirán las jornadas de teletrabajo, se acordarán con el manager correspondiente, siempre dentro de los parámetros generales establecidas en el calendario laboral de aplicación.

Sin perjuicio de lo expuesto anteriormente, el proceso de implantación para prestar sus servicios bajo el sistema de teletrabajo comenzará con los trabajadores y trabajadoras adscritos a las áreas técnicas y comerciales, al menos en las primeras fases, posteriormente se irá ampliando al resto de áreas de la empresa.

Para poder acceder a esta modalidad de teletrabajo, los trabajadores/as deberán contar con una antigüedad mínima en la empresa de 12 meses.

2. Condiciones del teletrabajo

2.1 Duración y reversibilidad del acuerdo

Con carácter general, el sistema de teletrabajo entrará en vigor en la fecha que se indique en el acuerdo de teletrabajo suscrito por las partes y tendrá una duración indefinida.

No obstante, se pueden dar casos en los que los trabajadores/as podrán teletrabajar durante un determinado periodo o una fase concreta de un proyecto. En estos casos, se formalizará un acuerdo de teletrabajo por tiempo determinado.

Transcurridos los 2 primeros meses de teletrabajo, se evaluará la idoneidad para teletrabajar y la satisfacción de ambas partes con este sistema de trabajo.

Cualquiera de las partes podrá denunciar el acuerdo de teletrabajo, durante cualquier momento de su vigencia, comunicándolo a la otra parte por escrito con al menos un mes de preaviso. Transcurrido ese plazo de preaviso, el acuerdo de teletrabajo se tendrá por concluido y el trabajador o trabajadora volverá a prestar servicios de forma presencial en el centro de trabajo de la empresa.

En ningún caso, se entenderá que el hecho de comenzar a teletrabajar o de volver a prestar servicios de forma presencial, implica una modificación sustancial de las condiciones de trabajo para el trabajador/a, al formar parte del contenido de la prestación laboral objeto del contrato de trabajo del empleado/a.

La denuncia y conclusión del acuerdo de teletrabajo no conllevará el derecho a recibir compensación o indemnización alguna entre las partes.

Una vez concluido el acuerdo de teletrabajo, el trabajador/a devolverá a la empresa la totalidad de medios técnicos y documentación en caso que se le hubiera facilitado para poder teletrabajar.

Durante todo el tiempo que se esté teletrabajando, el trabajador/a cumplirá su horario ordinario de trabajo. Asimismo, se seguirá el procedimiento ordinario para la fijación de vacaciones y se deberán reportar todas las ausencias que se produzcan.

2.2 Lugar de realización del teletrabajo

El teletrabajo se realizará desde un lugar distinto del centro de trabajo. El servicio de prevención de riesgos laborales informará a los trabajadores/as sobre los requisitos que hay que cumplir. El trabajador/a se compromete a cumplir y hacer cumplir todas las normas de seguridad e higiene que legal o convencionalmente resulten de aplicación en cada momento, así como realizar aquellos cambios que pueden ser necesarios para que el lugar desde el que el trabajador/a presta servicios cumpla con los requisitos de seguridad y salud.

2.3 Jornada y horario laboral

La jornada y horario laboral, así como el calendario laboral anual aplicable, serán los establecidos en el presente convenio colectivo. En cualquier caso, el trabajador/a deberá estar trabajando y disponible “on line” durante las horas de presencia obligatoria que señala el calendario laboral aplicable.

El trabajador o trabajadora se compromete a acudir a cuantas reuniones sea convocado por parte del responsable de la unidad en el centro de trabajo, con un preaviso mínimo de 24 horas, salvo razones de urgente necesidad que justifiquen una convocatoria con inferior plazo de preaviso.

2.4 Otras condiciones y derechos.

En todo caso, y salvo lo establecido en esta instrucción o lo que se establezca en el acuerdo de teletrabajo formalizado por las partes, las condiciones laborales del empleado/a continuarán rigiéndose por el convenio colectivo y demás normativa vigente aplicable, y el teletrabajo no implicará variación en las condiciones laborales del trabajador/a ni modificación o menoscabo en el ejercicio de los derechos colectivos y de representación o participación sindical reconocidos en la legislación vigente y en la normativa interna de la empresa, ni alterarán el derecho a la información en igualdad de condiciones que el resto de trabajadores/as.

2.5. Medios y facilidades

La empresa dispensará al empleado/a de los medios técnicos necesarios para teletrabajar siendo el mantenimiento y resolución de incidencias técnicas del equipo competencia del soporte técnico de la empresa (CAU).

Capítulo XII. Régimen disciplinario

Art. 39. Aspectos generales

Los trabajadores/as podrán ser sancionados por la dirección de la empresa en virtud de incumplimientos laborales, de acuerdo con lo que establezcan las disposiciones legales.

