

## III. OTRAS DISPOSICIONES

### MINISTERIO DE TRABAJO Y ECONOMÍA SOCIAL

**18303** *Resolución de 25 de julio de 2023, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el Convenio colectivo de Deutsche Telekom Business Solutions Iberia, SLU.*

Visto el texto del Convenio colectivo de Deutsche Telekom Business Solutions Iberia, SLU (Código de convenio: 90104352012023), que fue suscrito con fecha 7 de marzo de 2023, de una parte, por los designados por la Dirección de la empresa en representación de la misma y, de otra, por la Sección sindical de UGT en representación de los trabajadores, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 90, apartados 2 y 3, de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, Texto Refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, y en el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios colectivos, acuerdos colectivos de trabajo y planes de igualdad,

Esta Dirección General de Trabajo resuelve:

Primero.

Ordenar la inscripción del citado Convenio colectivo en el correspondiente Registro de convenios colectivos, acuerdos colectivos de trabajo y planes de igualdad, con funcionamiento a través de medios electrónicos de este centro directivo, con notificación a la Comisión Negociadora.

Segundo.

Disponer su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Madrid, 25 de julio de 2023.–El Director General de Trabajo, Ricardo Morón Prieto.

#### **CONVENIO COLECTIVO DE DEUTSCHE TELEKOM BUSINESS SOLUTIONS IBERIA, SLU**

#### **PREÁMBULO**

El presente convenio colectivo se suscribe de una parte por la empresa DTGBSI, y de otra parte por la sección sindical UGT, constituida como tal en la empresa.

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

#### **CAPÍTULO I**

#### **Disposiciones generales**

Artículo 1.º *Ámbito funcional.*

El presente convenio colectivo establece las normas básicas que regulan las relaciones laborales entre la empresa Deutsche Telekom Global Business Solutions Iberia, SLU y las personas trabajadoras de dicha sociedad incluidas en su ámbito personal y territorial.

## Artículo 2.º *Ámbito territorial.*

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

## Artículo 3.º *Ámbito personal.*

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

## Artículo 4.º *Ámbito temporal.*

El presente convenio colectivo entrará en vigor a 1 de enero de 2023, con independencia de la fecha de publicación en el «Boletín Oficial del Estado». La vigencia del presente convenio colectivo finalizará el 31 de diciembre de 2025.

Los efectos económicos del convenio se retrotraerán a fecha 1 de enero de 2023, a excepción de aquellos conceptos retributivos a los que se establezca otra vigencia diferente en el presente convenio colectivo.

## Artículo 5.º *Denuncia.*

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

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

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

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

Siendo las condiciones pactadas un todo orgánico e indivisible, el presente convenio colectivo será nulo y no surtirá efecto alguno en el supuesto de que la autoridad o jurisdicción

competente, en el ejercicio de las facultades que le sean propias, objetase o invalidase alguno de sus pactos o no aprobará la totalidad del contenido, que deberá ser uno e indivisible en su aplicación.

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

## Artículo 7.º *Absorción y compensación.*

El conjunto de los acuerdos contenidos en este convenio colectivo, en su totalidad y en cómputo anual, absorben y compensan cualesquiera condiciones laborales y mejoras de todo orden, que estén establecidas en el momento de la firma del convenio o que puedan establecerse en el futuro, por disposición legal, pacto de empresa, contrato

individual o decisión empresarial, cualquiera que sea su origen. Todo ello en los términos establecidos en el artículo 26.5 del Estatuto de los Trabajadores.

Artículo 8.º *Condiciones de colectivos específicos e individuales (ad personam).*

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

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

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

Artículo 9.º *Prelación de normas.*

La prestación del trabajo entre la empresa y las personas trabajadoras se regirá por lo establecido en convenio colectivo desde el momento de su entrada en vigor, 1 de enero de 2023, y en defecto de previsión se estará a lo dispuesto en el convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, de tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública (Código de convenio número 99001355011983) y en su defecto, a las disposiciones legales de ámbito general.

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

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

Esta Comisión estará compuesta, de una parte, por 3 miembros designados por la Empresa y de otra, por 3 miembros designados por la representación de las secciones sindicales que han firmado el presente convenio, repartidos proporcionalmente en función de la representatividad que ostenten en el momento de constitución de la misma.

La Comisión podrá elegir de entre sus miembros, por mayoría, a un presidente o presidenta y a un secretario o secretaria, renovándose dichos cargos con carácter anual. Asimismo, podrá dotarse de un Reglamento de funcionamiento para regular lo que no esté expresamente establecido en este artículo.

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

El domicilio de la Comisión Paritaria será la calle Pere IV, 313-323, Barcelona.

Las reuniones se celebrarán cada tres meses, y con carácter extraordinario a petición de cualquiera de las dos partes, cuando la importancia del tema así lo requiera.

Las funciones de la Comisión Paritaria serán las siguientes:

- Conocimiento y resolución de las cuestiones derivadas de la aplicación e interpretación del presente convenio colectivo.

- Vigilancia del cumplimiento de lo pactado en el presente convenio colectivo.

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

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

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

Los acuerdos de esta Comisión de interpretación del convenio tendrán el mismo valor que el texto de este de conformidad con el artículo 91.4.º del Estatuto de los Trabajadores y serán remitidos a la Autoridad Laboral para proceder a su publicación.

En las reuniones de la Comisión, serán admitidos un asesor por cada sección sindical con representación en la comisión, y por parte de la Empresa el mismo número de asesores que la parte social pueda aportar. Estos asesores podrán actuar con voz, pero sin voto.

## CAPÍTULO II

### Organización del Trabajo

#### Artículo 11.º *Facultad de Organización.*

La organización del trabajo y la asignación de funciones, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes, es facultad exclusiva de la Dirección de la Empresa incluida en el ámbito funcional del presente convenio colectivo que, en cada caso, la llevará a cabo y dictará las directrices y normas pertinentes con sujeción a la legislación vigente.

La organización del trabajo tiene como fin la consecución de unos niveles óptimos de productividad, eficiencia, eficacia y calidad y a promover, en la medida de lo posible, la conciliación de la vida familiar y laboral en la Empresa.

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

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

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

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

## Artículo 13.º *Confidencialidad.*

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

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

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

## Artículo 14.º *Preaviso.*

Las personas trabajadoras que deseen cesar voluntariamente en la empresa vendrán obligadas a ponerlo en conocimiento de las mismas por escrito, cumpliendo, como mínimo, un plazo de preaviso según lo indicado:

- Grupo profesional 1 – Operarios y actividades auxiliares: quince días naturales.
- Grupo profesional 2 – Técnicos C: un mes.
- Grupo profesional 3 – Técnicos B: un mes.
- Grupo profesional 4 – Técnicos A: un mes.
- Grupo profesional 5 – Comerciales y Consultores: un mes.
- Grupo profesional 6 – Mandos Intermedios B: un mes.
- Grupo profesional 7 – Mandos intermedios A: un mes.

Dicho plazo se aplicará respecto a aquellas personas trabajadoras que cesen voluntariamente una vez superado el periodo de prueba.

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

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

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

## CAPÍTULO III

### Ordenación del tiempo de trabajo

## Artículo 16.º *Jornada laboral.*

### 16.1 Jornada ordinaria anual.

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

La jornada laboral efectiva será para los años 2023 y 2024 de 1.752 horas, a las que se añadirán 48 horas ordinarias complementarias (exclusivamente para guardias e intervenciones), es decir, un total de 1.800 horas ordinarias.

En el año 2025 la jornada pasará a ser de 1.748 horas, a las que se añadirán 52 horas ordinarias complementarias (exclusivamente para guardias e intervenciones), es decir un total de 1.800 horas ordinarias.

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

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

Sin perjuicio de lo anterior, se mantendrán las jornadas anuales inferiores que vengán disfrutando determinadas personas trabajadoras en virtud de acuerdos alcanzados a título individual o colectivo, si bien podrá acordarse con la Dirección de la Empresa la convergencia de dicha jornada anual de 1.752 horas de jornada ordinaria efectiva anual durante los años 2023 y 2024 y de 1.748 horas a partir del año 2025, en aplicación de lo contemplado en el último párrafo del artículo 8.º de este convenio colectivo.

En su caso, la diferencia anual entre los días laborales del centro de trabajo y los días de la jornada anual individual ordinaria (con carácter general 1752 horas de jornada ordinaria efectiva anual durante los años 2023 y 2024 y de 1748 horas a partir del año 2025 salvo personas trabajadoras con jornadas inferiores), será el exceso de la jornada ordinaria anual y se denomina «Tiempo de Libre Disposición», computándose en horas, de acuerdo con la jornada horaria diaria individual.

Este tiempo de libre disposición se determinará cuando se elabore el calendario laboral de cada año y se disfrutará en la forma (días u horas) acordadas con el responsable inmediato de la persona trabajadora teniendo en cuenta las necesidades del servicio. Este tiempo se debe disfrutar dentro del año laboral de devengo y en ningún caso se compensará económicamente.

En aquellos casos de personas trabajadoras pertenecientes a determinados colectivos que tienen condiciones diferentes (artículo 8 del presente convenio colectivo), las mismas se tendrán en cuenta a la hora de determinar el tiempo de libre disposición, si fuese el caso.

## 16.2 Jornada ordinaria diaria y semanal.

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

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

Siempre que la organización del servicio lo permita, se contempla la posibilidad de que las personas trabajadoras puedan ampliar su horario de lunes a jueves con el fin de que los viernes por la tarde estén eximidos de prestar servicios cumpliendo en todo momento con la jornada laboral estipulada para cada persona trabajadora.

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

El tiempo de la comida no será retribuido ni tendrá la consideración de tiempo de trabajo efectivo.

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

## Artículo 17.º *Calendario laboral.*

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

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

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

Las personas trabajadoras disfrutarán de los festivos autonómicos y locales que correspondan en función del lugar del centro de trabajo salvo aquellos casos en que el trabajador se encuentre desplazado prestando servicios en el centro de trabajo del cliente, en cuyo caso se le aplicará el calendario de festivos del cliente.

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

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

- Festivos: son las fiestas locales, autonómicas y estatales indicadas en el Calendario Laboral, a excepción de las indicadas en el apartado anterior.

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

## Artículo 18.º *Trabajo nocturno.*

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

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

## Artículo 19.º *Trabajo a turnos.*

### 19.1 Régimen de trabajo a turnos.

El régimen de trabajo a turnos se regirá por lo establecido en el artículo 36 del Estatuto de los Trabajadores. Para atender las necesidades de prestación de servicios a los clientes y previa negociación con la representación de las personas trabajadoras en los términos establecidos en el artículo 41 del Estatuto de los trabajadores, la Empresa podrá organizar turnos rotatorios de trabajo de lunes a domingo, de tres turnos/día (mañana, tarde y noche, denominado 3x8) o de dos turnos/día (denominado 2x8 o 2x12), en aquellos puestos de trabajo que considere necesario. La empresa informará trimestralmente, y previa petición de la RLPT, del personal que esté adscrito a turnos.

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

El plus de turnicidad en la modalidad de dos turnos/día se percibirá siempre que el solapamiento entre los dos turnos sea inexistente o inferior a dos horas y la frecuencia

de cambio entre los turnos sea al menos de una vez al mes o mayor frecuencia (ejemplo: un cambio por semana).

El personal a sistema de tres turnos/día (3x8), cambiará de turno según la cadencia mañana-noche-tarde, repitiendo el ciclo, y así sucesivamente.

El personal a turnos no permanecerá más de cuatro semanas en un determinado turno, salvo adscripción voluntaria o acuerdo entre las propias personas trabajadoras. Sin detrimento del servicio y con la autorización del responsable inmediato/a, las personas trabajadoras podrán voluntariamente intercambiar su turno de trabajo.

Al igual que el resto de la plantilla, el personal a turnos se regirá por el Calendario Laboral del Centro de Trabajo, a efectos del cómputo de jornada individual anual y la consideración de no laborales.

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

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

## 19.2 Turno incompleto.

Se considera turno incompleto aquel que no dispone la totalidad de los recursos planificados.

Esta situación puede darse en el transcurso del turno en cuestión o bien presentarse como un imprevisto para el siguiente turno.

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

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

### Prolongación y anticipación de turno incompleto:

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

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

- La persona trabajadora que ha de prolongar o anticipar el turno de trabajo, recibirá la compensación establecida en el anexo IV del presente convenio colectivo.

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

## Artículo 20.º *Intervenciones planificadas.*

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



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

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

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

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

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

Las intervenciones planificadas se clasifican de la siguiente forma:

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

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

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

## 20.1 Compensación por intervención planificada.

La intervención planificada se puede compensar de tres formas diferentes:

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

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

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

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

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

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

La forma de compensación de la intervención será acordada entre la persona trabajadora y la Empresa.

Las horas complementarias (establecidas en el artículo 16 del presente convenio, cuarenta y ocho horas para el año 2023 y 2024 y cincuenta y dos horas complementarias a partir del año 2025) se compensarán económicamente. Para el límite anual de ochenta horas extraordinarias se podrá optar entre la compensación por tiempo y la compensación mixta.

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

En caso de requerirse Disponibilidad, ésta se compensará por día, teniendo en cuenta el tipo de día (laborable, fin de semana, festivo y festivo especial) según el cuadro adjunto (en euros/ brutos):

Disponibilidad	2023	2024	2025
Laborable.	19,55	20,13	20,74
Día fin de semana.	38,10	39,25	40,42
Festivo.	67,54	69,57	71,66
Festivo Especial.	112,56	115,94	119,42

#### Artículo 21.º *Horas extraordinarias.*

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

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

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

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

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

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

– Económica: se remunera exclusivamente en dinero por la cuantía correspondiente al tiempo real de trabajo, es decir, por hora extraordinaria realizada o fracción de la

misma, aplicando a este tiempo los siguientes coeficientes multiplicadores sobre el salario de una hora ordinaria:

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

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

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

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

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

#### Artículo 22.º *Vacaciones.*

A partir del año 2023, cada persona trabajadora disfrutará de veinticinco (25) días laborales de vacaciones por año natural.

Si no existe impedimento, las vacaciones deberán ser disfrutadas dentro del mismo año natural al que correspondan. No obstante, de existir dicho impedimento se podrán disfrutar hasta el 15 de enero del año natural siguiente, aunque, excepcionalmente y de común acuerdo, esta fecha pueda extenderse hasta el 31 de marzo.

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

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

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

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

Si el periodo de vacaciones coincide en el tiempo con una incapacidad temporal derivada del embarazo, parto, lactancia natural, periodo de suspensión del contrato de trabajo previsto en los apartados 4, 5 y 7 del artículo 48 del Estatuto de los Trabajadores o con una incapacidad temporal por contingencias distintas a las anteriores, se estará a lo dispuesto en el artículo 38.3 del Estatuto de los Trabajadores.

