

### III. OTRAS DISPOSICIONES

## MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

**639** *Resolución de 29 de diciembre de 2013, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el Convenio colectivo del grupo T-Systems (T-Systems ITC Iberia SAU, T-Systems Eltec SL y D-Core Network Iberia SL).*

Visto el texto del Convenio colectivo del grupo de empresas T-Systems (T-Systems ITC Iberia SAU, T-Systems Eltec SL y D-Core Network Iberia SL), (código de convenio n.º 90100173012013) que fue suscrito, con fecha 11 de noviembre de 2013, de una parte, por los designados por la Dirección de la empresa en representación de la misma y, de otra, por las organizaciones sindicales CC.OO., UGT y USO en representación de los trabajadores afectados, 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 el Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, y en el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo,

Esta Dirección General de Empleo resuelve:

Primero.

Ordenar la inscripción del citado convenio colectivo en el correspondiente Registro de convenios y acuerdos colectivos de trabajo con funcionamiento a través de medios electrónicos de este Centro Directivo, con notificación a la Comisión Negociadora.

Segundo.

Disponer su publicación en el Boletín Oficial del Estado.

Madrid, 29 de diciembre de 2013.–El Director General de Empleo, Xavier Jean Braulio Thibault Aranda.

#### **CONVENIO COLECTIVO DEL GRUPO T-SYSTEMS (T-SYSTEMS ITC IBERIA SAU, T-SYSTEMS ELTEC SL Y D-CORE NETWORK IBERIA SL)**

#### CAPÍTULO I

#### **Disposiciones generales**

Artículo 1.º *Ámbito funcional.*

El presente Convenio colectivo establece las normas básicas que regulan las relaciones laborales entre las empresas T-Systems ITC Iberia S.A.U, T-Systems Eltec, S.L. y D-Core Network Iberia, S.L. (las cuales forman parte del Grupo mercantil T-Systems) y las personas trabajadoras de dichas sociedades incluidas en su ámbito personal y territorial.

El presente Convenio se suscribe de una parte, por las secciones sindicales CC.OO., UGT y USO y de otra, por las empresas señaladas en el párrafo anterior.

Artículo 2.º *Ámbito territorial.*

Las normas contenidas en el presente Convenio colectivo serán de aplicación en todos los centros de trabajo que las empresas relacionadas en el artículo 1 tienen establecidos, o establezcan durante el periodo de su vigencia, dentro del estado español.

## Artículo 3.º *Ámbito personal.*

El presente Convenio colectivo afecta a todas las personas que prestan sus servicios en las empresas anteriormente citadas vinculadas mediante una relación laboral común.

Quedan expresamente excluidos del ámbito del Convenio:

a) Las personas que se encuentren en los supuestos regulados en los artículos 1.3 y 2 del Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, en adelante Estatuto de los Trabajadores.

b) Las personas que realizan las funciones de Dirección.

c) Las personas que desempeñen su prestación laboral de forma habitual para el cliente Mercedes-Benz España (grupo Daimler), y cuyas condiciones laborales se rigen por el convenio de esta empresa.

## Artículo 4.º *Ámbito temporal.*

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

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

Los efectos económicos del Convenio se retrotraerán al día 1 de enero de 2010, a excepción de aquellos conceptos retributivos respecto a los que se establezca otra vigencia diferente en el presente convenio colectivo.

La vigencia del Convenio finalizará el 31 de diciembre de 2015.

## Artículo 5.º *Denuncia.*

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

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

Denunciado el presente Convenio 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.

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

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

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

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

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

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

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

## Artículo 9.º *Prelación de normas.*

La prestación del trabajo entre las empresas y sus empleados, se regirá por lo establecido en el presente Convenio Colectivo desde el momento de su entrada en vigor y, en todo lo no estipulado expresamente en el mismo, se estará a lo dispuesto en el Convenio Colectivo Estatal de Empresas de Consultoría y de estudios de mercado y de la opinión pública (Código de Convenio n.º 9901355) que resulte aplicable o el que le sustituya, y en su defecto, a las disposiciones legales de ámbito general.

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

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

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

La Comisión podrá elegir de entre sus miembros, por mayoría, a un Presidente o Presidenta y a un Secretario o Secretaria, renovándose dichos cargos con carácter anual. Asimismo, podrá dotarse de un Reglamento de funcionamiento para regular lo que no esté expresamente regulado en este artículo.