1. La comisión paritaria de interpretación del convenio y empleo, se encargará de elaborar un listado de faltas y sus correspondientes sanciones de cara a la implantación de un procedimiento sancionador.

Capítulo XIII. Prevención de riesgos laborales

Art. 40. Principios generales

1. En cuantas materias afecten a la seguridad y salud laboral de los trabajadores/as, serán de aplicación las disposiciones contenidas en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y normativa concordante, que constituyen normas de derecho necesario mínimo e indisponible.
2. En este sentido y de acuerdo con el artículo catorce, apartado 2 de la Ley 31/1995, la empresa desarrollará una acción permanente de seguimiento de la actividad preventiva con el fin de perfeccionar de manera continua las actividades de identificación, evaluación y control de los riesgos que no se hayan podido evitar y los niveles de protección existentes.
3. Conforme al artículo 16, apartado 1 de la Ley 31/1995 y al artículo 1 del Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, la prevención de riesgos laborales, como actuación a desarrollar en el seno de la empresa, deberá integrarse en el conjunto de sus actividades y decisiones, tanto en los procesos técnicos, en la organización del trabajo y en las condiciones en que éste se preste, como en la línea jerárquica de la empresa, incluidos todos los niveles de la misma, a través de la implantación y aplicación de un plan de prevención de riesgos laborales.

Art. 41. Comité Central de Prevención de Riesgos Laborales

1. Composición:

Sin perjuicio de las competencias y facultades de los distintos comités de seguridad y salud y delegados/as de prevención, se constituirá un Comité Central de Prevención de Riesgos Laborales (CCPRL), destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones generales de la empresa en materia de prevención de riesgos. El CCPRL será el órgano paritario constituido por 12 miembros: 6 representantes de la empresa y 6 representantes de los trabajadores/as; donde la dirección de la empresa ejercerá su obligación de consultar la adopción de las decisiones establecidas en el artículo 33 de la Ley 31/1995.

2. Reuniones:

El CCPRL se reunirá trimestralmente ó siempre que lo solicite alguna de las representaciones en el mismo.

En las reuniones del CCPRL participarán, con voz pero sin voto, los representantes de los trabajadores/as y los representantes de la dirección que no estén incluidos en la composición a la que se refiere el párrafo anterior. En las mismas condiciones podrán participar trabajadores/as de la empresa que cuenten con una especial cualificación o información respecto de concretas cuestiones que se debatan en este órgano.

3. Competencias y facultades:

El ámbito territorial de las competencias y facultades del CCPRL será el estatal y el que supere al correspondiente a las de cada uno de los comités de seguridad y salud o delegados/as de prevención que se constituyan o nombren en cada caso.

Serán competencias del CCPRL:

- a) Participar en la elaboración, puesta en práctica y evaluación de los planes y programas de prevención de riesgos en la empresa. Esto incluye la prevención de los riesgos psicosociales.
- b) Promover iniciativas sobre métodos y procedimientos para la efectiva prevención de los riesgos, proponiendo a la empresa la mejora de las condiciones o la corrección de las deficiencias existentes.

En el ejercicio de sus competencias, el CCPRL estará facultado para:

- a) Conocer directamente la situación relativa a la prevención de riesgos en la empresa.
- b) Conocer antes de su puesta en práctica los proyectos en materia de organización del trabajo e introducción de nuevas tecnologías, en lo referente a su incidencia en la prevención de riesgos laborales.
- c) Conocer cuántos documentos e informes relativos a las condiciones de trabajo sean necesarios para el cumplimiento de sus funciones, así como los precedentes de la actividad del Servicio de Prevención.

- d) Conocer y analizar los daños producidos en la salud o en la integridad física de los trabajadores/as, al objeto de valorar sus causas y proponer las medidas preventivas oportunas.
 - e) Conocer e informar la memoria y programación anual del Servicio de Prevención.
 - f) Conocer cualquier otra medida relacionada con la organización de la prevención en la empresa.
4. La empresa articulará la coordinación de actividades empresariales, en relación con la prevención de riesgos laborales, con las empresas contratistas, subcontratistas o trabajadores/as autónomos contratados para la prestación de obras o servicios conforme a lo establecido en el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, y concretamente en lo que a consulta y participación se refiere.