Artículo 23.º *Permisos retribuidos.*

Las personas trabajadoras, previo aviso y justificación documental adecuada con la debida antelación, podrán ausentarse del trabajo con derecho a remuneración en los casos previstos:

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

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

Motivo	Duración permiso
Inscripción de Matrimonio o Pareja de hecho, como tal, en el registro oficial que corresponda.	Quince días naturales (*).
Matrimonio de familiares de 1.º o 2.º de consanguinidad o afinidad.	Un día laboral o dos días laborales si se produce en el extranjero. Se podrá disfrutar, a opción del trabajador/a, o bien el día del acto legal o el día de la celebración.
Cambio/Traslado domicilio.	Dos días laborales. Se podrá disfrutar en los dos meses siguientes al empadronamiento.
Defunción de familiares de 1.º y 2.º grado de consanguinidad o afinidad.	Familiares de 1.º grado (Cónyuge, Pareja de hecho, padres e hijos): cuatro días laborales (incluyendo los posibles desplazamientos) o cinco días laborales en caso de defunción en el extranjero (*).
	Familiares de 2.º grado (Abuelos, hermanos, cuñados y nietos) dos días laborales (en el caso de que el empleado necesite hacer un desplazamiento a otra provincia distinta de donde resida, el permiso será de cuatro días laborales o cinco días laborales en caso de defunción en el extranjero (*).
Enfermedad grave, accidente, hospitalización o intervención quirúrgica de familiares de 1.º y 2.º grado de consanguinidad o afinidad.	Dos días laborales y en el caso de que el empleado necesite hacer un desplazamiento a otra provincia distinta de donde resida, el permiso será de cuatro días laborales o cinco días laborales si el hecho causante se produce en el extranjero. Se podrán disfrutar dentro del periodo que dure la hospitalización o situación que dé derecho a este permiso (*).
Cirugía mayor ambulatoria efectuada en unidad de cirugía sin ingreso (UCSI) a familiares de 1.º y 2.º de consanguinidad o afinidad, o a la propia persona trabajadora afectada.	Un día, siendo éste el mismo día de la intervención.
Deber inexcusable de carácter público y personal.	Por el tiempo indispensable.
Exámenes Oficiales.	Por el tiempo indispensable.
Cumplimiento de deberes de carácter electoral.	Por el tiempo indispensable establecido legalmente.
Nacimiento o Adopción de un hijo/a de un descendiente de 1.º grado (nieto/a) de la persona trabajadora.	Tres días laborales.
Asistencia a exámenes prenatales y técnicas de preparación al parto.	Por el tiempo indispensable. Tanto la madre como el cónyuge/pareja de hecho.

Motivo	Duración permiso
Por Lactancia de un hijo/a menor de nueve meses.	Una hora de ausencia al inicio, durante o al final de la jornada hasta los doce meses o la equivalente a dieciocho días laborales.
Consultas médico de cabecera o familia de la SS o de fuera del sistema de SS.	Treinta y dos horas/año y aportando justificante.
Consultas médicas a Especialistas de la SS o Privados.	Treinta y dos horas/año y aportando justificante.
Consultas médicas de hijos/as discapacitados.	Treinta y dos horas/año y aportando justificante.
Acompañar a visita médica a un familiar de 1.º o 2.º grado.	Treinta y dos horas/año y aportando justificante.
Donaciones de Sangre en beneficio de familiares de 1.º o 2.º grado de consanguinidad o afinidad, u otra persona trabajadora de la empresa.	Por el tiempo Indispensable.

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

#### Artículo 24.º *Excedencias.*

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

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

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

### CAPÍTULO IV

#### Sistema de Clasificación Profesional

#### Artículo 25.º *Principios generales.*

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

En el anexo VI del presente convenio colectivo se adjunta la tabla de similitud entre el sistema de clasificación profesional establecido en este convenio colectivo y el contemplado en el convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, de tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública

De acuerdo con el artículo 22.2 del Estatuto de los Trabajadores, se entiende por grupo profesional el que agrupa unitariamente las aptitudes profesionales, titulaciones, y contenido general de la prestación, y podrá incluir distintas tareas, funciones, especialidades profesionales o responsabilidades asignadas a la persona trabajadora.

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

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

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

#### Artículo 26.º *Factores de encuadramiento profesional.*

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

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

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

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

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

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

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

La reseña de los Grupos profesionales, funciones profesionales y sus niveles funcionales que se establecen en este convenio es meramente enunciativa y no supone la obligación de tenerlos cubiertos, ya que su existencia estará en función, en todo caso, de las actividades que se desarrollen en la Empresa.

##### 27.1 Grupos y funciones profesionales.

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

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

Se incluyen en este grupo las siguientes funciones profesionales:

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

## Grupo profesional 2: Técnicos C.

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

Se incluyen en este grupo las siguientes funciones profesionales:

- Técnico de Servicio.
- Técnico de Soporte.
- Técnico especialista de Help Desk.
- Técnico de Explotación.
- Programador.
- Técnico Administrativo.

## Grupo profesional 3: Técnicos B.

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

Se incluyen en este grupo las siguientes funciones profesionales:

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

## Grupo profesional 4: Técnicos A.

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

Se incluyen en este grupo las siguientes funciones profesionales:

- Arquitecto de *Software*.
- Arquitecto de Sistemas.

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

## Grupo profesional 5: Consultores y Comerciales.

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

Se incluyen en este grupo las siguientes funciones profesionales:

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

Grupo profesional 6: Mandos Intermedios B.

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

Se incluyen en este grupo las siguientes funciones profesionales:

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

Grupo profesional 7: Mandos Intermedios A.

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

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

Se incluyen en este grupo las siguientes funciones profesionales:

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

## 27.2 Niveles funcionales.

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

Con carácter general, dentro de cada función profesional se establecen tres niveles funcionales diferentes, definidos de forma específica en el anexo VII del presente convenio colectivo.

– Un primer nivel de entrada (nivel 1) destinado a la formación/adaptación y al aprendizaje de las tareas propias de la función, y generalmente de una duración determinada.

– Un segundo nivel de permanencia (nivel 2) destinado al desarrollo con solvencia de las tareas propias de la función.

– Un tercer nivel (nivel 3) destinado al desarrollo con excelencia de las tareas propias de la función, y es susceptible de realizar tareas de mayor complejidad. Para acceder a este nivel se requieren cumplir los requisitos establecidos para cada Función profesional concreta.



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

La promoción a una función profesional superior dentro del itinerario se llevará a cabo, con carácter general, desde el nivel 2 de la función origen al nivel 1 de la función superior, si esta lo contempla. Si no existiese el nivel 1, la promoción se llevará a cabo al nivel 2.

## CAPÍTULO V

### Desarrollo profesional

#### Artículo 28.º *Principios generales.*

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

- La formación.
- La promoción profesional.

#### Artículo 29.º *Formación.*

Tanto la Dirección de la Empresa como los y las representantes de las personas trabajadoras asumen el compromiso de potenciar la formación continuada, en base a la prevista evolución del negocio y de las tecnologías, procediendo a establecer los adecuados Planes de Reciclaje y Desarrollo para mejorar la cualificación técnica del personal, como medida imprescindible para asegurar la competitividad y el empleo.

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

Se acuerda mantener la Comisión de Formación que estará integrada, de una parte, por tres miembros incluyendo suplentes designados por la Empresa y otros tres incluyendo suplentes designados por la representación de las centrales sindicales con representatividad en la empresa, repartidos proporcionalmente en función de la representatividad que ostenten en el momento de su constitución.

Las funciones de dicha Comisión serán:

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

– Ser informada de las solicitudes de permisos individuales de formación realizadas, así como de las resoluciones adoptadas respecto de las mismas y, en su caso, de los motivos de desestimación.

– Conocer el balance de las acciones formativas desarrolladas en el ejercicio precedente.

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

Esta Comisión deberá constituirse en el plazo máximo de tres meses a contar desde la entrada en vigor del presente convenio colectivo.

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

– Denominación y descripción de las acciones que se vayan a desarrollar y objetivos.

– Colectivos destinatarios y número de participantes por acciones.

– Calendario previsto de ejecución.

– Medios pedagógicos.

– Criterios de selección de los participantes.

– Lugar previsto de impartición de las acciones formativas.

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

#### Artículo 30.º *Promoción profesional.*

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

La promoción profesional se llevará a cabo dentro de los itinerarios profesionales indicados a continuación, de modo que se vaya ascendiendo de una función profesional a otra de nivel superior, generalmente del mismo itinerario, siempre que previamente se cumplan los requisitos establecidos para el acceso a cada función, de modo que se garantice la idoneidad del perfil competencial de la persona con el de la función a desempeñar. También se puede llevar a cabo un cambio profesional desde un itinerario profesional a otro distinto.

La promoción profesional conllevará la actualización salarial correspondiente, sin discriminación alguna, según el nuevo grupo/función/nivel al que se promoció, sin que dicho incremento salarial pueda detraerse de complemento salarial alguno, siempre y cuando el salario bruto con todos sus conceptos supere en un porcentaje de un 30 %, de la categoría destino

Itinerario profesional 1: Diseño y desarrollo.

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

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

1. Programador junior.
2. Programador.
3. Analista Programador.

#### 4. Arquitecto de *Software*.

Itinerario profesional 2: Gestión de sistemas y servicios.

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

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

1. Operador.
2. Técnico Soporte.
3. Técnico Servicio.
4. Administrador de Sistemas.
5. Técnico de Sistemas/Comunicaciones.
6. Arquitecto de Sistemas.

Itinerario profesional 3: Gestión de usuarios.

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

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

1. Operador de Help Desk.
2. Técnico especialista de Help Desk.

Itinerario profesional 4: Consultoría.

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

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

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

Itinerario profesional 5: Comercial.

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

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

1. Técnico Preventa.
2. Gestor comercial.

Itinerario profesional 6: Soporte Gestión.

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

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

1. Auxiliar.
2. Técnico Administrativo.
3. Técnico Gestor de proyectos.
4. Técnico Especialista en Gestión.

#### Itinerario profesional 7: Gestión A.

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

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

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

#### Itinerario profesional 7.1: Gestión B.

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

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

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

#### Itinerario profesional 7.2: Gestión C.

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

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

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

## CAPÍTULO VI

### Plantilla y movilidad del personal

#### Artículo 31.º *Período de prueba.*

De acuerdo con el artículo 14.1 del Estatuto de los Trabajadores, podrá establecerse por escrito un período de prueba para el personal de nuevo ingreso con sujeción a los límites de duración establecidos en el presente convenio colectivo. Dichos límites de duración son los siguientes, según los grupos profesionales establecidos en el artículo 27 del convenio:

- Grupo profesional 1 – Operarios y actividades auxiliares: dos meses.
- Grupo profesional 2 – Técnicos C: tres meses.
- Grupo profesional 3 – Técnicos B: tres meses.
- Grupo profesional 4 – Técnicos A: tres meses.
- Grupo profesional 5 – Comerciales y Consultores: seis meses.
- Grupo profesional 6 – Mandos Intermedios B: seis meses.
- Grupo profesional 7 – Mandos intermedios A: seis meses.

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

El periodo de prueba se interrumpirá en las situaciones de incapacidad temporal y suspensión de contrato por nacimiento y se reanudará a partir de la fecha de reincorporación efectiva al trabajo. También quedará interrumpida en el caso del disfrute de algún permiso retribuido a partir del quinto día consecutivo de duración de este, a excepción del permiso de matrimonio cuya duración es superior, así como en cualquier otro caso de suspensión del contrato, a excepción de los supuestos del ejercicio del derecho de huelga.

#### Artículo 32.º *Contratación.*

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

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

- Garantizar la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres y contribuir a la eliminación de discriminación y al cumplimiento de la igualdad de trato en el empleo y la ocupación.

- Principio de no discriminación por razón de la naturaleza del contrato. Las partes se comprometen a asegurar el principio de igualdad de trato de las personas contratadas a tiempo parcial o bajo alguna forma de contratación temporal, que habrán de disfrutar de los mismos derechos que las contratadas indefinidamente o a tiempo completo.

- Racionalidad en la distribución del tiempo de trabajo para el desarrollo del empleo y de la conciliación de la vida laboral y personal.

- Principio de no discriminación por razón de diversidad funcional. Las partes se comprometen a asegurar el principio de igualdad de trato y no discriminación de las personas con diversidad funcional que sean contratadas, que habrán de disfrutar de los mismos derechos que el resto de la plantilla. Este compromiso pretende, junto a otras medidas, promover y facilitar la integración social de las personas con discapacidad, así como garantizar y proteger el empleo de las mismas, y su conciliación de vida personal y profesional.

#### Artículo 33.º *Movilidad funcional.*

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

En este artículo se regula la movilidad funcional temporal.

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

## Artículo 34.º *Movilidad geográfica.*

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

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

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

Movilidad sin necesidad de pernoctar:

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

Si la movilidad se realiza fuera del término municipal donde está ubicado el centro de origen, entonces se compensará los gastos ocasionados, siempre partiendo de dichos centros y de acuerdo con la legislación vigente y lo acordado en el artículo 40 del presente convenio colectivo. Se tendrá también en cuenta para la compensación, aquellos gastos adicionales justificados en que se pudiera incurrir.

Movilidad con necesidad de pernoctar:

Es aquella que se realiza a otro centro de trabajo o lugar de prestación de servicios ubicados en un término municipal distinto y distante del municipio donde se encuentra el centro de trabajo o lugar de prestación de servicios al que está asignada la persona trabajadora, y que debido a la distancia y medios de transporte se hace necesario pernoctar fuera del domicilio habitual.

Se compensará económicamente según el artículo 40 del presente convenio colectivo los gastos del desplazamiento realizado desde el domicilio habitual al destino (centro no habitual de trabajo o del cliente) y la pernocta.

Este tipo de movilidad temporal estará sujeta a las previsiones establecidas en el artículo 40 del Estatuto de los Trabajadores.

3. Las movilidades geográficas de carácter definitivo que comporten, necesariamente un cambio del domicilio habitual, así como del centro de trabajo o lugar de prestación de servicios, generarán una compensación económica.

Se diferenciarán los supuestos derivados: (i) movilidad derivada de las necesidades de la ejecución de servicio de la persona trabajadora en el domicilio del cliente y (ii) las movilidades de carácter definitivo que comporten un cambio del centro de trabajo o lugar de prestación de servicios que generarán una compensación económica.

La compensación económica en el segundo de los supuestos se entenderá que existe cuando el cambio de centro de trabajo supere los 10 kilómetros desde el municipio donde se encontraba el centro de origen al centro de destino.

Si la movilidad geográfica de la persona trabajadora comporta cambio de domicilio habitual para dicho trabajador/a, así como para su cónyuge o pareja de hecho, reconocida oficialmente, y éstos/as fuesen empleados/a de la Compañía, éstos/as tendrá derecho preferente a ocupar las vacantes que puedan producirse en el nuevo centro de trabajo al que ha sido destinado su cónyuge/pareja de hecho, siempre que así lo solicite expresamente y exista vacante en igual o similar puesto de trabajo que el que viniera desarrollando.

## CAPÍTULO VII

### Condiciones económicas

#### Artículo 35.º *Estructura salarial.*

Dentro del grupo profesional, y de acuerdo con la definición detallada de las funciones y los niveles que lo componen, recogidas en el presente convenio colectivo, el grado de requerimientos o de desempeño de la función profesional realizada habitualmente por la persona trabajadora, será el que determinará el nivel retributivo que le sea de aplicación.

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

- a) Salario Base Convenio.
- b) Complementos salariales.
- c) Complementos extrasalariales.

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

#### 35.1 Salario Base Convenio.

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

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

– Salario grupo: es el salario mínimo garantizado para cada uno de los grupos profesionales marcado por las tablas salariales pactadas en el presente convenio colectivo.

– Salario función/nivel: es el salario mínimo garantizado para cada uno de las funciones profesionales/niveles marcado por las tablas salariales pactadas en el presente convenio colectivo.

Ver tabla salarial en anexo I del presente convenio colectivo.