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

El domicilio de la Comisión Paritaria será la calle Sancho Ávila, n.º 110-130, de Barcelona.

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

Las funciones de la Comisión Paritaria serán las siguientes:

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

- Vigilancia del cumplimiento de lo pactado en el 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 la 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 párrafos 8 y 9 del Estatuto de los Trabajadores. Es decir, las partes deberán recurrir a los procedimientos que se hayan establecido en los acuerdos interprofesionales de ámbito estatal o autonómico, previstos en el artículo 83 del Estatuto de los Trabajadores. De no ser aplicables los antedichos procedimientos o estos no hubieran solucionado la discrepancia, las partes podrán someter la solución de la misma a la Comisión Consultiva Nacional de Convenios Colectivos cuando la inaplicación de las condiciones de trabajo afectase a centros de trabajos o lugar de prestación de servicios de la empresa situados en el territorio de más de una comunidad autónoma, o a los órganos correspondientes de las comunidades autónomas en los demás casos.

La Comisión Paritaria dará traslado de las Resoluciones dictadas a las partes afectadas por cada consulta, a la Dirección de las empresas citadas en el artículo 1, así como a todas las secciones sindicales constituidas en las empresas.

Los acuerdos de la Comisión de interpretación del Convenio tendrán el mismo valor que el texto de éste de conformidad con el artículo 91.4.º del Estatuto de los Trabajadores.

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

## CAPÍTULO II

### Organización del trabajo

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

La organización del trabajo y la asignación de funciones, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes, es facultad exclusiva de la Dirección de las empresas incluidas en el ámbito funcional del presente Convenio colectivo que, en cada caso, la llevarán a cabo y dictarán las directrices y normas pertinentes con sujeción a la legislación vigente.

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

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

La propiedad intelectual e industrial y todos los demás derechos derivados o relacionados con cualquier trabajo, investigación o descubrimiento en los que intervenga el personal afectado por este Convenio directa o indirectamente en virtud de su contrato de trabajo con la Empresa, corresponderá a ésta, 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 el trabajador en el contexto de la relación laboral objeto del presente contrato. En ningún caso podrá la empresa

utilizar la obra o disponer de ella para un sentido o fines diferentes de la actividad empresarial. Quedan a salvo los derechos irrenunciables e inalienables reconocidos al autor en el artículo 14 de la Ley de Propiedad Intelectual.

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

#### Artículo 13. *Confidencialidad.*

En el ejercicio de sus funciones, todas las personas trabajadoras se registrarán por los principios de buena fe, sigilo, profesionalidad y confidencialidad, comprometiéndose a no facilitar ni utilizar en beneficio propio o de terceros ajenos a las empresas, 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 las empresas, absteniéndose de realizar cualquier tipo de acción encaminada a su difusión, revelación o cesión a persona jurídica o física ajena a las Empresas.

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

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

#### Artículo 14. *Preaviso.*

Las personas trabajadoras que deseen cesar voluntariamente en las empresas vendrán obligados a ponerlo en conocimiento de las mismas por escrito, cumpliendo, como mínimo, un plazo de preaviso de quince días naturales, o el superior que pueda fijarse en el contrato individual. Dicho plazo se aplicará respecto a aquellas personas que cesen voluntariamente una vez superado el periodo de prueba.

En caso de no respetar el preaviso establecido, las empresas podrán 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. *Flexibilidad.*

En esta materia se estará a lo previsto en el acuerdo del Protocolo para el establecimiento de un Marco de Relaciones Laborales en la empresa, de fecha 12 de noviembre de 2007, y sus cuatro anexos correspondientes, de fechas 12 de noviembre de 2007, de 18 de noviembre de 2009, 29 de junio de 2010 y 20 de diciembre de 2010.

### CAPÍTULO III

#### Ordenación del tiempo de trabajo

#### Artículo 16. *Jornada laboral.*

##### 16.1 Jornada anual.

La jornada completa de trabajo en cómputo anual será de 1760 horas para los años 2013, 2014 y 2015.

Esta jornada máxima se entiende sin perjuicio de la posibilidad de distribución irregular de la jornada y de lo dispuesto en el artículo 23 sobre la posibilidad de disfrutar parte de las vacaciones al año siguiente.