Art. 42. Protección de la maternidad

1. Las empleadas en situación de embarazo o parto reciente podrán comunicar de manera formal dicha situación al Servicio de Prevención al objeto de valorar individualmente la naturaleza, el grado y la duración de la exposición a riesgos específicos, o el trabajo nocturno o el trabajo a turnos.
2. En el caso de detectarse riesgo para la seguridad y la salud o una posible repercusión sobre el embarazo o la lactancia de las citadas trabajadoras, se tomarán las medidas necesarias para evitar la exposición a dichos riesgos.
3. De forma general y sin menoscabo de la evaluación específica que deba realizarse en cada caso:
 - Los trabajos con riesgo de caída de altura, en espacios confinados o trabajos nocturnos serán actividades prohibidas para trabajadoras embarazadas.
 - La manipulación manual de cargas supone una situación de alto riesgo para trabajadoras embarazadas.
 - Los trabajos en espacios confinados y la manipulación manual de cargas suponen situaciones de alto riesgo para trabajadoras en periodo de lactancia.

Capítulo XIV. Igualdad y conciliación

Art. 43. Promoción de la igualdad

Con el presente convenio las partes expresan su voluntad de garantizar el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el acceso al empleo, en la formación profesional, en la promoción profesional, en las condiciones de trabajo, incluida las retributivas y en la afiliación y participación en las organizaciones sindicales y empresariales, expresado en el artículo 14 de la Constitución Española de 1978 y en la Ley Orgánica de Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres, principios todos ellos inspiradores del Plan de Igualdad actualmente vigente en la empresa.

Art. 44. Comisión paritaria de igualdad y conciliación

1. Se crea una comisión paritaria de igualdad y conciliación integrada por:
4 vocales en representación de los trabajadores/as.
4 vocales en representación de la empresa.
2. La comisión paritaria de igualdad y conciliación estudiará la adopción de posibles medidas que, atendidas las necesidades del servicio, promuevan los derechos de conciliación de la vida personal, familiar y laboral.
3. La comisión paritaria de igualdad y conciliación asume las competencias legalmente establecidas en materia del diseño y desarrollo del Plan de Igualdad en los términos y condiciones previstos en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo.

Art. 45. Reducción de jornada

1. Quien por razones de guarda legal tenga a su cuidado directo algún menor de doce años o persona con discapacidad física, psíquica o sensorial que no desempeñe una actividad retribuida tendrá derecho a una reducción de la jornada de trabajo, con la disminución proporcional del salario, como mínimo de un octavo y máximo de la mitad de la duración de aquella.
2. Los trabajadores/as en jornada partida cuyo porcentaje de reducción solicitado por guarda legal sea igual o superior al 25% podrán pasar a desempeñar su servicio en jornada continuada dentro del horario laboral anualmente establecido.
3. No obstante lo anterior, los trabajadores/as de la empresa que ocupen puestos de trabajo cuya jornada de trabajo se realice en jornada partida y soliciten una reducción de jornada de 1/8 por guarda legal, podrán desempeñar su servicio en jornada continuada

dentro del horario laboral anualmente establecido, bajo las siguientes condiciones:

- a. Tanto la reducción de jornada como el retorno a jornada completa habrán de solicitarse, salvo excepciones debidamente motivadas, por un período mínimo de cuatro meses, siempre que se refieran al mismo sujeto causante de la reducción.
 - b. En caso de discrepancia sobre las excepciones debidamente motivadas, se someterá a la comisión paritaria de igualdad.
4. Atendida la distribución anual de la jornada así como la incidencia que sobre dicha distribución tienen los períodos de jornada intensiva, cualquier solicitud de reducción de jornada o de reincorporación a jornada completa deberá comportar necesariamente la regularización y ajuste correspondientes con objeto de que en cómputo anual se respete el porcentaje real de reducción disfrutado respecto de la jornada anual.
5. En la determinación de objetivos individuales regirá, como uno de sus principios, el criterio de proporcionalidad con relación a la jornada del trabajador/a.

Art. 46. Acumulación de jornada en caso de reducción de jornada para cuidado de menor afectado por cáncer o cualquier enfermedad grave.

De conformidad con lo establecido en el artículo 37.5 del estatuto de los trabajadores, para la aplicación del derecho a reducción de jornada para el cuidado de menor afectado por cáncer o por cualquier otra enfermedad grave (incluidas en el listado de enfermedades del anexo del Real Decreto 1148/2011, de 29 de julio, que regula la prestación económica a cargo del INSS para estos casos, o de las que pueda incluir la norma que lo modifique o sustituya), durante su hospitalización y tratamiento continuado, cuando la enfermedad implique un ingreso hospitalario de larga duración y requiera la necesidad de su cuidado directo, continuo y permanente, el trabajador/a podrá solicitar la acumulación del tiempo de reducción de jornada en jornadas completas de acuerdo con las siguientes condiciones:

1. Solo se podrá solicitar la acumulación en los casos de enfermedades especialmente graves de un hijo menor de 18 años de entre las recogidas en el catálogo del anexo del RD 1148/2011, o norma que lo modifique o sustituya, siempre que, ya sea por la especial gravedad de la enfermedad y/o por las circunstancias del entorno familiar del trabajador/a, sea aconsejable que éste disponga de tiempo acumulado, continuado o no, para el cuidado del menor.
2. El trabajador/a podrá solicitar, en cualquier momento a lo largo de la enfermedad del menor, la acumulación del tiempo de reducción de jornada en jornadas

- completas fijadas en determinados días a la semana durante un período concreto a determinar en cada caso. El resto de días de la semana trabajará a tiempo completo.
3. En casos excepcionales, dentro de los supuestos recogidos en el punto 1 de este acuerdo, podrá solicitarse la acumulación del tiempo de jornada reducida por semanas completas.
 4. La acumulación se producirá respecto de la reducción de la jornada de, al menos, la mitad de su duración.
 5. Se concederá la acumulación, caso a caso, por la dirección de la empresa, una vez comprobado el cumplimiento de los requisitos y teniéndose en cuenta para ello tanto las circunstancias especiales del empleado/a como las del menor que figuren en la declaración emitida por el facultativo del Servicio Público de Salud u organismo sanitario de la comunidad autónoma correspondiente.
 6. La concesión de la solicitud de acumulación instada por el trabajador/a se renovará semanalmente en sus propios términos y de forma automática si no hubiera manifestación expresa en contra por parte del trabajador/a o de la empresa, con un preaviso en ambos casos de quince días naturales.
 7. En caso de concesión, tanto el número total de días a acumular como la distribución de los mismos y el inicio de la acumulación se decidirán de común acuerdo entre empresa y trabajador/a, atendiendo en la medida de lo posible a los intereses del solicitante.
 8. En el supuesto de que el trabajador/a quiera retornar a la jornada a tiempo completo o continuar con la reducción de jornada dejando de acumular jornadas completas, deberá solicitarlo por escrito con un preaviso de quince días naturales, salvo casos excepcionales que serán valorados por la dirección de la empresa.
En estos casos, la empresa comunicará al empleado/a la jornada a realizar hasta final de año, una vez ajustado el número de horas de trabajo efectivo que corresponda en cómputo anual.
 9. Deberá acreditarse que subsiste la necesidad del cuidado directo mediante la aportación de informes médicos con las condiciones y frecuencia que establece el RD 1148/2011 (o norma que lo sustituya o modifique) para el control por parte del INSS. Es decir, al mes de la primera solicitud y posteriormente cada dos meses.

Art. 47. Medidas y derechos laborales para las víctimas de violencia de género

Se deben conocer y observar las medidas legales que amparan a los empleados y trabajadoras víctimas de violencia de género, que acrediten dicha situación conforme a lo establecido legalmente, (Ley 1/2004, de 28 de diciembre) en especial lo relativo a:

1. Jornada laboral: Los trabajadores/as víctimas de violencia de género tendrán derecho, para hacer efectiva su protección o su derecho a la asistencia social integral, a la reducción de la jornada de trabajo con disminución proporcional del salario o a la reordenación del tiempo de trabajo, a través de la adaptación del horario, de la aplicación del horario flexible o de otras formas de ordenación del tiempo de trabajo que se utilicen en la empresa.
2. Suspensión del contrato.
3. Cambio de centro de trabajo, incluyendo cambio localidad.
4. Extinción del contrato con derecho a la percepción íntegra de su liquidación sin descuento de preaviso.
5. No se computarán como faltas de asistencia, a lo efectos recogidos en el artículo 52 del estatuto de los trabajadores las motivadas por la situación física o psicológica derivada de la violencia de género sufrida por un trabajador o trabajadora.

Art. 48. Evaluación de desempeño

No se realizará evaluación de desempeño a aquellos empleados/as que hayan estado de baja, independientemente del motivo, por un periodo superior a seis meses dentro de un mismo año natural.

Art. 49. Excedencias

- Excedencia voluntaria

1. El trabajador/a con al menos una antigüedad en la empresa de un año tiene derecho a una excedencia voluntaria por un plazo no menor a cuatro meses y no mayor a cinco años. Este derecho sólo podrá ser ejercitado de nuevo por el mismo trabajador/a si han transcurrido cuatro años desde el final de la anterior excedencia.
2. Si durante el periodo de excedencia el trabajador/a realizara actividades por cuenta propia o ajena que supongan concurrencia con las de la empresa, perderá su derecho al reingreso.