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

#### 35.2 Complementos salariales.

Son complementos salariales las cantidades que, en su caso, deban adicionarse al Salario Base Convenio, por cualquier concepto distinto al de la jornada ordinaria anual de trabajo efectivo de la persona trabajadora y su adscripción a un grupo y función/nivel profesional.

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

– Complemento de Antigüedad convenio (trienio): es una cantidad que se abona a la persona trabajadora por el tiempo de vinculación laboral con la Empresa, en los términos previstos en el artículo 37 del presente convenio colectivo. Este complemento es de carácter indefinido una vez devengado y no será compensable ni absorbible, ni podrá detraerse de complemento alguno.

– Complemento Aplicación DT: que absorberá los actuales conceptos: complemento de aplicación anterior, complemento personal anterior, el complemento de compensación

de compra de *tickets*, complemento conversión bonus y el complemento personal convenio (para personal normativa T-Systems), que mantendrán la misma naturaleza que la que venían teniendo hasta la fecha.

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

– Complemento antigüedad previo: este complemento recogerá el concepto complemento antigüedad anterior que mantendrá la misma naturaleza que la que venía teniendo hasta la fecha y el complemento de antigüedad trienio en transición.

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

– Complemento personal DT/CVE (Complemento Voluntario Empresa): será absorbible y compensable durante la vigencia del convenio, a excepción de los incrementos que se produzcan como consecuencia de promoción profesional de la persona trabajadora que comporte cambio de nivel. Este complemento personal DT/CVE estará conformado por los anteriores conceptos: «complemento voluntario empresa» para las personas trabajadoras que provienen del convenio colectivo de T-Systems y «mejora voluntaria» y «a cuenta convenio» para las personas trabajadoras que provienen del convenio colectivo sectorial de Consultoría, de tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública.

35.3 Pluses salariales: este tipo de complementos no son consolidables, ni compensables ni absorbibles, ni indefinidos, y con ellos se pretende compensar económicamente determinadas circunstancias temporales en las que se debe desarrollar la prestación laboral. Los pluses contemplados en el presente convenio colectivo correspondiente a la jornada ordinaria, son los siguientes:

- Plus movilidad funcional.
- Plus nocturnidad.
- Plus festivo.
- Plus festivo especial.
- Plus fin de semana.
- Plus turnicidad de dos o tres turnos/día.

#### 35.4 Complementos extra salariales.

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

- Dietas, establecidas en el artículo 39.
- Kilometraje, establecidas en el artículo 40.

Ver tablas del presente convenio colectivo.

#### Artículo 36.º *Pagas extraordinarias.*

El personal afectado por el presente convenio colectivo tendrá derecho a dos pagas extraordinarias al año (paga de verano y paga de Navidad).

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

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

La paga de Navidad se devengará de 1 de julio a 31 de diciembre y se abonará el 20 de diciembre, junto a la nómina del mes de diciembre.



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

#### Artículo 37.º *Antigüedad (trienio).*

A partir de 1 de enero de 2023 se establece en la Empresa un único sistema de retribución de la antigüedad, por el cual se retribuyen los trienios que las personas trabajadoras vayan devengando a partir de dicha fecha, distribuidos entre 14 pagas anuales, con un límite de devengo de 9 trienios. La retribución de los trienios devengados se percibirá bajo el nombre de «Complemento de Antigüedad Convenio», devengándose cada trienio a partir del mes del cumplimiento de este. El importe anual del trienio estará establecido en el anexo II del convenio.

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

Las personas trabajadoras que consoliden máximo hasta el 31 de diciembre de 2023 el derecho que, anteriormente, tenían a un máximo de tres días de reducción de jornada, lo mantendrán como condición más beneficiosa y no generaran más días.

#### Artículo 38.º *Trabajo nocturno.*

El trabajo nocturno será compensado mediante un «Plus de nocturnidad», cuyo importe por hora trabajada en horario nocturno se establece en el anexo III del presente convenio colectivo.

#### Artículo 39.º *Dietas.*

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

Se deberá presentar justificante del gasto de manutención realizado.

Las franjas horarias para la percepción de las dietas serían:

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

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

La compensación por dietas para los años de vigencia del presente convenio colectivo será la prevista en el anexo II del mismo.

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

#### Artículo 40. *Kilometraje.*

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

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

Artículo 41.º *Trabajo habitual en jornada ordinaria cuando esta contempla fines de semana, festivos o festivos especiales.*

La persona trabajadora que trabaje habitualmente en jornada ordinaria cuando esta contempla fines de semana (sábados y/o domingos), festivos o festivos especiales, percibirá una compensación económica según corresponda, el «Plus de fin de semana» o el «Plus de festivo» o el «Plus de festivo especial», cuyos importes por jornada/día se detallan en el anexo IV del presente convenio colectivo.

A estos efectos se considera como fin de semana para el personal a turnos el periodo comprendido entre las seis horas del sábado (inicio del turno de mañana del sábado) hasta las 6 del lunes siguiente (fin del turno de noche del domingo), de forma que se contemplarían dos días en el fin de semana (el sábado y el domingo). Para la persona trabajadora que no trabaja a turnos, se considera fin de semana la jornada laboral realizada o bien en sábado o en domingo, o en ambos días, computándose una o dos jornadas para percibir el Plus de Fin de semana.

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

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

#### 42.1 Intervenciones planificadas.

Las intervenciones planificadas se regulan y compensarán, según el artículo 20 del presente convenio colectivo.

En caso de requerirse Disponibilidad, se compensarán según previsión del artículo 20 del presente convenio colectivo.

#### 42.2 Horas extraordinarias.

La realización de horas extraordinarias se regulará y compensará, según lo marcado en el artículo 21.

#### 42.3 Turno incompleto.

El turno incompleto se compensará de la forma prevista para las intervenciones planificadas según el artículo 20 del presente convenio colectivo, más tiempo de descanso adicional equivalente al tiempo prolongado.

Artículo 43.º *Incremento y revisión salarial.*

El incremento salarial aplicable para la vigencia temporal del convenio indicada expresamente en el mismo es el siguiente:

Incrementos salariales a aplicar en el período 2023-2025 serán:

MS total	Increment. 2023 - Porcentaje	Increment. 2024 - Porcentaje	Increment. 2025 - Porcentaje	Total - Porcentaje
<30.000.	3,00	3,00	3,00	9,00
<60.000.	2,70	2,70	2,70	8,10
<90.000.	2,20	2,20	2,20	6,60
>90.000.	2,00	2,00	2,00	6,00

Con el fin de poder plasmar estos incrementos, en tablas se aplicarán los siguientes incrementos:

	2023 – Porcentaje	2024 – Porcentaje	2025 – Porcentaje
Grupo 1 y 2.	3,50	3,50	2,50
Grupo 3.	3,00	3,00	2,00
Grupo 4, 5, 6, 7.	2,50	2,50	1,50

En consecuencia, el diferencial que exista entre las cantidades que resulten de aplicar la tabla anterior hasta llegar a los incrementos definidos en la primera tabla (sobre el salario bruto total) se incorporará en el «complemento aplicación DT».

Durante el ejercicio 2026, siempre que se den las condiciones que se indican a continuación, se aplicará una revisión sobre los incrementos anteriormente pactados:

- Si el IPC acumulado 2023-2025 es inferior al 12 % no habrá cláusula de revisión.
- Si el IPC acumulado 2023-2025 está entre un 12 % y un 15 %, la revisión de incrementos salariales para el 2026 será del 1 %.
- Si el IPC acumulado 2023-2025 es superior al 15 %, la revisión de los incrementos salariales para el 2026 será del 2 %.

Si las tablas del convenio quedasen por debajo del SMI que se fije por el Gobierno se actualizarán de conformidad con lo que establezca la legislación vigente.

Los pluses salariales, complementos extrasalariales, el plus trienio y beneficios sociales, se actualizarán anualmente en un 3 % durante los años 2023, 2024 y 2025.

#### Artículo 44.º *Paga vinculada a objetivos.*

Se creará una nueva paga PVO que se realizará como pago único y no consolidable, que alcance hasta un máximo igual al diferencial entre los incrementos aplicados y el que resultaría de aplicar un 3 % anual de incremento para los tres ejercicios. A fecha de firma, el cálculo establece un máximo de diferencial acumulado de 121.000 en tres años.

La PVO se devengará solamente si se excede el objetivo anual de EbitdaAL de IPF, pagándose en un *one time* en el año posterior a la consecución del sobre resultado en el mes posterior a tener las cuentas anuales auditadas y firmadas (normalmente en abril/mayo del siguiente ejercicio).

La PVO se pagará de forma lineal a toda la plantilla y en proporción al tiempo que la persona lleve en la empresa durante el ejercicio que ha generado el devengo de la misma.

### CAPÍTULO VIII

#### Beneficios sociales

#### Artículo 45.º *Servicio socioasistencial.*

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

- Servicio de llamadas telefónicas ilimitadas: en áreas Médica, Jurídico-Psicológica, Social y Dietética-Nutricional.
- Servicio de teleasistencia preventiva y asistencial veinticuatro horas.

- Servicio de setenta horas gratuitas de ayuda: i) cincuenta y seis horas de ayuda personal. (Cuidado físico, acompañamiento, asistencia y vigilancia nocturna, etc.), ii) catorce horas de tratamientos especializados. (Fisioterapeutas, Psicólogos, ATS, etc.).
- Servicio de selección de personal sociosanitario (Enfermero, canguro, empleados del hogar, etc.).
- Segunda opinión médica.
- Descuentos en servicios socio asistenciales sanitarios, dentales y de bienestar y belleza.
- Servicio de gestiones administrativas gratuitas (certificado de nacimiento, certificado de matrimonio, matriculación de vehículos, etc.).

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

#### Artículo 46.º *Fondo Social.*

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

Las ayudas se abonarán sobre la base de los acuerdos que alcancen la comisión (Comisión Compensación & Beneficios) que a tal efecto se creará. Los acuerdos alcanzados por dicha comisión se publicarán anualmente. La comisión estará compuesta por cuatro miembros y los importes se pagarán en base a una normativa cuya actualización anual y divulgación a la plantilla será responsabilidad de una comisión creada para revisar este y otros temas conjuntos.

- La CC&B será una comisión paritaria, formada por la Empresa y por las secciones sindicales con representatividad en la Empresa, aportando 2 personas cada uno y suplentes. La comisión se creará en función de la representatividad de las secciones sindicales.

- Esta nueva Comisión deberá constituirse dentro del plazo de dos meses desde la firma del presente convenio colectivo.

- El importe anual del Fondo Social se calculará cada año multiplicando la plantilla en activo a 31 de diciembre del año anterior por 28,87 euros por persona trabajadora para el año 2023.

Para el año 2024 y 2025 el importe incrementará en un 3 % cada año y queda en un importe de 29,73 euros por persona trabajadora, y 30,62 euros respectivamente.

#### Artículo 47.º *Plan de retribución flexible.*

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

Dicho Plan de retribución flexible se desarrolla de acuerdo con las siguientes premisas:

- La persona interesada podrá optar voluntariamente por este sistema. La adhesión tendrá una vigencia anual y se materializará en una novación contractual.

- La retribución que se podrá flexibilizar será toda aquella que perciba la persona trabajadora por encima del Salario Mínimo Interprofesional y respetando los límites legales que apliquen en cada momento.

– Las personas trabajadoras que voluntariamente opten por este sistema no verán afectados en ninguno de sus derechos y obligaciones preexistentes a la adhesión, en especial en lo referente a las bases de cotización a la Seguridad Social.

#### Artículo 48.º *Revisión médica.*

La Empresa garantizará a las personas trabajadoras a su servicio, la vigilancia periódica de su estado de salud en función de los riesgos inherentes al trabajo. Para ello se estará al cumplimiento de la normativa de Prevención de Riesgos Laborales, en toda su extensión.

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

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

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

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

#### Artículo 49.º *Complemento de la prestación por incapacidad temporal.*

Sin perjuicio de la obligación de la persona trabajadora de avisar telefónicamente y con carácter inmediato de su ausencia a la Empresa, los partes de baja por enfermedad y partes de confirmación y alta deberán entregarse en el Departamento de Recursos Humanos de la Empresa dentro del periodo legal o reglamentariamente fijado, a partir de su emisión. En caso de imposibilidad de entregar los partes, bien personalmente o bien a través de la persona responsable jerárquica, estos serán enviados por correo dentro del mismo plazo.

En tales supuestos, en caso de cumplir dichos requisitos, la Empresa complementará desde el primer día la prestación económica por enfermedad común, accidente o enfermedad profesional hasta el 100 % de la suma de los conceptos de la nueva estructura salarial (salario bruto fijo mensual)

A partir del 1 de abril de 2023, la persona trabajadora ya no tendrá que entregar los partes de baja pero mantendrá la obligación de avisar telefónicamente y con carácter inmediato de su ausencia a la empresa. Todo ello en virtud de lo dispuesto en el Real Decreto 1060/2022, de 27 de diciembre, por el que se modifica el Real Decreto 625/2014, de 18 de julio, por el que se regulan determinados aspectos de la gestión y control de los procesos por incapacidad temporal en los primeros trescientos sesenta y cinco días de su duración.

#### Artículo 50.º *Seguro colectivo de vida y accidentes.*

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

Las pólizas cubrirán como mínimo las siguientes contingencias:

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

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

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

Artículo 51.º *Ayuda de libros.*

Se concederá una ayuda de libros para cada hijo/a de las personas trabajadoras de la Empresa, de un importe anual para el año 2023 de 74,85 euros para educación primaria y de 106,91 euros para Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato y Ciclos formativos de Grado Medio. Esta ayuda se devengará para el curso académico 2023/2024 y se deberá solicitar al inicio de curso siguiendo el procedimiento establecido al efecto por el departamento de Recursos Humanos.

Para los siguientes años de vigencia del convenio los importes quedan según el cuadro adjunto con el incremento de un 3 % cada año.

	2024	2025
Educación Primaria.	77,10	79,41
Educación Secundaria.	110,12	113,43

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

Artículo 52.º *Permiso no retribuido.*

Se establece la posibilidad de disfrutar de un permiso no retribuido de una duración mínima de dos meses y máxima de tres meses, una vez cada cuatro años, siempre previo acuerdo entre la persona trabajadora y la Empresa y que se cumpla el requisito de un año mínimo de antigüedad en la misma y con el compromiso por parte de la persona trabajadora de no realizar actividad económica, laboral o profesional alguna en el mismo sector de actividad o similar que la Empresa.

Artículo 53.º *Préstamo personal para formación y vivienda.*

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

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

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

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

## CAPÍTULO IX

### Igualdad en el trabajo

Artículo 54.º *Acción positiva.*

Para contribuir eficazmente a la aplicación del principio de no discriminación y a su desarrollo bajo los conceptos de igualdad de condiciones en trabajos de igual valor, es necesario desarrollar una acción positiva particularmente en las condiciones de

contratación, salariales, formación, promoción y condiciones de trabajo en general, de modo que en igualdad de condiciones de idoneidad tendrán preferencia las personas del género menos representado en el grupo profesional de que se trate.

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

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

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

Artículo 56.º *Comisión de Igualdad.*

Se acuerda mantener la Comisión Paritaria de Igualdad con carácter negocial, que estará integrada, de una parte, por cuatro miembros incluyendo suplentes designados por la Empresa y otros cuatro designados que también incluyen suplentes por la representación de las centrales sindicales con representatividad en la Empresa, repartidos proporcionalmente en función de la representatividad que ostenten en el momento de su constitución.