La jornada de trabajo en cómputo anual de los empleados de la empresa D-Core Network Iberia, S.L., será de 1800 horas para el año 2013, 1780 horas en el año 2014 y 1760 horas en el año 2015.

En las restantes empresas, y sin perjuicio de lo anterior, se mantendrán las jornadas anuales distintas que vengan disfrutando determinados empleados en virtud de acuerdos alcanzados a título individual o colectivo, si bien podrá acordarse con la Dirección de las empresas la convergencia de dicha jornada anual a las 1760 horas.

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

Adicional y exclusivamente para los años 2014 y 2015, la jornada anual de los distintos colectivos de las empresas se reducirá en 8 horas anuales, que tendrá consideración de un día adicional de vacaciones.

#### 16.2 Jornada diaria y semanal.

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

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

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

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

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

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

#### Artículo 17. *Calendario laboral.*

Al comienzo de cada año y como máximo el 31 de marzo, las empresas elaborarán los calendarios laborales, previo acuerdo con los representantes legales de los trabajadores de cada centro de trabajo/lugar de prestación de servicios.

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

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

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

- Festivos especiales: 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. Además se establecerá en función de la Comunidad Autónoma en que esté ubicado el Centro de Trabajo o lugar de prestación de servicios, otro día como festivo especial. Los festivos especiales quedaran recogidos en el Calendario Laboral del Centro de Trabajo o lugar de prestación de servicios.

- Festivos: Son las fiestas locales, autonómicas y estatales indicadas en el Calendario Laboral, a excepción de las indicadas en el apartado anterior.
- Día de fin de semana (sábados y domingos). Si coinciden con un festivo o festivo especial, a efectos de compensación prevalece el tratamiento de festivo o festivo especial.

Para cada centro de trabajo o lugar de prestación de servicios, se fijarán en el calendario laboral por año natural y de común acuerdo, 4 fechas anteriores a festivos en las cuales se pueda disfrutar de un horario laboral reducido de media jornada (vigilia/víspera de festivo), que serán reflejadas en el calendario laboral del centro de trabajo o lugar de prestación de servicios. Cada persona trabajadora podrá disfrutar de 2 de estas vigilias/vísperas que serán fijadas de mutuo acuerdo entre la persona y la empresa. Si no se pudieran disfrutar de las dos medias jornadas, estas se acumularán en una jornada completa que también se fijará de mutuo acuerdo. Estas vigilias/vísperas o la jornada en su defecto, tendrán consideración de tiempo efectivo de trabajo.

#### Artículo 18. *Trabajo nocturno.*

Se considera trabajo nocturno el realizado entre las 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. *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 los trabajadores en los términos establecidos en el artículo 41 del Estatuto de los trabajadores, la Empresa podrá organizar turnos rotatorios de trabajo de mañana, tarde y noche, de lunes a domingo, en aquellos puestos de trabajo que considere necesario.

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

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

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

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

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

##### 19.2 Turno incompleto.

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

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

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

Prolongación y anticipación de turno incompleto:

- Salvo fuerza mayor, la persona trabajadora del turno anterior deberá prolongar su jornada en caso que al final de la misma no se incorpore su relevo y el turno en consecuencia quedase incompleto. En tal caso, el responsable informará a la persona que deba prolongar hasta un máximo de 4 horas su jornada laboral, cubriendo así parte del siguiente turno.
  - El responsable inmediato intentará que voluntariamente otra persona trabajadora del siguiente turno se incorpore a su puesto de trabajo 4 horas antes del inicio de su turno, cubriendo así parte del turno anterior.
  - En los casos en que se haya establecido un servicio de contingencia en los términos previstos en el artículo 20 del convenio, se deberá activar.
  - Al margen de la compensación correspondiente en los términos previstos en este Convenio Colectivo, la Empresa abonará el gasto de comida y desplazamiento previo justificante, tanto de la persona que prolonga su turno, como de quien anticipa su incorporación. Así mismo velará por la evacuación de la persona trabajadora que por causa mayor abandona el turno.

Artículo 20. *Servicio de Guardia.*

20.1 Disposiciones generales.

Con el fin de que las empresas puedan cumplir los compromisos contraídos con sus clientes, que vienen impuestos por las características propias del servicio contratado, la Dirección de las Empresas, previa información y consulta con la representación legal de los trabajadores, podrá establecer un servicio de guardia localizada o presencial, en sábados, festivos o en días laborables 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 considere necesarios.