- Excedencia por guarda legal

1. Los trabajadores y trabajadoras tendrán derecho a un período de excedencia de duración no superior a cuatro años para atender al cuidado de cada hijo, tanto cuando lo sea por naturaleza, como por adopción, o en los supuestos de acogimiento, tanto permanente como preadoptivo, aunque éstos sean provisionales, a contar desde la fecha de nacimiento o, en su caso, de la resolución judicial o administrativa.
2. Tendrán derecho a un período de excedencia, de duración no superior a cuatro años, los trabajadores y trabajadoras para atender al cuidado de un familiar hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, que por razones de edad, accidente, enfermedad o discapacidad no pueda valerse por sí mismo, y no desempeñe actividad retribuida.
3. El periodo podrá disfrutarse de forma fraccionada.
4. Reserva forzosa de puesto durante el primer año. Transcurrido dicho plazo, la reserva quedará referida a un puesto de trabajo del mismo grupo profesional o categoría equivalente.

Art. 50. Suspensión del contrato por maternidad y paternidad

En el supuesto de parto, adopción o acogimiento, preadoptivo o permanente, de menores de seis años o de menores de edad que sean mayores de seis años cuando se trate de menores discapacitados o que por sus circunstancias y experiencias personales o por provenir del extranjero tengan especiales dificultades de inserción social y familiar debidamente acreditadas por los servicios sociales competentes, la suspensión tendrá una duración de dieciséis semanas ininterrumpidas, ampliables en el supuesto de parto múltiple en dos semanas más por cada hijo a partir del segundo. El período de suspensión se distribuirá a opción de la interesada siempre que las seis primeras semanas sean inmediatamente posteriores al parto.

En los supuestos de adopción o acogimiento, en las condiciones arriba mencionadas, la suspensión producirá efectos a elección del trabajador, bien a partir de la resolución judicial por la que se constituye la adopción, bien a partir de la decisión administrativa o judicial de acogimiento, provisional o definitiva.

En caso de adopción internacional, cuando sea necesario el desplazamiento previo de los progenitores al país de origen del adoptado, el período de suspensión podrá iniciarse hasta cuatro semanas antes de la resolución por la que se constituye la adopción.

En el supuesto de discapacidad del hijo o del menor adoptado o acogido, se ampliará la suspensión del contrato durante dos semanas.

En caso de fallecimiento de la madre, con independencia de que ésta realizará o no algún trabajo, el otro progenitor podrá hacer uso de la totalidad o, en su caso de la parte que reste del período de suspensión, computando desde la fecha del parto, y sin que se descuente del mismo la parte que la madre hubiera podido disfrutar con anterioridad al parto.

En el supuesto de fallecimiento del hijo, el período de suspensión no se verá reducido, salvo que, una vez finalizadas las seis semanas de descanso obligatorio, la madre solicitara reincorporarse a su puesto de trabajo.

En los casos de parto prematuro y en aquellos casos en que, por cualquier otra causa, el neonato deba permanecer hospitalizado a continuación del parto, el período de suspensión podrá computarse, a instancia de la madre, o en su defecto, del otro progenitor, a partir de la fecha del alta hospitalaria.

Suspensión del contrato por paternidad en los supuestos de nacimiento de hijo, adopción o acogimiento, preadoptivo o permanente, de menores de seis años o de menores de edad que sean mayores de seis años cuando se trate de menores discapacitados o que por sus circunstancias y experiencias personales o por provenir del extranjero tengan especiales dificultades de inserción social y familiar debidamente acreditadas por los servicios sociales competentes: Se permite la posibilidad de ampliar por parte del trabajador el período de 13 días establecido en el artículo 48 bis del estatuto de los trabajadores, ampliables en el segundo parto, adopción o acogimiento múltiple en dos días más por cada hijo a partir del segundo, a 4 semanas, teniendo en este caso la diferencia entre los 13 días y las 4 semanas la consideración de suspensión de contrato sin sueldo.

En el supuesto de parto, la suspensión corresponde en exclusiva al otro progenitor. En los supuestos de adopción o acogimiento, este derecho corresponderá sólo a uno de los progenitores, a elección de los interesados; no obstante, cuando el período de descanso de maternidad sea disfrutado en su totalidad por uno de los progenitores, el derecho a la suspensión por paternidad únicamente podrá ser ejercido por el otro.

El trabajador que ejerza este derecho podrá hacerlo durante el período comprendido desde la finalización del permiso por nacimiento de hijo, previsto legal o convencionalmente, o desde la resolución judicial por la que se constituye la adopción o a partir de la decisión administrativa o judicial de acogimiento, hasta que finalice la suspensión del contrato regulada en el artículo 48.4 del estatuto de los trabajadores o inmediatamente después de la finalización de dicha suspensión, comunicándolo con carácter previo a la empresa con la

antelación de 15 días, siempre que sea posible.

Art. 51. Prestación complementaria en situaciones de baja por maternidad o paternidad.