Esta Comisión abordará los compromisos asumidos en materia de igualdad, con las siguientes competencias:

- Análisis de los datos facilitados para el diagnóstico previo y formulación de propuestas de mejora y recomendaciones.
- Elaboración, diseño, planificación y gestión, incluida la evaluación y seguimiento del Plan de Igualdad.
- Seguimiento de la evolución del Plan de Igualdad acordado en la Empresa.
- Asegurar y garantizar la continuidad del Plan de Igualdad.
- Atender las consultas planteadas a la Comisión de Igualdad, en materia de igualdad y de la aplicación del Plan de Igualdad.
- Atender las peticiones de permisos retribuidos especiales establecidos en el artículo 63.2 del presente convenio colectivo, así como de sus prórrogas, en caso de enfermedad muy grave de un familiar de 2.º grado.

Artículo 57.º *Integración laboral de las personas con diversidad funcional.*

57.1 Principios generales.

En este convenio colectivo se utiliza el término «diversidad funcional» para referirnos a las personas a las que se refiere la legislación española en el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, en el Real Decreto 364/2005, Estatuto de los Trabajadores, que es el concepto que recoge la Organización Mundial de la Salud en la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud y que la legislación internacional y las asociaciones representantes de personas con diversidad funcional emplean de forma mayoritaria.

La Empresa, dentro de su firme apuesta por mantener un modelo empresarial socialmente responsable, apuesta decididamente por la incorporación y la plena integración de las personas que tienen algún tipo de diversidad funcional. Es por ello por lo que, dentro de las políticas de contratación, de mantenimiento y garantía del empleo, de promoción profesional y económica, y de conciliación de la vida laboral y familiar, este

convenio colectivo contempla medidas especialmente encaminadas a conseguir este fin y que se van desarrollando a lo largo de su articulado.

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

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

En cuanto a las obligaciones derivadas de esta materia se estará a lo que en cada momento la legislación establezca, en la actualidad el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, que establece la reserva de un 2 % para empresas de más de 50 personas trabajadoras, y el Real Decreto 364/2005 por el que se regula el cumplimiento alternativo con carácter excepcional de la cuota de reserva en favor de los trabajadores y trabajadoras con discapacidad.

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

57.3 Garantía de protección y mantenimiento del empleo.

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

En caso de sucesión empresarial, las personas trabajadoras de DTGBSI con un grado de discapacidad igual o superior al 33 % reconocido oficialmente por la Administración pública, que estén afectadas por el cambio de empresa continuarán manteniendo con el nuevo empresario las garantías establecidas en este artículo 54 del convenio colectivo, en los términos establecidos en el artículo 44 del estatuto de los Trabajadores.

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

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

Las personas trabajadoras con un grado de discapacidad igual o superior al 33 % reconocido oficialmente por la Administración pública, para hacer efectivo su derecho a la plena integración laboral y a la asistencia social integral, tendrán los mismos derechos



laborales que otros colectivos desfavorecidos, establecidos en el artículo 37.8 del Estatuto de los Trabajadores, respecto a la reducción de la jornada de trabajo y la reordenación del tiempo de trabajo. La concreción de estos derechos corresponde a estas personas trabajadoras.

#### 57.5 Garantía de permanencia en el puesto de trabajo.

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

#### 57.6 Garantía de no discriminación y respeto de la intimidad.

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

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

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

#### 57.7 Garantía de protección de la salud.

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

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

#### 57.8 Garantía de excedencia y reincorporación al puesto de trabajo.

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

trabajo, garantizando con ello sus derechos de conciliación de la vida personal, familiar y laboral, así como sus derechos de asistencia social integral.

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

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

#### Artículo 58.º *Protocolo de Prevención contra el acoso.*

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

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

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

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

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

#### Artículo 59.º *Movilidad geográfica en caso de violencia de género.*

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

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

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

## Artículo 60.º *Jubilación forzosa.*

Los firmantes del presente convenio son plenamente conscientes del gran valor que tiene la Negociación Colectiva como instrumento para la consecución de los objetivos de transformación que necesitan las Empresas incluidas en el ámbito de este convenio. En este sentido, el sector de las telecomunicaciones se ha visto afectado en los últimos años por procesos relevantes tales como la convergencia, o el más reciente de la disrupción digital y la inteligencia artificial.

Todo este proceso de transformación nos ha permitido la mejora de nuestro posicionamiento competitivo y lo hemos afrontado a través del diálogo social con políticas de empleo en las que han primado la calidad y estabilidad, así como la incorporación de jóvenes profesionales.

Por ello y dentro del marco actual y en el uso de la facultad conferida por el legislador a la Negociación Colectiva en la Ley 21/2021, de 28 de diciembre, de garantía del poder adquisitivo de las pensiones y de otras medidas de refuerzo de la sostenibilidad financiera y social del sistema público de pensiones (BOE del 29), se establece la jubilación forzosa de las personas incluidas en el ámbito de aplicación funcional del artículo 3 del presente convenio, en la medida que la persona trabajadora afectada por la extinción del contrato de trabajo cumpla los requisitos vigentes y exigidos en dicho momento por la Ley General de Seguridad Social y demás normativa de aplicación, para tener derecho al cien por ciento de la pensión ordinaria de jubilación en su modalidad contributiva.

La aplicación de este artículo para toda la plantilla tiene como finalidad mejorar la estabilidad y sostenimiento del empleo, así como continuar con la ya dilatada trayectoria de contratación de jóvenes profesionales como objetivo de nuestra política de empleo.

Esta medida además de creación de empleo proporcionará un relevo generacional, al tener una correspondencia directa entre el número de jubilaciones y el volumen de contratación que se pudiera producir durante la vigencia del convenio, al estar obligada la Empresa a contratar durante la referida vigencia, una persona por cada una cuyo contrato se extinga por aplicación de la jubilación forzosa; de esas contrataciones, como mínimo la mitad será contratación joven de menores de treinta y cinco años, y se adquiere el compromiso de continuar favoreciendo la contratación de jóvenes Titulados Universitarios, así como de titulados en Formación Profesional.

Será necesario que la persona trabajadora cuya jubilación se producirá tenga una edad igual o superior a sesenta y ocho años. Además, esta jubilación, como ya hemos indicado, se vincula al relevo a través de la contratación indefinida y a tiempo completo de, al menos, un nuevo trabajador o trabajadora.

Por otra parte, la persona afectada ha de cumplir los requisitos exigidos por la normativa de la Seguridad Social para tener derecho al cien por ciento de la pensión ordinaria de jubilación en su modalidad contributiva.

Por último, las personas trabajadoras que a la publicación en el BOE del presente convenio ya hubieran cumplido los requisitos de acceso a la jubilación ordinaria en los términos explicitados en la Ley General de Seguridad Social y demás normativa de aplicación, para tener derecho al cien por ciento de la pensión ordinaria de jubilación en su modalidad contributiva, deberán causar baja en las Empresas del ámbito del CEV en un plazo máximo de un mes a partir de la publicación en el BOE del presente convenio.

## CAPÍTULO X

**Conciliación de la vida laboral y personal**Artículo 61.º *Principios generales.*

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

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

A tal fin, se promoverá la utilización de la jornada continuada, el horario flexible u otros modos de organización flexible del tiempo de trabajo y de los descansos que permitan la mayor compatibilidad entre el derecho a la conciliación de la vida personal/familiar y laboral de las personas trabajadoras y la mejora de la productividad en la Empresa.

Artículo 62.º *Reducción de jornada por cuidado de menores y/o personas dependientes afectados por una enfermedad grave.*

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

Artículo 63.º *Flexibilidad en casos especiales de atención familiar.*

## 63.1 Adaptación de la jornada laboral.

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

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

## 63.2 Permiso especial por enfermedad muy grave de un familiar.

En el caso de enfermedad muy grave de un familiar de hasta segundo grado, la persona trabajadora podrá solicitar a la Empresa, a través de la Comisión de CC&B, la concesión de un permiso especial retribuido para el cuidado y atención de dicho familiar, de duración máxima de un mes al año, que podrá ser prorrogable en caso necesario. La Comisión podrá requerir a la persona solicitante las justificaciones documentales necesarias que acrediten la situación causante del permiso. La concesión de dicho permiso se articulará formalmente mediante un documento.

## CAPÍTULO XI

### Representación de las personas trabajadoras

Artículo 64.º *Unidades electorales.*

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

1. En las provincias en las que presten servicios un número igual o superior a seis personas trabajadoras, la unidad de servicio será considerado como centro de trabajo a efectos del proceso electoral, siempre que no exista otro centro de trabajo en la provincia dado de alta como tal ante la autoridad laboral. Dichas personas trabajadoras no se tendrán en cuenta a la hora de elaborar el censo electoral del centro de trabajo al que administrativamente figuren adscritos.

El proceso electoral se llevará a cabo de acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes

2. Si en una provincia hubiera un colectivo que, prestando sus servicios en la misma, fuese en número igual o superior a 12 personas trabajadoras, y no existiese ningún centro de trabajo ni RLPT en la provincia, entonces se reconocerá la provincia como unidad electoral. Estas personas trabajadoras no se tendrán en cuenta a la hora de elaborar el censo electoral del centro de trabajo al que administrativamente se les adscribiese.

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

## CAPÍTULO XII

### Régimen disciplinario

Artículo 65.º *Régimen disciplinario.*

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

Las personas trabajadoras incluidas en el ámbito de aplicación de este convenio podrán ser sancionadas por la Dirección de la empresa de acuerdo con el régimen disciplinario que se indica a continuación:

1. Las faltas cometidas por las personas trabajadoras al servicio de la Empresa se clasificarán atendiendo a su importancia, reincidencia e intención, en leves, graves y muy graves, de conformidad con los que se dispone en el presente artículo y en las normas vigentes del ordenamiento jurídico laboral en lo que resulten de pertinente aplicación:

- a) Se consideran faltas leves:
- Tres faltas de puntualidad en un mes, sin que exista causa justificada.
  - La no comunicación con la antelación debida, de su falta al trabajo por causa justificada, a no ser que pruebe la imposibilidad de hacerlo.
  - Falta de aseo y limpieza personal.
  - Falta de atención y diligencia con los clientes.
  - Discusiones que repercutan en la buena marcha de los servicios.
  - Faltar al trabajo un día al mes sin causa justificada.
  - La embriaguez ocasional.

- b) Son faltas graves:
- Faltar al trabajo sin justificación dos días en un mes.
  - La simulación de enfermedad o accidente.
  - Simular la presencia de otro trabajador, valiéndose de su ficha, firma, tarjeta o medio de control.
  - Cambiar, mirar o revolver los armarios y ropas de los compañeros sin la debida autorización.
  - Las cometidas contra la disciplina en el trabajo o contra el respeto debido a sus superiores.
  - La reincidencia en las faltas leves, salvo las de puntualidad, aunque sean de distinta naturaleza, dentro de un trimestre, cuando hayan mediado sanciones.
  - El abandono del trabajo sin causa justificada.
  - La negligencia en el trabajo cuando cause perjuicio grave.
- c) Son faltas muy graves:
- Faltar al trabajo más de dos días al mes sin causa justificada. No se considera causa injustificada la falta al trabajo que derive de la detención del trabajador, mientras no se trate de sanción firme impuesta por la autoridad competente y siempre que el hecho de la detención haya sido puesto en conocimiento de la Dirección de la empresa antes de transcurridos cuatro días hábiles de ausencia al trabajo.
  - El fraude, la deslealtad y abuso de confianza en las gestiones encomendadas.
  - El hurto y el robo tanto a las demás personas trabajadoras como a la empresa o a cualquier persona dentro de los locales de la empresa o fuera de la misma, durante acto de servicio. Quedan incluidos en este inciso, el falsear datos ante la representación legal de los y las personas trabajadoras, si tales falsedades tienen como finalidad maliciosa el conseguir algún beneficio.
  - El acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual.
  - El acoso sexual o por razón de sexo.
  - La simulación comprobada de enfermedad.
  - Inutilizar, destrozarse o causar desperfectos en máquinas, aparatos, instalaciones, edificios, enseres y departamentos de la empresa.
  - Haber recaído sobre el trabajador sentencia de los Tribunales de Justicia competentes por delito de robo, hurto, estafa y malversación, cometidos fuera de la empresa que pueda motivar desconfianza hacia su autor.
  - La continua falta de aseo y limpieza personal que produzca quejas justificadas de los compañeros.
  - La embriaguez habitual o toxicomanía si repercuten negativamente en el trabajo.
  - Dedicarse a trabajos de la misma actividad que impliquen competencia a la empresa, si no media autorización de la misma.
  - Los malos tratos de palabra u obra o falta grave de respeto y consideración a los jefes, compañeros o subordinados.
  - Abandonar el trabajo en puestos de responsabilidad.
  - La reincidencia en falta grave, aunque sea de distinta naturaleza, dentro del mismo trimestre, siempre que hayan sido objeto de sanción, y demás establecidas en el artículo 54 del texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

2. Las sanciones que las empresas podrán aplicar, según la gravedad y circunstancias de las faltas cometidas, serán las siguientes:

- a) Faltas leves:
- Amonestación verbal.
  - Amonestación por escrito.
  - Suspensión de empleo y sueldo un día.

- b) Faltas graves:
- Suspensión de empleo y sueldo de uno a diez días.
  - Inhabilitación, por plazo no superior a un año, para el ascenso a la categoría superior.
- c) Faltas muy graves:
- Pérdida temporal o definitiva de la categoría profesional.
  - Suspensión de empleo y sueldo de once días a dos meses.
  - Inhabilitación durante dos años o definitivamente para pasar a otra categoría.
  - Despido.

Para la aplicación de las sanciones que anteceden se tendrán en cuenta el mayor o menor grado de responsabilidad del que cometa la falta, categoría profesional del mismo y repercusión del hecho en las demás personas trabajadoras y en la empresa.

3. La facultad de imponer las sanciones corresponde a la Dirección de la empresa, que pondrá en conocimiento de los representantes legales de las personas trabajadoras las que se refieran a faltas graves o muy graves.

Será necesaria la instrucción de expediente en la imposición de sanciones a las personas trabajadoras que ostentan cargos electivos sindicales, y en aquellos casos establecidos en la legislación en vigor o lo decida la Empresa. La formación de expediente se ajustará a las siguientes normas:

a) Se iniciará con una orden escrita del responsable de Recursos Humanos o Relaciones Laborales, con la designación del/la Instructor/a y del/la secretario/a.

Comenzarán las actuaciones tomando declaración al autor de la falta y a los testigos, admitiendo cuantas pruebas aporten. En los casos de falta muy grave, si el/la instructora lo juzga pertinente, propondrá a la Dirección de la empresa la suspensión de empleo y sueldo del inculpado por el tiempo que dure la incoación del expediente, previa audiencia de los correspondientes representantes legales de los y las personas trabajadoras.

b) La tramitación del expediente, si no es preciso aportar pruebas de cualquier clase que sean de lugares distintos a la localidad que se incoe, se terminará en un plazo no superior a veinte días. En caso contrario, se efectuará con la máxima diligencia, una vez incorporadas las pruebas al expediente.

c) La resolución recaída se comunicará por escrito, expresando las causas que la motivaron, debiendo firmar el duplicado el interesado. Caso de que se negase a firmar, se le hará la notificación ante testigos.