Por razones organizativas, de planificación y de distribución homogénea de la actividad laboral, es interés de la Dirección de las empresas, 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 solo unos pocos empleados.

En consecuencia, las personas trabajadoras que se encuentren adscritos a un determinado servicio 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 renovables. Si estas personas realizasen 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 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 3 meses, procurando distribuir de forma equitativa los fines de semana, festivos y festivos especiales entre las personas adscritas a dicho servicio.

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

En general, cada persona adscrita al servicio de guardias realizará durante el periodo anual un máximo de 18 guardias de una semana de duración.

#### 20.2 Estructura.

El servicio de guardia localizada 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 respuesta a la llamada será inferior a 15 minutos. La disponibilidad se contabiliza en días en función de la necesidad del servicio.

- Intervención de guardia: Es el tiempo empleado en la resolución de una incidencia, ya sea de forma remota o presencial, si fuese necesario. 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.

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

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

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

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

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

- Si la intervención tiene una duración igual o menor a 60 minutos, se contabilizará una hora como tiempo de trabajo.

- Si la duración de la intervención es superior a 60 minutos, se contabilizará por horas y minutos el tiempo de trabajo realizado, sin redondear al alza.

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

## 20.3 Tipos de guardias.

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

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

### 2. Guardias de soporte usuario.

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

### 3. Guardia de técnico de campo.

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

Presenta dos sistemas organizativos diferentes: 1) Sistema 24x7 de Lunes a Domingo, y 2) Sistema 19 a 22, de Lunes a Sábado (entorno retail).

### 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 ésta 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 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 los técnicos que han de desarrollar el trabajo normal, como por un problema de fuerza mayor que impacte en el/los servicio/s. La persona adscrita a este servicio se obligará a asistir en menos de 1 hora, si así es solicitado.

### 7. Guardias técnicas de primer nivel.

Su finalidad es atender y resolver las incidencias que se produzcan en el servicio al que está asignada la guardia. En caso de dificultad técnica en la resolución, se escala la incidencia al siguiente nivel de resolución. Esta guardia no lleva asociada el último nivel de responsabilidad técnica de resolución, todo y que 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.

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.

En los supuestos en los que la última incidencia se cierre después de las 2,00 horas de la madrugada, el trabajador no se incorporará a su puesto de trabajo antes de 6 horas después del 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.

Artículo 21. *Intervenciones planificadas.*

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

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

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

La realización de una intervención planificada será acordada individualmente ad hoc con 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. Cualquier persona que cumpla los requisitos anteriores será susceptible de realizar intervenciones planificadas.

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.

Artículo 22. *Horas extraordinarias.*

Para aquellos servicios y departamentos de las empresas 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.

## Artículo 23. *Vacaciones.*

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

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

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

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

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

Si el periodo de vacaciones coincide en el tiempo con una incapacidad temporal derivada del embarazo, parto, lactancia natural, período de suspensión del contrato de trabajo previsto en el artículo 48.4 y 48.bis del Estatuto de los Trabajadores o con una incapacidad temporal por contingencias distintas a las anteriores, se estará a lo dispuesto en el Estatuto de los Trabajadores.

Adicional y exclusivamente para los años 2014 y 2015, la jornada anual de los distintos colectivos de las empresas se reducirá en una jornada diaria de 8 horas, que tendrá consideración de un día adicional de vacaciones.

## Artículo 24. *Permisos retribuidos.*

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

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

## Artículo 25. *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 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 acogimiento, tanto permanente como preadoptivo,

aunque éstos sean provisionales, se amplía el periodo máximo de excedencia previsto en el artículo 46.3 del Estatuto de los Trabajadores, desde los 3 años a los 3.5 años, a contar desde la fecha de nacimiento o, en su caso, de la resolución judicial o administrativa.

## CAPÍTULO IV

### Sistema de clasificación profesional

#### Artículo 26. *Principios generales.*

Las personas trabajadoras de las empresas incluidos en el ámbito de aplicación de este Convenio, serán clasificados con arreglo a las actividades profesionales pactadas y/o, en su caso, ejecutadas, y las normas que se establecen en este sistema de clasificación profesional en Grupos y Funciones Profesionales. Las disposiciones contenidas en el presente capítulo constituyen la adaptación al ámbito de las empresas de los sistemas de clasificación profesional de las personas trabajadoras.