La empresa complementará hasta el 100% del salario fijo bruto anual de los empleados/as en situación de baja por maternidad o paternidad hasta el día de la extinción de la situación a que dio lugar el complemento. En todo caso, la empresa abonará como máximo la diferencia entre el importe teórico que le pudiera corresponder por la prestación de maternidad o paternidad, independientemente de que tenga derecho o no a percibirlo, y el 100% de la retribución mensual fija.

Capítulo XV. Derechos de representación colectiva y sindicales

Art. 52. Secciones sindicales

La interlocución, negociación y representación en el ámbito global de la empresa, y superior por ello a los ámbitos de centro de trabajo, será ostentada por las secciones sindicales presentes en la empresa, de ámbito estatal, y que cuenten con una representación igual o superior al 10% de los delegados/as de personal y miembros de comité electos. Dichas secciones sindicales tendrán la legitimación prevista en el estatuto de los trabajadores para tratar y acordar, en su caso, sobre aquellas cuestiones de carácter colectivo que el estatuto atribuye a los representantes legales de los trabajadores/as. La representatividad de cada una de ellas vendrá ponderada por el número de delegados/as o miembros de comité que pertenezcan a cada una.

Art. 53. Delegados/as sindicales. Garantías y derechos complementarios

1. Los sindicatos que alcancen a nivel nacional en la empresa un porcentaje de representatividad igual o superior al 10%, podrán designar de entre los trabajadores/as de la empresa hasta 3 delegados/as sindicales.
2. Los sindicatos que cuenten con un nivel de representación a nivel nacional en la empresa de entre un 25% y un 40% podrán designar hasta cuatro delegados/as sindicales, de los que podrán liberar de prestación de servicios hasta un máximo de dos.
3. Los sindicatos que cuenten con un nivel de representación a nivel nacional en la empresa

superior a un 40% podrán designar 6 delegados/as sindicales, de los que podrán liberar hasta un máximo de 5.

4. Con objeto de dar estabilidad dentro de la función de representatividad a los delegados/as que gozan de liberación de prestación de servicios, se entiende que esta tiene carácter estable y permanente por un período no inferior a 12 meses salvo que haya nuevas elecciones sindicales durante dicho período. Asimismo, y en atención a dicha circunstancia, la retribución variable a la que pudieran tener derecho se calculará con arreglo al nivel de consecución acreditado de acuerdo con la siguiente distribución del 100% del porcentaje de objetivo que individualmente pueda acreditar cada uno de ellos:

- 50% del porcentaje corresponderá al grado de cumplimiento de los objetivos de empresa.
- 50% del porcentaje corresponderá al grado de cumplimiento del área al que se haya adscrito.

Art. 54. Comités de empresa y delegados/as de personal. Garantías y derechos complementarios.

1. Los comités de empresa, delegados/as de personal y secciones sindicales podrán celebrar, previa autorización de la empresa, reuniones con los trabajadores/as en los centros de trabajo, dentro del horario laboral.

2. Se permite la cesión del crédito horario entre los representantes electos de los trabajadores/as de una misma organización sindical en la misma provincia de trabajo. Tanto el uso del crédito horario como la situación de posibles cesiones se deberán notificar a la dirección de la empresa. En este último supuesto dicha notificación deberá hacerse con una antelación de un mes. No computará dentro del crédito horario establecido para cada representante o delegado sindical el tiempo invertido en reuniones convocadas por la dirección de la empresa.

3. La empresa pondrá además un único local a disposición de cada una de las organizaciones sindicales que cuenten con un nivel de representación en el conjunto de la empresa igual o superior al 40 por 100 de los delegados/as de personal y miembros del comité electos.

4. Dentro de sus posibilidades la empresa permitirá o facilitará el uso de los medios necesarios para el ejercicio de la actividad sindical.

5. Los representantes de los trabajadores/as observarán sigilo profesional según lo

dispuesto en el artículo 65 del estatuto de los trabajadores.

6. La empresa cede sus medios electrónicos a la representación legal de los trabajadores/as, para las siguientes comunicaciones relativas a sus funciones propias de representación, siempre y cuando acredite un nivel de representatividad de al menos el 10%:

- Comunicaciones entre los representantes legales de los trabajadores/as.
- Comunicaciones entre los representantes legales de los trabajadores/as y sus interlocutores en la empresa (Recursos Humanos).
- Comunicaciones entre los representantes legales de los trabajadores/as y sus centrales sindicales.
- Comunicaciones entre los representantes legales de los trabajadores/as y los empleados/as individualmente. Estas comunicaciones nunca podrán ser masivas salvo autorización expresa previa de la empresa.