4. Se anotarán en los expedientes personales de las personas trabajadoras las sanciones por faltas graves o muy graves que se les impongan, anotando también las reincidencias en las faltas leves. La prescripción de las faltas se producirá según lo establecido en el artículo 60.2 del texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

Disposición adicional primera. *Cláusula derogatoria.*

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

Disposición adicional segunda. *Adhesión al ASAC.*

Las partes firmantes del presente convenio colectivo pactan y acuerdan su adhesión al VI Acuerdo sobre Solución Autónoma de Conflictos Laborales (ASAC) aprobado por Resolución de la Dirección General de Trabajo de 10 de diciembre de 2020, por la que se registra y publica el en el BOE de 23 de diciembre de 2020, el cual, por tanto, surtirá plenos efectos en los ámbitos de obligar del presente convenio colectivo.

Disposición transitoria primera. *Procedimiento armonización de estructura salarial.*

Se acuerda que durante la vigencia del presente convenio colectivo y en el seno de la Mesa de negociación del mismo, se desarrollará un procedimiento de armonización de la estructura salarial establecido en el presente convenio colectivo.

Como consecuencia, se llevará a cabo un proceso de armonización salarial dentro de un periodo de tres meses desde la entrada en vigor del convenio, por el cual una vez estudiados todos los complementos de las diferentes normativas y establecida naturaleza se procederá a fijar una nueva estructura salarial acorde y con los importes resultantes de ese estudio.

Todos los complementos salariales vigentes hasta la fecha de entrada en vigor del presente convenio y arrastrados de anteriores acuerdos y/o pactos normativos se normalizarán en conceptos individuales con la misma naturaleza que tenían.

Los complementos son los siguientes:

1. Complemento de Aplicación Base: solo para el caso de las personas trabajadoras que con anterioridad a la firma del presente convenio colectivo viniesen percibiendo este complemento salarial, que tiene su origen y definición en el Convenio de Grupo T-Systems (BOE número 19, de 22 de enero 2014).

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

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

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

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

4. Complemento Personal Anterior: solo para el caso de las personas trabajadoras que con anterioridad a la firma del presente convenio colectivo viniesen percibiendo este complemento salarial, que tiene su origen y definición en el Convenio de Grupo T-Systems (BOE número 19, de 22 de enero 2014).

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

5. Complemento de Antigüedad Anterior: solo para el caso de las personas trabajadoras que con anterioridad a la firma del presente convenio colectivo viniesen percibiendo este complemento salarial, que tiene su origen y definición en el Convenio de Grupo T-Systems (BOE número 19 de 22 de enero 2014).

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

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

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

7. Complemento de compensación compra *ticket* restaurante: solo para el caso de las personas trabajadoras que con anterioridad a la firma del presente convenio colectivo



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

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

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

- Complemento de Aplicación Base.
- Complemento Diferencia Salarios Base Convenio.
- Complemento Aplicación Anterior.
- Complemento Personal Anterior.
- Complemento Antigüedad Anterior.
- Complemento de Antigüedad Trienio en transición.
- Complemento de Antigüedad Convenio.
- Complemento compensación compra ticket restaurante.
- Complemento Conversión del Bonus.

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

10. Complemento Voluntario de Empresa: es la retribución adicional al Salario Base Convenio y resto de complementos salariales (incluido el Complemento Personal Convenio), que a partir de la fecha de firma del presente convenio colectivo la Empresa puede asignar a la persona trabajadora como consecuencia de aumentos discrecionales o determinación de salarios de contratación por encima de los Salarios Base Convenio. Este complemento tiene una vigencia temporal máxima de cuatro años desde la fecha de su asignación. Este complemento será absorbible y compensable a excepción de cambios de nivel que implican promoción profesional. Una vez transcurrido su periodo de vigencia, es decir, los cuatro años referidos anteriormente, la cantidad que contemple en ese momento este complemento pasará a integrarse en el Complemento Personal Convenio.

Si durante el periodo de vigencia de este complemento, se asignase otro complemento voluntario de Empresa a la misma persona trabajadora, este se regularía por las mismas normas establecidas en el párrafo anterior. La persona trabajadora podrá consultar con RR. HH. la fecha inicial de asignación de cada uno de los importes que originaron el Complemento Voluntario de Empresa.

Disposición transitoria segunda. *Guardias, desconexión digital, registro de jornada y trabajo a distancia.*

Las partes firmantes acuerdan que se negociará y acordará como máximo hasta 30 de abril de 2023, una nueva normativa que regulará las peculiaridades generales de las políticas contempladas en el título de la presente disposición.

Para las personas trabajadoras que provienen del convenio colectivo de T-Systems les continuará aplicando el siguiente texto:

«Guardias.

1. Disposiciones generales.

Con el fin de que la empresa pueda cumplir los compromisos contraídos con sus clientes, que vienen impuestos por las características propias del servicio contratado, la Dirección de la Empresa, previa información y consulta con la representación legal de las personas trabajadoras, podrá establecer un servicio de guardia localizada o presencial,

en fin de semana, festivos o en días laborales fuera del horario habitual de trabajo de la persona, con el fin de atender las incidencias que pudieran presentarse en los servicios contratados por los clientes y que se consideren necesarios.

Por razones organizativas, de planificación y de distribución homogénea de la actividad laboral, es interés de la Dirección de la Empresa que todos los empleados adscritos a un determinado servicio/cliente, en donde sea necesario implementar un servicio de guardias, puedan realizar dicho servicio de forma que se evite su concentración en unos pocos empleados.

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

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

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

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

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

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

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

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

En la elaboración del calendario de guardias se contará con el personal adscrito al servicio de guardia, sin superar el límite máximo anual de guardias por persona. En los servicios de turno continuado no se hará coincidir la guardia de contingencia con el periodo de descanso.

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

## 2. Estructura.

El servicio de guardia tiene dos componentes:

– Disponibilidad: es el período de tiempo fuera del horario habitual de trabajo, en que el personal afectado estará permanentemente localizable mediante medios de localización remota proporcionados por la Empresa. El tiempo de repuesta a la llamada será inferior a quince minutos. La disponibilidad se contabiliza en días en función de la necesidad del servicio.

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

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

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

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

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

– Si la intervención tiene una duración igual o menor a quince minutos, se contabilizará un cuarto de hora como tiempo de trabajo.

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

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

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

– Si la duración de la intervención es superior a sesenta minutos, se contabilizará por minutos el tiempo de trabajo realizado, sin redondear al alza.

– Si se produjeran sucesivas intervenciones dentro de un día de guardia, entonces se contabilizará por minutos el total de tiempo de trabajo realizado en el conjunto de intervenciones, con un mínimo de una hora.

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

## 3. Tipos de guardias.

### 1. Guardias de tipo soporte operativo/funcional.

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

## 2. Guardias de soporte usuario.

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

## 3. Guardia de técnico de campo.

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

## 4. Guardias de desborde/refuerzo.

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

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

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

## 5. Guardia de Tutelaje.

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

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

## 6. Guardias de contingencia (retén).

Su finalidad es garantizar la asistencia presencial en caso de producirse una contingencia en el servicio continuado al/los clientes (trabajo organizado en sistemas de turnos) sea tanto por falta de disponibilidad de las personas trabajadoras que han de desarrollar el trabajo en horario habitual (según artículo 41 del presente convenio colectivo) como por un problema de fuerza mayor que impacte en el/los servicio/s. La persona adscrita a este servicio se obligará a asistir en menos de una hora, si así es solicitado.

## 7. Guardias técnicas de primer nivel.

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

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

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

## 9. Guardias de Manager On Duty (MoD).

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

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

## 10. Guardias de Lead Incident Manager (LiM).

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

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

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

### 41.1 Servicio de guardias.

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

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

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

## ANEXOS

Los anexos I a VII quedan incorporados al presente convenio colectivo formando parte inseparable del mismo.

## ANEXO I

## Tablas salario base convenio

## Tablas salariales año 2023

## Grupo profesional G1 – Operarios/as y actividades auxiliares

Función	Salario Grupo	Salario Función/ Nivel 1	Salario Función/ Nivel 2	Salario Función/ Nivel 3
Auxiliar.	11.659,64		3.460,36	
Operador/a Help Desk.	11.659,64		4.663,85	6.995,78
Programador/a Junior.	11.659,64	6.063,01		
Operador/a.	11.659,64	6.412,80	8.744,76	11.659,64

## Grupo profesional G2 – Técnicos C

Función	Salario Grupo	Salario Función/ Nivel 1	Salario Función/ Nivel 2	Salario Función/ Nivel 3
Técnico/a de Servicio.	13.991,56		2.914,91	5.829,81
Técnico/a Administrativo/a.	13.991,56		5.246,84	8.161,74
Técnico/a Especialista Help Desk.	13.991,56	3.497,89	5.829,81	8.161,74
Programador/a.	13.991,56	4.430,66	7.112,38	11.426,44
Técnico/a de Soporte.	13.991,56		6.995,78	10.493,67
Técnico/a Explotación.	13.991,56	6.412,80	10.493,67	13.991,56

## Grupo profesional G3 – Técnicos B

Función	Salario Grupo	Salario Función/ Nivel 1	Salario Función/ Nivel 2	Salario Función/ Nivel 3
Administrador/a de Sistemas.	18.565,29	1.740,49	5.801,34	9.282,65
Técnico/a Gestor/a de Proyectos.	18.565,29	2.320,66	5.801,34	10.442,97
Técnico/a especialista en Gestión.	18.565,29		5.801,34	10.442,97
Técnico/a Producto.	18.565,29	2.320,66	6.961,99	11.603,31
Técnico/a de preventa.	18.565,29	0,00	8.122,31	11.603,31
Analista Programador/a.	18.565,29	3.248,93	6.729,92	10.210,91
Técnico/a Sistemas/ Comunicación.	18.565,29	3.480,99	9.282,65	16.244,62

Función	Salario Grupo	Salario Función/ Nivel 1	Salario Función/ Nivel 2	Salario Función/ Nivel 3
Analista Funcional.	18.565,29	9.282,65	13.923,97	18.565,29
Analista Orgánico.	18.565,29	9.282,65	13.923,97	18.565,29

## Grupo profesional G4 – Técnicos A

Función	Salario Grupo	Salario Función/ Nivel 1	Salario Función/ Nivel 2	Salario Función/ Nivel 3
Arquitecto/a de Sistemas.	28.867,45	6.928,19	12.701,68	19.629,87
Arquitecto/a de Software.	28.867,45	6.928,19	12.701,68	19.629,87

## Grupo profesional G5 – Comerciales/Consultores/as

Función	Salario Grupo	Salario Función/ Nivel 1	Salario Función/ Nivel 2	Salario Función/ Nivel 3
Consultor/a de tecnología.	23.093,96	2.309,40	5.773,49	11.546,98
Consultor/a de negocio.	23.093,96	3.464,09	8.082,88	15.011,07
Gestor/a comercial.	23.093,96	0,00	9.237,59	18.475,16

## Grupo profesional G6 – Mandos intermedios B

Función	Salario Grupo	Salario Función/ Nivel 1	Salario Función/ Nivel 2	Salario Función/ Nivel 3
Supervisor/a Help Desk.	18.475,16	0,00	5.196,15	8.082,88
Responsable de Equipo.	18.475,16	4.618,79	6.928,19	10.392,28
Responsable de Función.	18.475,16	0,00	12.701,68	19.629,87

## Grupo profesional G7 – Mandos intermedios A

Función	Salario Grupo	Salario Función/ Nivel 1	Salario Función/ Nivel 2	Salario Función/ Nivel 3
Responsable Servicio Producción.	28.867,45	4.618,79	10.392,28	16.165,77
Responsable Proyecto.	28.867,45	4.618,79	10.392,28	16.165,77
Responsable Servicio Cliente.	28.867,45	0,00	12.701,68	19.629,87
Responsable Área.	28.867,45	0,00	19.629,87	28.867,45

## Tablas salariales año 2024

- Grupos 1 y 2 (3,5 % sobre tablas 2023).
- Grupo 3 (3 % sobre tablas 2023).
- Grupos 4, 5, 6 y 7 (2,5 % sobre las tablas 2023).

## Grupo profesional G1 – Operarios/as y actividades auxiliares

Función	Salario Grupo	Salario Función/ Nivel 1	Salario Función/ Nivel 2	Salario Función/ Nivel 3
Auxiliar.	12.067,72	0,00	3.581,47	0,00
Operador/a Help Desk.	12.067,72	0,00	4.827,09	7.240,63
Programador/a Junior.	12.067,72	6.275,21	0,00	0,00
Operador/a.	12.067,72	6.637,25	9.050,82	12.067,72

## Grupo profesional G2 – Técnicos/as C

Función	Salario Grupo	Salario Función/ Nivel 1	Salario Función/ Nivel 2	Salario Función/ Nivel 3
Técnico/a de Servicio.	14.481,27	0,00	3.016,93	6.033,86
Técnico/a Administrativo.	14.481,27	0,00	5.430,48	8.447,40
Técnico/a Especialista Help Desk.	14.481,27	3.620,31	6.033,86	8.447,40
Programador/a.	14.481,27	4.585,73	7.361,31	11.826,37
Técnico/a de Soporte.	14.481,27	0,00	7.240,63	10.860,95
Técnico/a Explotación.	14.481,27	6.637,25	10.860,95	14.481,27

## Grupo profesional G3 – Técnicos/as B

Función	Salario Grupo	Salario Función/ Nivel 1	Salario Función/ Nivel 2	Salario Función/ Nivel 3
Administrador/a de Sistemas.	19.122,25	1.792,71	5.975,38	9.561,13
Técnico/a Gestor/a de Proyectos.	19.122,25	2.390,28	5.975,38	10.756,26
Técnico/a especialista en Gestión.	19.122,25	0,00	5.975,38	10.756,26
Técnico/a Producto.	19.122,25	2.390,28	7.170,85	11.951,41
Técnico/a de preventa.	19.122,25	0,00	8.365,98	11.951,41
Analista Programador/a.	19.122,25	3.346,40	6.931,81	10.517,23
Técnico/a Sistemas/ Comunicación.	19.122,25	3.585,42	9.561,13	16.731,96
Analista Funcional.	19.122,25	9.561,13	14.341,69	19.122,25
Analista Orgánico.	19.122,25	9.561,13	14.341,69	19.122,25

## Grupo profesional G4 – Técnicos/as A

Función	Salario Grupo	Salario Función/ Nivel 1	Salario Función/ Nivel 2	Salario Función/ Nivel 3
Arquitecto/a de Sistemas.	29.589,14	7.101,40	13.019,22	20.120,61
Arquitecto/a de Software.	29.589,14	7.101,40	13.019,22	20.120,61



## Grupo profesional G5 – Comerciales/Consultores/as

Función	Salario Grupo	Salario Función/ Nivel 1	Salario Función/ Nivel 2	Salario Función/ Nivel 3
Consultor/a de tecnología.	23.671,31	2.367,13	5.917,82	11.835,66
Consultor/a de negocio.	23.671,31	3.550,69	8.284,96	15.386,35
Gestor/a comercial.	23.671,31	0,00	9.468,53	18.937,04

## Grupo profesional G6 – Mandos intermedios B

Función	Salario Grupo	Salario Función/ Nivel 1	Salario Función/ Nivel 2	Salario Función/ Nivel 3
Supervisor/a Help Desk.	18.937,04	0,00	5.326,05	8.284,96
Responsable de Equipo.	18.937,04	4.734,26	7.101,40	10.652,09
Responsable de Función.	18.937,04	0,00	13.019,22	20.120,61

## Grupo profesional G7 – Mandos intermedios A

Función	Salario Grupo	Salario Función/ Nivel 1	Salario Función/ Nivel 2	Salario Función/ Nivel 3
Responsable Servicio Producción.	29.589,14	4.734,26	10.652,09	16.569,91
Responsable Proyecto.	29.589,14	4.734,26	10.652,09	16.569,91
Responsable Servicio Cliente.	29.589,14	0,00	13.019,22	20.120,61
Responsable Área.	29.589,14	0,00	20.120,61	29.589,14

## Tablas salariales 2025

- Grupos 1 y 2 (2,5 % sobre tablas 2023).
- Grupo 3 (2 % sobre tablas 2023).
- Grupos 4, 5, 6 y 7 (1,5 % sobre las tablas 2023).