De acuerdo con lo anterior, los sistemas de clasificación profesional actualmente vigentes en las empresas incluidas en el ámbito de aplicación del presente convenio se adaptarán al sistema de clasificación aquí establecido, cuyo cuadro resumen se adjunta en el Anexo VI del convenio.

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 al trabajador.

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

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

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

#### Artículo 27. *Factores de encuadramiento profesional.*

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

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

#### Artículo 28. *Grupos profesionales, funciones profesionales y niveles funcionales.*

El personal sujeto a este convenio se clasificará en función de los factores anteriormente expuestos en los grupos 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 n.º 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 las empresas.

## 28.1 Grupos y funciones profesionales.

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

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

Se incluyen en este grupo las siguientes funciones profesionales:

- Programador junior.
- Operador.
- Operador help desk.
- Operario logístico.
- Técnico auxiliar.
- 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 de Laboratorio.
- Técnico especialista de Help Desk.
- Técnico de Explotación.
- Programador.
- Técnico Administrativo.
- Asistente de Dirección.

### Grupo profesional 3: Técnicos B.

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

Se incluyen en este grupo las siguientes funciones profesionales:

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

## Grupo profesional 4: Técnicos A.

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

Se incluyen en este grupo las siguientes funciones profesionales:

- Arquitecto de Software.
- Arquitecto de Sistemas.

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

## Grupo profesional 5: Consultores y comerciales.

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

Se incluyen en este grupo las siguientes funciones profesionales:

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

## Grupo profesional 6: Mandos intermedios B.

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

Se incluyen en este grupo las siguientes funciones profesionales:

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

## Grupo profesional 7: Mandos intermedios A.

Pertenecen a este grupo profesional las personas que, por titulación y formación, conocimiento o experiencia profesional, tienen atribuidas funciones de mando o de responsabilidad funcional, de planificación, coordinación y organización de recursos pertenecientes a la totalidad de los grupos profesionales de convenio, con autonomía y capacidad de supervisión, y 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 las empresas frente a terceros para llevar a cabo determinadas actividades relativas a su función profesional.

Se incluyen en este grupo las siguientes funciones profesionales:

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

## 28.2 Niveles funcionales.

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

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

Dentro de cada función profesional se establecen tres niveles funcionales diferentes, definidos de forma específica en el Anexo VII del convenio.

- Un primer nivel de entrada (Nivel 1) destinado a la 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.

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

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.

## CAPÍTULO V

### Desarrollo profesional

#### Artículo 29. *Principios generales.*

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

- La Formación.
- La Promoción Profesional.

#### Artículo 30. *Formación.*

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

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

Se creará una comisión de formación única y conjunta para las empresas, que estará integrada, de una parte, por seis miembros designados por las empresas incluidas en su ámbito de aplicación y otros seis designados por la representación de las centrales sindicales firmantes del presente Convenio, repartidos proporcionalmente en función de la representatividad que ostenten.

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 los trabajadores 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 acordar las medidas a desarrollar para asegurar la mejor eficacia e implementación de las acciones formativas.
- Velar para que las formaciones desarrolladas, dentro de lo posible, contemplen la obtención de certificaciones académicas/profesionales, que mejoren las capacidades y perfiles competenciales. Dentro de estas certificaciones serán preferentes las establecidas por la EUCIP.
- 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.
- Así como cualquier otra función que la comisión considere conveniente, dentro del marco de la formación.
- Conocer el balance de las acciones formativas desarrolladas en el ejercicio precedente.

Dicha comisión podrán dotarse de un reglamento interno que desarrolle su funcionamiento.

Dicha comisión se deberá crear en el plazo máximo de tres meses a contar desde la entrada en vigor del presente convenio.

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.

## Artículo 31. *Promoción profesional.*

La promoción profesional tiene que ser una realidad en el seno de las empresas a la que pueda acceder, dentro de los parámetros determinados en el presente artículo, cualquier persona. 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, las empresas se aseguraran, por medio de las promociones internas, del máximo aprovechamiento de los recursos propios y del conocimiento que las personas aportan.

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

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

Itinerario profesional 1: Diseño y desarrollo.

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

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

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

Itinerario profesional 2: Gestión de sistemas y servicios.