7. Las secciones sindicales pertenecientes a los sindicatos con representatividad en la empresa de acuerdo con el artículo 48, podrán disponer de un espacio en la intranet de la empresa con funciones similares a las de tablón de anuncios. Igualmente se podrá crear una dirección de correo electrónico a nombre de la sección sindical.

8. El ejercicio de las funciones de representación de los trabajadores/as, bien como representante electo o bien como delegado/a sindical o delegado/a de prevención, no podrá suponer en ningún caso perjuicio en su evaluación del desempeño ni en las consecuencias que de dicha evaluación se deriven. La Dirección de RR.HH garantizará el cumplimiento de este precepto por los medios que la empresa articule, informando de ello a la comisión paritaria de interpretación del convenio y empleo. En el caso de que alguien, como consecuencia de sus funciones de representación sindical, esté liberado durante toda la jornada, su evaluación del desempeño se corresponderá con la media de su unidad de trabajo.

Disposición Transitoria.

Los incrementos y garantías regulados en el artículo 7 para el 2014 serán únicamente de aplicación a aquellos empleados/as que acreditando un alta anterior a 31 de diciembre de 2013 permanezcan de alta en la empresa a la fecha de la firma del presente convenio.

Disposición Adicional.

Dado el común interés en proteger la estabilidad en el empleo en la empresa, para el caso de que hayan de adoptarse medidas de carácter colectivo que puedan afectar al volumen de empleo, tras valorar siempre otras alternativas y sin perjuicio de lo regulado en la normativa laboral, se articularán medidas de información con los representantes de los trabajadores/as.

Disposición Final.

El contenido en conjunto del presente convenio, considerado en su cómputo global y valorado hasta el final de su vigencia, compensa y sustituye cualquier esquema, condición o acuerdo que respecto de los distintos conceptos se estuviera aplicando con anterioridad, constituyendo lo pactado un todo orgánico e indivisible.

Anexo I

Grupo 0:

Responsable

Coordinador/a

Abogado/a senior

Analista de facturación experto

Analista de negocio

Analista experto riesgo y fraude

Analista programador experto

Analista programador senior

Analista senior control de gestión

Analista senior de sistemas

Analista senior gestión información

Analista senior mercado

Architect voip ims networks and services

Delegado/a territorial dnf canarias

Delegado/a territorial ve.indirecta canar.

Ericsson bss project manager

Gestor/a de innovación senior

Gestor/a de innovación

Gestor/a ventas wholesale

Gestor/a centro técnico

Gestor/a de producto senior

Gestor/a marca y comunicación

Gestor/a nacional venta empresas

Gestor/a producto nss

Gestor/a producto senior nss

Gestor/a proyectos senior

Gestor/a rrhh

Gestor/a senior publicidad y promoción

Gestor/a ventas – portal

Ingeniero/a experto innovación

Ingeniero/a experto redes

Ingeniero/a red sr.
Ingeniero/a senior innovación
Ingeniero/a preventa senior
Ingeniero/a preventa experto
Ingeniero/a experto r&d
Ingeniero/a senior r&d
It service manager
Jefe/a proyecto
Jefe/a proyecto nss
Jefe/a proyecto senior
Jefe/a proyecto senior nss
Técnico/a comercial senior grandes cuentas
Técnico/a especialista o&m senior -supervisión
Técnico/a especialista senior o&m
Técnico/a especialista senior o&m - fault management
Técnico/a especialista senior o&m - tmc
Técnico/a especialista senior o&m - smc
Técnico/a senior compras

Grupo 1:

Abogado/a
Analista control de gestión
Analista de facturación senior
Analista de procesos senior
Analista de sistemas
Analista desarrollos web
Analista gestión de la información
Analista mercado
Analista reporting
Analista senior créditos
Analista senior riesgo y fraude
Diseñador/a senior
Especialista senior control room
Especialista rrhh

Especialista senior servicios
Gestor/a canal distribución
Gestor/a comercial prod./serv.avanzados
Gestor/a estrategia de ventas senior
Gestor/a postventa senior
Gestor/a producto
Gestor/a producto senior - contenidos
Gestor/a proyectos
Gestor/a publicidad
Gestor/a senior e-shop
Gestor/a servicios
Ingeniero/a de preventa
Ingeniero/a de r&d
Ingeniero/a especialista de red
Ingeniero/a innovación
Jefe/a atención al canal
Jefe/a atención al cliente
Jefe/a de equipo corporate
Jefe/a de equipo senior – at. cliente empresa
Jefe/a de redacción
Jefe/a de servicio
Jefe/a equipo facturación/prelife
Jefe/a front office
Operador/a supervisión servicios senior
Supervisor/a canal integrador
Supervisor/a control room
Supervisor/a de logística
Supervisor/a pool de información
Supervisor/a postventa
Supervisor/a senior canal de ventas
Supervisor/a senior distribución
Técnico/a senior marca y comunicación
Tec. senior gestión emplazamientos
Tecn.especial.operación y mantenimiento