## Grupo profesional G1 – Operarios/as y actividades auxiliares

Función	Salario Grupo	Salario Función/ Nivel 1	Salario Función/ Nivel 2	Salario Función/ Nivel 3
Auxiliar.	12.369,42	0,00	3.671,01	0,00
Operador/a Help Desk.	12.369,42	0,00	4.947,77	7.421,65
Programador/a Junior.	12.369,42	6.432,09	0,00	0,00
Operador/a.	12.369,42	6.803,18	9.277,09	12.369,42

## Grupo profesional G2 – Técnicos/as C

Función	Salario Grupo	Salario Función/ Nivel 1	Salario Función/ Nivel 2	Salario Función/ Nivel 3
Técnico/a de Servicio.	14.843,30	0,00	3.092,36	6.184,70
Técnico/a Administrativo.	14.843,30	0,00	5.566,24	8.658,59
Técnico/a Especialista Help Desk.	14.843,30	3.710,82	6.184,70	8.658,59
Programador/a.	14.843,30	4.700,38	7.545,34	12.122,03
Técnico/a de Soporte.	14.843,30	0,00	7.421,65	11.132,47
Técnico/a Explotación.	14.843,30	6.803,18	11.132,47	14.843,30

## Grupo profesional G3 – Técnicos/as B

Función	Salario Grupo	Salario Función/ Nivel 1	Salario Función/ Nivel 2	Salario Función/ Nivel 3
Administrador/a de Sistemas.	19.504,69	1.828,56	6.094,89	9.752,35
Técnico/a Gestor/a de Proyectos.	19.504,69	2.438,09	6.094,89	10.971,39
Técnico/a especialista en Gestión.	19.504,69	0,00	6.094,89	10.971,39
Técnico/a Producto.	19.504,69	2.438,09	7.314,26	12.190,44
Técnico/a de preventa.	19.504,69	0,00	8.533,30	12.190,44
Analista Programador/a.	19.504,69	3.413,32	7.070,45	10.727,58
Técnico/a Sistemas/ Comunicación.	19.504,69	3.657,13	9.752,35	17.066,60
Analista Funcional.	19.504,69	9.752,35	14.628,53	19.504,69
Analista Orgánico.	19.504,69	9.752,35	14.628,53	19.504,69

## Grupo profesional G4 – Técnicos/as A

Función	Salario Grupo	Salario Función/ Nivel 1	Salario Función/ Nivel 2	Salario Función/ Nivel 3
Arquitecto/a de Sistemas.	30.032,98	7.207,92	13.214,51	20.422,42
Arquitecto/a de Software.	30.032,98	7.207,92	13.214,51	20.422,42

## Grupo profesional G5 – Comerciales/Consultores/as

Función	Salario Grupo	Salario Función/ Nivel 1	Salario Función/ Nivel 2	Salario Función/ Nivel 3
Consultor/a de tecnología.	24.026,38	2.402,64	6.006,59	12.013,19
Consultor/a de negocio.	24.026,38	3.603,95	8.409,23	15.617,15
Gestor/a comercial.	24.026,38	0,00	9.610,55	19.221,10

## Grupo profesional G6 – Mandos intermedios B

Función	Salario Grupo	Salario Función/ Nivel 1	Salario Función/ Nivel 2	Salario Función/ Nivel 3
Supervisor/a Help Desk.	19.221,10	0,00	5.405,94	8.409,23
Responsable de Equipo.	19.221,10	4.805,28	7.207,92	10.811,87
Responsable de Función.	19.221,10	0,00	13.214,51	20.422,42

## Grupo profesional G7 – Mandos intermedios A

Función	Salario Grupo	Salario Función/ Nivel 1	Salario Función/ Nivel 2	Salario Función/ Nivel 3
Responsable Servicio Producción.	30.032,98	4.805,28	10.811,87	16.818,46
Responsable Proyecto.	30.032,98	4.805,28	10.811,87	16.818,46
Responsable Servicio Cliente.	30.032,98	0,00	13.214,51	20.422,42
Responsable Área.	30.032,98	0,00	20.422,42	30.032,98

## ANEXO II

## Tablas complementos salariales y pluses

## Complemento antigüedad (trienio)

		2023	2024	2025
Complemento de Antigüedad.	El valor anual del trienio es de 788,57 euros brutos.	812,23	836,59	861,69

## ANEXO III

## Tablas complementos extrasalariales

## Dietas y kilometrajes

## a) Dietas.

Los importes de dietas son:

		2023	2024	2025
Dietas.	Comida.	15,08	15,53	16,00
	Cena.	22,45	23,13	23,82
	Comida.	28,69	29,55	30,43
	Cena.			

- (1) En el territorio del estado español tanto en festivos como en laborables.
- (2) Sin diferenciar países, tanto en festivos como en laborables.

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

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

b) Kilometraje.

Los importes por kilómetro son:

Kilómetros	2023	2024	2025
	0,29	0,30	0,31

#### ANEXO IV

##### Tablas de pluses salariales

Pluses relativos a trabajo habitual en jornada ordinaria cuando ésta contempla fines de semana, festivos o festivos especiales, y pluses relativos a turnicidades y nocturnidad.

Estos pluses se compensan según los cuadros adjuntos.

			2023	2024	2025
Servicios centrales.	Fin de semana.	hasta 4 h.	60,46	62,27	64,14
		4-10 h.	120,91	124,54	128,28
		10-12 h.	181,37	186,81	192,42
	Festivo (1).	hasta 4 h.	60,46	62,27	64,14
		4-10 h.	120,91	124,54	128,28
		10-12 h.	181,37	186,81	192,42
	Festivo especial (1).	163,90	168,82	173,89	
Nocturnidad.	4,09	4,21	4,34		

			2023	2024	2025
Personal <i>on-site</i> y Desktop Services.	Fin de semana.	jornada.	33,10	34,10	35,12
	Festivo (1).	jornada.	66,21	68,19	70,24
	Festivo especial (1).		110,34	113,65	117,06
	Nocturnidad.		1,79	1,85	1,90

	2023	2024	2025
Turnicidad (2) 3 turnos.	133,64	137,65	141,78
Turnicidad (2) 2 turnos.	89,10	91,77	94,52

(1) Además el tiempo de disfrute equivalente.

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

## ANEXO V

### Sistema de clasificación profesional

Itinerarios profesionales/grupos y funciones profesionales							
00 DISEÑO Y DESARROLLO DE SOFTWARE	01 GESTIÓN DE SISTEMAS Y SERVICIOS	02 GESTIÓN DE USUARIOS	04 CONSULTORÍA	05 COMERCIAL	05 SOPORTE GESTIÓN	07 GESTIÓN	
PROGRAMADOR/A JUNIOR 1 Nivel	OPERADOR/A 3 Niveles	OPERADOR/A HELP DESK 2 Niveles	TÉCNICO/A PRODUCTO 3 Niveles	TÉCNICO/A DE PREVENTA 2 Niveles	AUXILIAR 2 Niveles	RESPONSABLE DE EQUIPO 3 Niveles	RESPONSABLE DE FUNCIÓN 2 Niveles
PROGRAMADOR/A	TÉCNICO/A DE SERVICIO 2 Niveles	TÉCNICO/A ESPECIALISTA HELP DESK 2 Niveles	CONSULTOR/A TECNOLOGÍA 3 Niveles	GESTOR/A COMERCIAL 2 Niveles	TÉCNICO/A ADMINISTRA 2 Niveles	SERVICIO PRODUCCIÓN 3 Niveles	RESPONSABLE PROYECTO 3 Niveles
ANALISTA PROGRAMADOR/A 3 Niveles	TÉCNICO/A DE SOPORTE 2 Niveles	SUPERVISOR/A HELP DESK 2 Niveles	CONSULTOR/A NEGOCIO 2 Niveles		TÉCNICO/A GESTOR DE PROYECTOS 3 Niveles	RESPONSABLE DE ÁREA 3 Niveles	RESPONSABLE SERVICIO PRODUCCIÓN 2 Niveles
ANALISTA ORGANICO 3 Niveles	TÉCNICO/A DE EXPLOTACIÓN 3 Niveles				TÉCNICO/A ESPECIALISTA GESTIÓN 2 Niveles		
ANALISTA FUNCIONAL 3 Niveles	ADMINISTRADOR/A DE SISTEMAS 3 Niveles						
ARQUITECTO/A SOFTWARE 2 Niveles	TÉCNICO/A DE SISTEMAS/ COMUNICACIÓN 3 Niveles						
	ARQUITECTO/A SISTEMAS 3 Niveles						

GRUPOS PROFESIONALES	G1	OPERARIOS/AS Y AUXILIARES
	G2	TÉCNICOS/AS C
	G3	TÉCNICOS/AS B
	G4	TÉCNICOS/AS A
	G5	COMERCIALES/ CONSULTORES/AS
	G6	MANDOS INTERMEDIOS B
	G7	MANDOS INTERMEDIOS A

## ANEXO VI

**Tabla comparativa sistemas de clasificación profesional convenio empresa vs. convenio colectivo sectorial**

Función y nivel Convenio Empresa (TSI)	Convenio sectorial	Comentario	
ANALISTA FUNCIONAL01	A3BII	G3	TÉCNICOS/AS B
ANALISTA FUNCIONAL02	A3BII	G3	TÉCNICOS/AS B
ANALISTA FUNCIONAL03	A3BI	G3	TÉCNICOS/AS B
ANALISTA ORGÁNICO01	A3CII	G3	TÉCNICOS/AS B
ANALISTA ORGÁNICO02	A3CI	G3	TÉCNICOS/AS B
ANALISTA ORGÁNICO03	A3CI	G3	TÉCNICOS/AS B
ANALISTA PROGRAMADOR01	A3DII	G3	TÉCNICOS/AS B
ANALISTA PROGRAMADOR02	A3CII	G3	TÉCNICOS/AS B
ANALISTA PROGRAMADOR03	A3CII	G3	TÉCNICOS/AS B
ARQUITECTO/A DE SOFTWARE01	A3BII	G4	TÉCNICOS/AS A
ARQUITECTO/A DE SOFTWARE02	A3BI	G4	TÉCNICOS/AS A
ARQUITECTO/A DE SOFTWARE03	A3BI	G4	TÉCNICOS/AS A
PROGRAMADOR/A JUNIOR01	A3EI	G1	OPERARIOS/AS Y AUXILIARES
PROGRAMADOR/A01	A3DIII	G2	TÉCNICOS/AS C
PROGRAMADOR/A02	A3DI	G2	TÉCNICOS/AS C
PROGRAMADOR/A03	A3DI	G2	TÉCNICOS/AS C
ADMINISTRADOR/A DE SISTEMAS01	A2CIII	G3	TÉCNICOS/AS B
ADMINISTRADOR/A DE SISTEMAS02	A2CII	G3	TÉCNICOS/AS B
ADMINISTRADOR/A DE SISTEMAS03	A2CI	G3	TÉCNICOS/AS B
ARQUITECTO/A DE SISTEMAS01	A3BII	G4	TÉCNICOS/AS A
ARQUITECTO/A DE SISTEMAS02	A3BI	G4	TÉCNICOS/AS A
ARQUITECTO/A DE SISTEMAS03	A3BI	G4	TÉCNICOS/AS A
OPERADOR/A01	A2DIII	G1	OPERARIOS/AS Y AUXILIARES
OPERADOR/A02	A2DII	G1	OPERARIOS/AS Y AUXILIARES
OPERADOR/A03	A2DI	G1	OPERARIOS/AS Y AUXILIARES
TÉCNICO/A EXPLOTACIÓN01	A2DIII	G2	TÉCNICOS/AS C
TÉCNICO/A EXPLOTACIÓN02	A2DII	G2	TÉCNICOS/AS C
TÉCNICO/A EXPLOTACIÓN03	A2DI	G2	TÉCNICOS/AS C
TÉCNICO/A SISTEMAS / COMUNICACIÓN01	A3CIII	G3	TÉCNICOS/AS B
TÉCNICO/A SISTEMAS / COMUNICACIÓN02	A3CII	G3	TÉCNICOS/AS B
TÉCNICO/A SISTEMAS / COMUNICACIÓN03	A3CI	G3	TÉCNICOS/AS B
OPERADOR/A HELP DESK02	A2DII	G1	OPERARIOS/AS Y AUXILIARES
OPERADOR/A HELP DESK03	A2DI	G1	OPERARIOS/AS Y AUXILIARES
SUPERVISOR/A HELP DESK02	A2BII	G6	MANDOS INTERMEDIOS B
SUPERVISOR/A HELP DESK03	A2BII	G6	MANDOS INTERMEDIOS B
TÉCNICO/A ESPECIALISTA HELP DESK01	A2CIII	G2	TÉCNICOS/AS C
TÉCNICO/A ESPECIALISTA HELP DESK02	A2CII	G2	TÉCNICOS/AS C
TÉCNICO/A ESPECIALISTA HELP DESK03	A2CI	G2	TÉCNICOS/AS C
TÉCNICO/A DE SERVICIO02	A2DII	G2	TÉCNICOS/AS C
TÉCNICO/A DE SERVICIO03	A2DI	G2	TÉCNICOS/AS C
TÉCNICO/A DE SOPORTE02	A2CII	G2	TÉCNICOS/AS C
TÉCNICO/A DE SOPORTE03	A2CI	G2	TÉCNICOS/AS C
CONSULTOR/A DE NEGOCIO01	A3CII	G5	COMERCIALES/ CONSULTORES/AS