Técnico/a comercial grandes cuentas
Técnico/a comercial senior
Técnico/a compras
Técnico/a control comercial ggcc
Técnico/a de proyecto senior
Técnico/a especialista o&m
Técnico/a especialista o&m - fault management
Técnico/a especialista o&m - smc
Técnico/a especialista o&m - supervision
Técnico/a especialista o&m – tmc
Técnico/a gestión de conocimiento senior
Técnico/a o&m senior tmc - region
Técnico/a provisión senior.
Técnico/a senior coordinación económica
Técnico/a senior de métodos y calidad
Técnico/a senior económico-financiero
Técnico/a senior facturación y cobros
Técnico/a senior negocios con operadores
Técnico/a senior relaciones sectoriales
Técnico/a senior seguridad
Técnico/a senior servicios
Técnico/a tmc soporte regional senior
Técnico/a upselling senior
Técnico/a especialista operaciones on-line
Técnico/a senior marketing on-line
Técnico/a senior formación distribución y call center
Técnico/a especialista de innovación

Grupo 2:

Analista cobros
Analista créditos
Analista de facturación
Analista de procesos
Analista de riesgos y fraude

Analista logística
Analista postventa
Analista programador
Analista recobro
Coordinador/a atención al cliente
Coordinador/a outsourcing
Diseñador/a
Especialista servicios
Especialista control room
Gestor/a corporate
Gestor/a e-shop
Gestor/a estrategia de ventas
Gestor/a facturación/prelife
Gestor/a oferta táctica
Gestor/a producto - contenidos
Gestor/a trade marketing senior
Ingeniero/a red
Jefe/a de equipo – at. cliente empresas
Operador/a de supervisión de servicios
Redactor/a senior
Secretario/a de dirección
Supervisor/a canal de ventas
Supervisor/a distribución
Tecn.soporte sist. atención al cliente
Técnico/a admon.vtas - sist.comisiones
Técnico/a comercial
Técnico/a comunicaciones
Técnico/a coordinación económica
Técnico/a de gestión de emplazamientos
Técnico/a de métodos y calidad
Técnico/a de sistemas
Técnico/a desarrollos web
Técnico/a económico-financiero
Técnico/a facturación y cobros

Técnico/a formación cac
Técnico/a gestión marca y comunicación
Técnico/a gestión de conocimiento junior
Técnico/a marketing
Técnico/a negocios con operadores
Técnico/a o&m fault management senior
Técnico/a o&m senior
Técnico/a o&m smc senior
Técnico/a o&m supervision senior
Técnico/a o&m tmc senior
Técnico/a o&m tmc - region
Técnico/a provisión
Técnico/a proyecto
Técnico/a regulación
Técnico/a relaciones sectoriales
Técnico/a reporting senior
Técnico/a rrhh
Técnico/a seguridad
Técnico/a senior control presupuestario
Técnico/a senior operación y mantenimiento
Técnico/a senior soporte al canal de venta
Técnico/a servicios
Técnico/a soporte compras
Técnico/a sva/datos
Técnico/a tmc soporte regional
Técnico/a upselling
Ingeniero/a técnico de preventa
Técnico/a innovación senior
Técnico/a marketing on-line
Técnico/a senior de mercado
Técnico/a senior e-care y operaciones on-line
Técnico/a senior operaciones on-line
Técnico/a formación distribución y call center

Grupo 3:

Especialista servicios portal
Gestor/a operaciones
Gestor/a postventa
Gestor/a recobro
Gestor/a trade marketing
Redactor/a
Soporte técnico asesoría jurídica
Supervisor/a atención al cliente
Técnico/a administrativo/a regulación
Técnico/a atención al canal
Técnico/a atención al cliente
Técnico/a canal ventas
Técnico/a control presupuestario
Técnico/a créditos
Técnico/a de administración de ventas
Técnico/a de logística
Técnico/a de postventa
Técnico/a de soporte al canal de ventas
Técnico/a de tráfico
Técnico/a e-care y operaciones on-line
Técnico/a innovación
Técnico/a o&m fault management
Técnico/a o&m smc
Técnico/a o&m supervisión
Técnico/a o&m tmc
Técnico/a operación y mantenimiento
Técnico/a producto - portal
Técnico/a reporting
Técnico/a soporte marketing
Técnico/a soporte gestión del conocimiento
Técnico/a soporte ventas

Grupo 4:

Soporte administrativo

Técnico/a soporte centro clientes