Función y nivel Convenio Empresa (TSI)	Convenio sectorial	Comentario	
CONSULTOR/A DE NEGOCIO02	A3BI	G5	COMERCIALES/ CONSULTORES/AS
CONSULTOR/A DE NEGOCIO03	A3BI	G5	COMERCIALES/ CONSULTORES/AS
CONSULTOR/A DE TECNOLOGÍA01	A3CII	G5	COMERCIALES/ CONSULTORES/AS
CONSULTOR/A DE TECNOLOGÍA02	A3BII	G5	COMERCIALES/ CONSULTORES/AS
CONSULTOR/A DE TECNOLOGÍA03	A3BI	G5	COMERCIALES/ CONSULTORES/AS
TÉCNICO/A PRODUCTO01	A3DI	G3	TÉCNICOS/AS B
TÉCNICO/A PRODUCTO02	A3CII	G3	TÉCNICOS/AS B
TÉCNICO/A PRODUCTO03	A3CI	G3	TÉCNICOS/AS B
GESTOR/A COMERCIAL02	A3A	G5	COMERCIALES/ CONSULTORES/AS
GESTOR/A COMERCIAL03	A3A	G5	COMERCIALES/ CONSULTORES/AS
TÉCNICO/A DE PREVENTA02	A3BII	G3	TÉCNICOS/AS B
TÉCNICO/A DE PREVENTA03	A3BI	G3	TÉCNICOS/AS B
ASISTENTE DIRECCIÓN02	A1CI	DESAPARECE	
ASISTENTE DIRECCIÓN03	A1BI	DESAPARECE	
AUXILIAR02	A1EII	G1	OPERARIOS/AS Y AUXILIARES
TÉCNICO/A ADMINISTRATIVO/A02	A1CI	G2	TÉCNICOS/AS C
TÉCNICO/A ADMINISTRATIVO/A03	A1CI	G2	TÉCNICOS/AS C
TÉCNICO/A ESPECIALISTA EN GESTIÓN02	A1BI	G3	TÉCNICOS/AS B
TÉCNICO/A ESPECIALISTA EN GESTIÓN03	A1BI	G3	TÉCNICOS/AS B
TÉCNICO/A GESTOR/A DE PROYECTOS01	A1CI	G3	TÉCNICOS/AS B
TÉCNICO/A GESTOR/A DE PROYECTOS02	A1BII	G3	TÉCNICOS/AS B
TÉCNICO/A GESTOR/A DE PROYECTOS03	A1BII	G3	TÉCNICOS/AS B
RESPONSABLE DE ÁREA02	A1A, A2A, A3A	G7	MANDOS INTERMEDIOS A
RESPONSABLE DE ÁREA03	A1A, A2A, A3A	G7	MANDOS INTERMEDIOS A
RESPONSABLE DE EQUIPO01	A1CIII, A2CIII, A3CIII	G6	MANDOS INTERMEDIOS B
RESPONSABLE DE EQUIPO02	A1CII, A2CII, A3CII	G6	MANDOS INTERMEDIOS B
RESPONSABLE DE EQUIPO03	A1CI, A2CI, A3CI	G6	MANDOS INTERMEDIOS B
RESPONSABLE FUNCIÓN02	A1BII	G6	MANDOS INTERMEDIOS B
RESPONSABLE FUNCIÓN03	A1BI	G6	MANDOS INTERMEDIOS B
RESPONSABLE PROYECTO01	A3BII	G7	MANDOS INTERMEDIOS A
RESPONSABLE PROYECTO02	A3A	G7	MANDOS INTERMEDIOS A
RESPONSABLE PROYECTO03	A3A	G7	MANDOS INTERMEDIOS A
RESPONSABLE SERVICIO CLIENTE02	A3A	G7	MANDOS INTERMEDIOS A
RESPONSABLE SERVICIO CLIENTE03	A3A	G7	MANDOS INTERMEDIOS A
RESPONSABLE SERVICIO PRODUCCIÓN01	A3A	G7	MANDOS INTERMEDIOS A
RESPONSABLE SERVICIO PRODUCCIÓN02	A3A	G7	MANDOS INTERMEDIOS A
RESPONSABLE SERVICIO PRODUCCIÓN03	A3A	G7	MANDOS INTERMEDIOS A

## ANEXO VII

### Grupos y funciones profesionales

#### *Grupo profesional 1: Operarios/as y Actividades Auxiliares*

##### 1. Programador/a junior

###### Descripción.

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

###### Tareas.

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

###### Requerimientos.

Titulación: formación ciclo formativo de grado superior o universitario, o formación equivalente.

Formación: conocimientos básicos de lenguajes de programación.

Idiomas: inglés técnico.

###### Niveles.

– Nivel 1. En fase de aprendizaje de las tareas propias de la categoría. Máximo doce meses de permanencia en la función.

###### Carrera profesional.

Programador/a Junior Programador/a.

##### 2. Operador/a

###### Descripción.

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

###### Tareas.

###### Monitorización.

Resolución de incidencias detectadas por monitorización o notificadas por los diferentes canales de acceso.

Escalado de incidencias a soportes de segundo nivel.

Apertura de casos de estudios sobre incidencias recurrentes o graves.

Resolución de peticiones.

Ejecución de tareas procedimentadas y planificadas.

Ejecución de *checklists*.



Requerimientos.

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

Formación:

Conocimientos en sistemas operativos y redes.

Conocimientos en procesos de operación.

Experiencia: experiencia en área tecnológica.

Idiomas: inglés técnico.

Niveles.

– Nivel 1: en fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función. Máximo doce meses en la función de los cuales los seis primeros meses corresponde al de período de adaptación.

– Nivel 2: desarrollar con solvencia las tareas de la función. Cambio de nivel 2 a 3 con un mínimo de dos años en la función.

– Nivel 3: desarrollar con excelencia las tareas de la función, y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales como responsable de turno o coordinación técnica.

Carrera profesional.

Técnico/a auxiliar de servicio – Técnico/a de servicio.

### 3. Operador/a de Help Desk

Descripción.

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

Tareas.

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

– Ejecución de tareas programadas (*checklist*, peticiones y cambios, etc..) *reporting*, seguimiento y escalado de incidencias y peticiones en base únicamente a procedimientos de actuación. Se dispone de un nivel de escalado.

Requerimientos.

Titulación: formación grado medio o formación equivalente o experiencia demostrable.

Formación: conocimientos básicos en informática.

Idiomas: inglés técnico.

Niveles.

– Nivel 2: desarrollar con solvencia las tareas de la función. Cambio de nivel 2 a 3 con un mínimo de dos años en la función

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

Carrera profesional.

Operador/a de Help Desk- Técnico/a de Help Desk.

#### 4. Auxiliar

Descripción.

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

Tareas.

Realizar tareas básicas de apoyo.

Requerimientos.

Titulación: Estudios primarios o titulación o experiencia equivalentes.

Formación:

Uso de equipos de oficina y comunicación.

Conocimiento a nivel usuario de ofimática e Internet.

Conocimientos básicos de los programas y equipos informáticos específicos de la gestión administrativa.

Niveles.

– Nivel 1: no aplica.

– Nivel 2: desarrolla con solvencia las tareas propias de la función.

Carrera profesional.

Auxiliar Técnico/a Administrativo/a o Técnico/a Gestor/a de proyectos.

#### *Grupo profesional 2: Técnicos/as C*

#### 5. Programador/a

Descripción.

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

Tareas.

– Realizar tareas de programación y mantenimiento de programas.

– Preparar y realizar pruebas unitarias de cada uno de sus programas.

– Identificar y corregir errores y divergencias entre el funcionamiento real de sus programas y el funcionamiento esperado.

– Buscar soluciones óptimas de programación y aplicarlas.

– Realizar las tareas de documentación de sus programas y de las pruebas realizadas y ayudar en las tareas administrativas del proyecto.

– Todas las tareas serán llevadas a cabo bajo la supervisión de la persona responsable asignada.

Requerimientos.

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

Formación:

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

Metodologías de desarrollo y técnicas de programación.

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

Idiomas: inglés técnico.

Niveles.

– Nivel 1: en fase de consolidación para desarrollar con solvencia las tareas propias de la función. Experiencia acreditada de un año. Permanencia máxima en este nivel de tres años.

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

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

Carrera profesional.

Programador/a Analista Programador/a.

## 6. Técnico/a de explotación

Descripción.

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

Tareas.

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

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

Requerimientos.

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

Formación:

Conocimientos en sistemas operativos y redes.

Conocimientos en procesos de explotación de sistemas.

Experiencia: experiencia en área tecnológica.

Idiomas: inglés técnico.

Niveles.

– Nivel 1: en fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función. Máximo doce meses en la función de los cuales los seis primeros meses corresponde al de período de adaptación.

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

Carrera profesional.

Técnico/a de Explotación Administrador/a de sistemas

## 7. Técnico/a especialista de Help Desk

Descripción.

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

Tareas.

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

Requerimientos.

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

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

Idiomas: inglés técnico.

Niveles.

- Nivel 1: en fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función. Máximo doce meses en la función de los cuales los seis primeros meses corresponde al de período de adaptación.
- Nivel 2: desarrollar con solvencia las tareas de la función. Cambio de nivel 2 a 3 con un mínimo de dos años en la función.
- Nivel 3: desarrollar con excelencia las tareas de la función, y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales como referente de turno.

Carrera profesional.

Técnico/a de Help Desk Supervisor/a de Help Desk.

## 8. Técnico/a de servicio

Descripción.

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

#### Tareas.

Resolver las incidencias y/o ejecutar las intervenciones que le son asignadas, teniendo en cuenta las prioridades y urgencias, llevando a cabo las actividades necesarias hasta la finalización de las mismas, validadas por el usuario.

Reparación de equipos en general

Instalación de equipos y *software* en general

Configuración de equipos y *software* en general

Comprobación y delimitación con su responsable de las intervenciones a realizar.

Comunicar a su responsable y/o al usuario las actividades realizadas sobre las incidencias/intervenciones asignadas.

Comunicar al Sistema de control de avisos toda la información relativa a las incidencias/intervenciones para su registro y posterior gestión. Proponer a su responsable ideas para mejorar los métodos de trabajo y la prestación de servicios a clientes.

#### Requerimientos.

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

Formación:

En tecnologías TIC necesarias para llevar a cabo su desempeño.

Certificaciones profesionales en TIC.

Inglés técnico.

#### Niveles.

– Nivel 2: desarrollar con solvencia las tareas de la función. Cambio de nivel 2 al 3 con un mínimo de tres años en la función.

– Nivel 3: desarrollar con excelencia las tareas de la función y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales.

Carrera profesional.

Técnico/a de servicio – Técnico/a de soporte.

### 9. Técnico/a de soporte

#### Descripción.

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

#### Tareas.

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

Filtrar incidencias y/o intervenciones, resolviéndolas o bien cumplimentando aviso para su posterior tratamiento por los técnicos de servicio.

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

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

Elaboración de documentación técnica relacionada con las intervenciones en cliente.

Requerimientos.

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

Formación:

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

Idiomas: inglés técnico

Niveles.

- Nivel 1: en fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función. Máximo doce meses en la función.
- Nivel 2: desarrollar con solvencia las tareas de la función. Cambio de nivel 2 a 3 con un mínimo de tres años en la función.
- Nivel 3: desarrollar con excelencia las tareas de la función y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales (coordinación técnica...).

Carrera profesional.

Posibilidad de salto a otro itinerario profesional.

## 10. Técnico/a administrativo/a

Descripción.

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

Tareas.

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

Requerimientos.

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

Formación:

Uso de equipos de oficina y comunicación.

Conocimiento a nivel usuario de ofimática e Internet.

Conocimientos amplios de los programas y equipos informáticos específicos de la gestión administrativa, a nivel de usuario.

Niveles.

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

Carrera profesional.

Técnico/a Administrativo/a o Técnico/a especialista.

*Grupo profesional 3: Técnicos/as B.*

11. Analista programador/a

Descripción.

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

Tareas.

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

Requerimientos.

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

Formación:

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

Metodología de diseño de sistemas.

Metodologías de desarrollo y técnicas de programación.

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

Idiomas: inglés técnico.

Niveles.

- Nivel 1: fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función, con una duración máxima en este nivel de cuatro años.
- Nivel 2: desarrollar con solvencia las tareas de la función. Se requiere una experiencia de dos años en el nivel 1 o experiencia equivalente.
- Nivel 3: desarrollar con excelencia las tareas de la función, y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales, como coordinación técnica, Se requiere una experiencia de dos años en el nivel 2 o experiencia equivalente.

Carrera profesional.

Analista Programador/a Analista Orgánico/Analista Funcional.

## 12. Analista Orgánico

### Descripción.

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

### Tareas.

Diseña y detalla las soluciones definidas por el Analista funcional dentro de la arquitectura de sistemas definida por el Arquitecto de software.

Documenta el resultado del diseño, aplicando las normas y estándares en vigor.

Es responsable de que los resultados de la fase de diseño, previstos por el analista funcional, coincidan con el comportamiento del sistema.

### Requerimientos.

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

Formación:

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

Metodología de diseño de sistemas.

Metodologías de desarrollo y técnicas de programación.

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

Idiomas: inglés técnico.

### Niveles.

Nivel 1: fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función, con una duración máxima en este nivel de cuatro años.

Nivel 2: desarrollar con solvencia las tareas de la función. Se requiere una experiencia de dos años en el nivel 1 o experiencia equivalente.

Nivel 3: desarrollar con excelencia las tareas de la función, y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales, como coordinación técnica, Se requiere una experiencia de dos años en el nivel 2 o experiencia equivalente.

### Carrera profesional.

Analista Orgánico Analista Funcional/Arquitecto/a de *Software*.

## 13. Analista Funcional

### Descripción.

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

### Tareas.

Colaborar en los estudios de viabilidad del proyecto.

Recoger requerimientos/necesidades del cliente.

Proponer soluciones y realizar el diseño lógico del sistema.

Elaborar prototipos funcionales.

Documentar el análisis funcional de acuerdo con las normas establecidas en la organización.

Es responsable de las pruebas integradas del sistema.

Desarrollar soluciones técnicas/funcionales a los problemas y divergencias.



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

Requerimientos.

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

Formación:

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

Metodología de análisis y desarrollo de trabajo.

Herramientas para soporte de procesos de prueba.

Idiomas: inglés técnico.

Niveles.

Nivel 1: fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función, con una duración máxima en este nivel de cuatro años.

Nivel 2: desarrollar con solvencia las tareas de la función. Se requiere una experiencia de dos años en el nivel 1 o experiencia equivalente.

Nivel 3: desarrollar con excelencia las tareas de la función, y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales, como coordinación técnica, Se requiere una experiencia de dos años en el nivel 2 o experiencia equivalente.

Carrera profesional.

Analista funcional Arquitecto de *software*.

## 14. Administrador/a de sistemas

Descripción.

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

Tareas.

Realizará mayoritariamente las tareas de:

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

Requerimientos.

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

Formación:

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

Experiencia: experiencia en su área tecnológica.  
Idiomas: inglés a nivel técnico.

Niveles.

- Nivel 1: en fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función. Máximo dieciocho meses en la función de los cuales los seis primeros meses corresponde al de período de adaptación.
- Nivel 2: desarrollar con solvencia las tareas de la función. Cambio de nivel 2 a 3 con un mínimo de dos años en el nivel.
- Nivel 3: desarrollar con excelencia las tareas de la función, y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades, como coordinación técnica.

Carrera profesional.

Administrador/a de sistemas Técnico/a de Sistemas y Comunicaciones.

## 15. Técnico de Sistemas/Comunicaciones

Descripción.

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

Tareas.

Realizará mayoritariamente las tareas de:

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

Requerimientos.

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

Formación:

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

Experiencia: amplia experiencia en su área tecnológica.

Idiomas: inglés a nivel técnico.

Niveles.

– Nivel 1: en fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función. Máximo dieciocho meses en la función de los cuales los seis primeros meses corresponde al de período de adaptación.

– Nivel 2: desarrollar con solvencia las tareas de la función. Cambio de nivel 2 a 3 con un mínimo de dos años en el nivel.

– Nivel 3: desarrollar con excelencia las tareas de la función, y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades, como coordinación técnica.

Carrera profesional.

Técnico/a de Sistemas/Comunicaciones Arquitecto de Sistemas.

## 16. Técnico/a de producto

Descripción.

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

Tareas.

– Toma de requerimientos de las necesidades del cliente, valoración de la solución y parametrización del producto a implantar.

– Aplicación de métodos estándar para identificar soluciones alternativas.

– Liderar la implantación del producto en los proyectos.

– Formación de otros consultores y del equipo de proyecto.

– Documentación a clientes.

– Participar en actividades comerciales.

– Gestión de cambios del proyecto.

– Reporte a clientes durante todas las fases del proyecto.

– Realizar las pruebas de integración o validar que se han ejecutado.

– Identificar oportunidades de negocio en cliente.

– Colaborar en la preparación de ofertas y pliego de condiciones.

Requerimientos.

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

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

Idiomas: inglés.

Nivel 1: equivalente B2.

Nivel 2: equivalente B2.

Nivel 3: equivalente C1.

Niveles.

– Nivel 1: fase de formación y de aprendizaje de las tareas propias de la función.

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

– Nivel 3: desarrollar con excelencia las tareas de la función y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales. Cambio de nivel 2 al 3 con un mínimo de cuatro años en el nivel 2 o experiencia equivalente.

Carrera profesional.

Técnico/a de Producto Consultor/a de Negocio.

## 17. Técnico/a de Preventa

Descripción.

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

Tareas.

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

Requerimientos.

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

Formación:

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

Idiomas: inglés técnico.

Niveles.

Experiencia y tiempo medio de permanencia:

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

Carrera profesional.

Técnico/a de Preventa Gestor/a comercial.

## 18. Técnico/a Gestión de Proyectos – Técnico/a Soporte Proyectos

Descripción.

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

Tareas.

- Realización y seguimiento de tareas delegadas por el responsable de proyecto.
- Asistencia en la elaboración y actualización del plan del proyecto, así como la coordinación de los subproyectos a su cargo.

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

Requerimientos.

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

Formación:

Formación básica en gestión de proyectos.

Uso de equipos de oficina y comunicación.

Conocimiento a nivel usuario de ofimática e Internet.

Conocimientos amplios de los programas y equipos informáticos específicos de la gestión de proyectos, a nivel de usuario.

Niveles.

- Nivel 1: fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función. Tiempo máximo de permanencia en el nivel, seis meses.
- Nivel 2: desarrollar con solvencia las tareas propias de la función. Para cambiar de nivel 2 al 3 se precisan un mínimo de dos años en la función.
- Nivel 3: desarrollar con excelencia las tareas propias de la función, y es susceptible de realizar tareas administrativas complejas (nivel usuario avanzado en ofimática, idiomas, mentorización...)

Carrera profesional.

Técnico/a Gestión de proyectos Responsable de Proyecto.

## 19. Técnico/a Especialista en Gestión

Descripción.

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

Tareas.

- Definir, controlar y ejecutar procesos técnicos.
- Dar soporte al equipo directivo.
- Asesorar en su ámbito de especialización a otros departamentos.
- Analizar datos y realizar estudios técnicos.

- Elaborar documentación técnica.
- Responsabilidad de gestiones ante otras empresas y/o entes públicos o privados.

Requerimientos.

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

Formación:

Conocimientos técnicos, administrativos, normativos y legislativos en su área de especialización.

Conocimiento de usuario avanzado de ofimática e Internet.

Conocimientos de usuario avanzado de metodologías, programas y equipos informáticos específicos del área de especialización.

Idiomas: inglés a nivel técnico.

Niveles.

– Nivel 2: desarrollar con solvencia las tareas propias de la función. Para cambiar de nivel 2 al 3 se precisan un mínimo de dos años en la función.

– Nivel 3: desarrollar con excelencia las tareas propias de la función, y es susceptible de realizar tareas técnicas complejas (tutorización, coordinación técnica, tareas *ad hoc*, desarrollar nuevos procedimientos y metodologías,).

Carrera profesional.

Posibilidad de salto a otro itinerario o grupo profesionales superior.

#### *Grupo profesional 4: Técnicos/as A*

##### *20. Arquitecto/a de Software*

Descripción.

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

Tareas.

- Liderazgo técnico del proyecto.
- Recoger requerimientos/necesidades no funcionales del cliente (rendimiento, escalabilidad, seguridad...).
- Definición de la arquitectura técnica del sistema, vista física, vista lógica, seguridad...
- Garantizar la coherencia entre los nuevos diseños y las soluciones preexistentes.
- Responsable de la selección del de base, bases de datos, sistemas operativos, *hardware, frameworks...*
- Preparar y realizar las pruebas integradas del sistema, tanto funcionales como de rendimiento.
- Diseñar soluciones técnicas a los problemas y divergencias.
- Planificar y realizar el seguimiento de las tareas, gestionar los cambios de requerimientos no funcionales.
- Responsable de la documentación técnica del proyecto.

Requerimientos.

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

Formación: conocimientos amplios de las tendencias tecnológicas del mercado de las TIC.

Sólidos conocimientos en:

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

Idiomas: inglés nivel medio (B2-C1).

Niveles.

- Nivel 1: fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función, con una duración máxima en este nivel de cuatro años.
- Nivel 2: desarrollar con solvencia las tareas de la función. Se requiere una experiencia de tres años en el nivel 1 o experiencia equivalente.
- Nivel 3: desarrollar con excelencia las tareas de la función, y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales. Se requiere una experiencia de cuatro años en el nivel 2 o experiencia equivalente.

Carrera profesional.

Posibilidad de salto a otro itinerario profesional.

## 21. Arquitecto/a de Sistemas/Comunicaciones

Descripción.

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

Tareas.

Realizará mayoritariamente las tareas de:

- Selección e integración de productos de *hardware* y *software* relativos a sistemas de gestión de fichero, rutinas de seguridad, medidas de *backup*, infraestructuras de Mainframe, topología de red y arquitectura de Datacenter.
- Toma de requerimientos para el diseño de soluciones.
- Diseño de soluciones complejas a prueba de fallos.
- Desarrollo de sistemas y estándares de seguridad.
- Análisis de arquitecturas existentes y desarrollo de arquitecturas objetivo.
- Estimación y cálculo económico en tiempo/costes dentro del diseño de la solución.
- Soporte, si aplica en la venta consultiva.
- Manejo de conceptos complejos y especialista en uno o varios de ellos.
- Liderazgo y coordinación funcional de empleados asignados a un proyecto.
- Liderazgo de proyectos técnicos y *big deals* en un contexto nacional/internacional.
- Formación interna, desarrollo de personal técnico.
- Generación de planes de pruebas, aceptación de la solución para garantizar la robustez, operatividad de la misma.
- Presentación de las soluciones diseñadas.

Requerimientos.

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

Formación:

Dominio en sistemas de información.

Dominio en procesos de Explotación de Sistemas.

Conocimientos amplios de las tendencias tecnológicas del mercado de las TIC.

Sólidos conocimientos en:

- Ingeniería de sistemas/comunicaciones.
- Focalización de conceptos lógicos y técnicos.
- Procesos y Metodología de análisis y desarrollo de trabajo.
- Herramientas de diseño.
- Plataformas de soporte y desarrollo.

Experiencia: amplia experiencia en su área tecnológica.

Idiomas: inglés nivel medio (B2-C1).

Niveles

- Nivel 1: fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función, con una duración máxima en este nivel de cuatro años.
- Nivel 2: desarrollar con solvencia las tareas de la función. Se requiere una experiencia de tres años en el nivel 1 o experiencia equivalente.
- Nivel 3: desarrollar con excelencia las tareas de la función, y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales. Se requiere una experiencia de cuatro años en el nivel 2 o experiencia equivalente.

Carrera profesional.

Posibilidad de salto a otro itinerario profesional.

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

#### 22. Consultor/a de Tecnología

Descripción.

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

Tareas.

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



Requerimientos.

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

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

Idiomas:

- inglés avanzado, C1-C2.

Niveles

- Nivel 1: fase de formación y de aprendizaje de las tareas propias de la función.
- Nivel 2: desarrollar con solvencia las tareas de la función. Mínimo dos años en nivel 1 o experiencia equivalente.
- Nivel 3: desarrollar con excelencia las tareas de la función y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales. Cambio de nivel 2 al 3 con un mínimo de cuatro años en el nivel 2 o experiencia equivalente.

Carrera profesional.

Consultor/a de Tecnología Consultor/a de Negocio.

## 23. Consultor/a de Negocio

Descripción.

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

Tareas.

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

Requerimientos.

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

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

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

Idiomas:

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

Niveles.

- Nivel 1: fase de formación y de aprendizaje de las tareas propias de la función.
- Nivel 2: desarrollar con solvencia las tareas de la función. Mínimo dos años en nivel 1 o experiencia equivalente.
- Nivel 3: desarrollar con excelencia las tareas de la función y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales. Cambio de nivel 2 al 3 con un mínimo de cuatro años en el nivel 2 o experiencia equivalente.

Carrera profesional.

Posibilidad de salto a otro itinerario profesional.

## 24. Gestor/a Comercial

Descripción.

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

Tareas.

En relación con el negocio existente asignado:

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

En relación con negocio nuevo en las cuentas asignadas:

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

Y en general:

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

Requerimientos.

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

**Formación:**

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

Idiomas: inglés a nivel avanzado.

Niveles.

Experiencia y tiempo medio de permanencia:

- Nivel 2: desarrollar con solvencia las tareas propias de la función. Cambio de nivel 2 al 3 con un mínimo de dos años en el nivel 2.
- Nivel 3: desarrollar con excelencia las tareas propias de la función y es susceptible de asumir responsabilidades de mayor nivel (grandes clientes y cuentas, criticidad...).

Carrera profesional.

Posibilidad de salto a otro itinerario profesional.

*Grupo profesional 6: Mandos Intermedios B*

25. Supervisor/a de Help Desk

**Descripción.**

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

**Tareas.**

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

Asignación de recursos a las actividades a desarrollar o priorizándolas.

Formación a los componentes de los servicios de Soporte a Usuarios respecto a las variaciones de los servicios.

Resolución de actuaciones complejas asociadas con el soporte al usuario, y excepcionalmente, podrá realizar atención al usuario.

Puede intervenir/monitorizar las llamadas de servicio recibidas por los técnicos de soporte, en base a la normativa establecida.

**Requerimientos.**

Titulación: formación de Ciclo Superior, Medio o formación equivalente o experiencia demostrada.

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

Idiomas: inglés técnico.

**Niveles.**

Nivel 2: desarrollar con solvencia las tareas de la función. Cambio de nivel 2 a 3 con un mínimo de dos años en la función.

Nivel 3: desarrollar con excelencia las tareas de la función y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales.

Carrera profesional.

Posibilidad de salto a otro itinerario profesional.

## 26. Responsable de Equipo

Descripción.

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

Tareas.

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

Requerimientos.

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

Formación: gestión de equipos, liderazgo, comunicación interpersonal

Idiomas: inglés a nivel técnico.

Niveles.

Experiencia y tiempo medio de permanencia:

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

Carrera profesional.

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

## 27. Responsable de Función

Descripción.

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

Tareas.

- Definición, seguimiento y control de los objetivos aplicables a su ámbito de actuación.
- Gestionar las personas y recursos asignados.

- Analizar los resultados y aplicar medidas correctivas cuando corresponda.
- Dar soporte funcional a la línea de *management*.
- Gestión y resolución de conflictos.

Requerimientos.

Titulación: universitaria o equivalente, o experiencia equivalente demostrable.

Formación:

Conocimientos de gestión de equipos humanos y liderazgo.

Conocimientos de especialización en función/ámbito de actuación.

Conocimientos de los programas y equipos informáticos específicos para el desarrollo de la función, a nivel de usuario avanzado.

Idiomas: inglés avanzado (C1 o equivalente).

Niveles.

– Nivel 1: fase de formación y de aprendizaje de las tareas propias de la función. Tiempo máximo de permanencia en el nivel, doce meses. Este nivel desaparece en 2019.

– Nivel 2: desarrollar con solvencia las tareas propias de la función.

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

Carrera profesional.

Responsable de función Responsable de Área.

## *Grupo profesional 7: Mandos Intermedios A*

### 28. Responsable de Proyectos

Descripción.

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

Tareas.

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

Requerimientos.

Titulación: formación de Ciclo Superior, Medio o equivalente o Experiencia demostrada.

Formación:

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

Idiomas: inglés a nivel técnico.

Niveles.

- Nivel 1: fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función o bien, gestión de proyectos sencillos.
- Nivel 2: desarrollar con solvencia las tareas de la función. Mínimo dos años en nivel 1 o experiencia equivalente.
- Nivel 3: desarrollar con excelencia las tareas de la función, y es susceptible de asumir la gestión de proyectos de mayor complejidad y envergadura (cliente, impacto en el negocio, importe económico del proyecto,). Cambio de nivel 2 al 3 con un mínimo de dos años en el nivel 2 o experiencia equivalente.

Carrera profesional.

Responsable de Proyecto Responsable de Servicio Cliente o Responsable de Área.

## 29. Responsable de Servicio Cliente

Descripción.

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

Tareas.

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

Requerimientos.

Titulación: Estudios universitarios o titulación o experiencia equivalentes demostrable.

Formación:

Gestión de clientes.

Conocimientos económicos/financieros.

Técnicas de negociación, de comunicación y gestión de conflictos.

Conocimientos en entornos TIC y metodología corporativa en gestión de servicios.

Idiomas: inglés avanzado (C1).

Niveles.

– Nivel 2: desarrollar con solvencia las tareas de la función. Mínimo dos años en el nivel 1 o experiencia equivalente.

– Nivel 3: desarrollar con excelencia las tareas de la función. Cambio de nivel 2 al 3 con un mínimo de dos años en el nivel 2 o experiencia equivalente.

Carrera profesional.

Responsable de Servicio Cliente Responsable de Área.

### 30. Responsable Servicio Producción

Descripción.

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

Tareas.

– Implantar las métricas (variables de medición) necesarias para efectuar el seguimiento de los indicadores clave de rendimiento del servicio (KPI's).

– Participar en la valoración del coste de la prestación del servicio en la fase de oferta.

– Realizar el plan de desarrollo del servicio (Plan de Procesos, Plan de Recursos, Plan de Calidad, Plan de Riesgos, Plan de reporting...) en función de la complejidad/envergadura del servicio.

– Seguimiento y *reporting* de la prestación del servicio tanto a cliente como internamente.

– Gestionar los recursos necesarios para la prestación del servicio.

– Coordinar las diferentes actividades del servicio.

– Realizar el control económico del servicio.

– Gestionar los riesgos, resolución de problemas/desviaciones y escalar en caso necesario.

– Generar la documentación y validar los informes establecidos en la metodología corporativa en gestión de servicios.

Requerimientos.

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

Formación:

Conocimiento en metodología de Gestión de servicios.

Gestión de equipos, liderazgo, comunicación interpersonal.

Conocimientos técnicos/funcionales en área TIC.

Idiomas: inglés a nivel técnico.

Niveles.

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

Carrera profesional.

Responsable de Servicio de producción Responsable de Servicio Cliente o Responsable de Área.

## 31. Responsable Área

Descripción.

Responsable directo de un área específica funcional o de negocio, reportando a su superior jerárquico que será un Director/a, y gestionando los recursos asignados a dicha área.

Tareas.

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

Requerimientos.

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

Formación:

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

Gestión de equipos humanos y liderazgo.

Idiomas: inglés a nivel técnico.



Niveles.

- Nivel 2: desarrollar con solvencia las tareas de la función.
- Nivel 3: desarrollar con excelencia las tareas de la función y/o asume la gestión de áreas de mayor complejidad y envergadura, o bien asume ciertas responsabilidades adicionales.

Carrera profesional.

Responsable de Área Dirección.

## GLOSARIO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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