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

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

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

Itinerario profesional 3: Gestión de usuarios.

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

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

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

Itinerario profesional 4: Gestión de campo.

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

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

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

Itinerario profesional 5: Consultoría.

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

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

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

Itinerario profesional 6: Comercial.

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

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

1. Técnico Preventa.
2. Gestor comercial.

Itinerario profesional 7: Soporte Gestión.

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

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

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

Itinerario profesional 8: Gestión A.

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

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

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

Itinerario profesional 9: Gestión B.

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

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

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

Itinerario profesional 10: Gestión C.

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 del comité de dirección.

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

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

## CAPÍTULO VI

### Plantillas y movilidad del personal

#### Artículo 32. *Período de prueba.*

El personal de nuevo ingreso pasará un período de prueba cuya duración será la siguiente, según los grupos profesionales establecidos en el artículo 28 del convenio:

- Grupo Profesional 1 – Operarios y actividades auxiliares: 15 días laborales.
- Grupo Profesional 2 – Técnicos C: 2 meses.
- Grupo Profesional 3 – Técnicos B: 3 meses.
- Grupo Profesional 4 – Técnicos A: 6 meses.
- Grupo Profesional 5 – Comerciales y Consultores: 6 meses.
- Grupo Profesional 6 – Mandos Intermedios B: 6 meses.
- Grupo Profesional 7 - Mandos intermedios A: 6 meses.

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

El periodo de prueba se interrumpirá en los casos de suspensión del contrato por causas de incapacidad temporal, por el tiempo que ésta dure. También quedará interrumpido en el caso de disfrute de algún permiso retribuido a partir del quinto día consecutivo de duración del mismo, así como en cualquier otro caso de suspensión del contrato, a excepción de los supuestos del ejercicio del derecho de huelga.

#### Artículo 33. *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 las empresas, la mejora del empleo y con el fin de conseguir que la atención a los clientes sea de la mayor calidad posible, se establecen los siguientes principios generales:

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

## Artículo 34. *Movilidad funcional.*

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

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

La movilidad funcional puede realizarse a iniciativa de la empresa, tanto por necesidades de servicio como por necesidades de organización, de mutuo acuerdo entre la empresa y el trabajador, o bien a petición del trabajador.

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

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

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

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

## Artículo 35. *Movilidad geográfica.*

La movilidad geográfica, temporal o definitiva, en el seno de las empresas incluidas en el ámbito de aplicación del presente convenio colectivo se llevará a cabo siguiendo las siguientes previsiones:

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

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

Movilidad sin necesidad de pernoctar:

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

Si la movilidad se realiza fuera del término municipal donde está ubicado el centro de origen, entonces se 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. Se tendrá también en cuenta para la compensación, aquellos gastos adicionales justificados en que se pudiera incurrir.

Movilidad con necesidad de pernoctar:

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

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

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

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

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

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

## CAPÍTULO VII

### Condiciones económicas

Artículo 36. *Estructura salarial.*

Dentro del grupo profesional y de acuerdo con la definición detallada de las funciones y sus niveles que lo componen, recogidas en los artículos 26 a 28 inclusive, y en el anexo VII del presente convenio, el grado de requerimientos o de desempeño de la función profesional realizada habitualmente por la persona trabajadora, será el que determinará el nivel retributivo que le sea de aplicación.

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

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

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

### 36.1 Salario base convenio.

Se entiende por salario base convenio el correspondiente a la persona trabajadora en función de su pertenencia a uno de los grupos, funciones y niveles salariales descritos en el presente Convenio, y que figuran en las tablas anexas del mismo.

El salario base remunera la jornada anual de trabajo efectivo pactada en este Convenio Colectivo, y está compuesto por:

- Salario grupo: Es el salario mínimo garantizado para cada uno de los Grupos Profesionales marcado por las tablas salariales pactadas en el presente convenio.
- Salario función/nivel: Es el salario mínimo garantizado para cada uno de las Funciones Profesionales/Niveles marcado por las tablas salariales pactadas en el presente convenio.

Ver tabla salarial en Anexo I del presente convenio.

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

### 36.2 Complementos salariales.

Son complementos salariales las cantidades que, en su caso, deban adicionarse al Salario Base Convenio, por cualquier concepto distinto al de la jornada ordinaria anual del trabajador y su adscripción a un grupo profesional y nivel retributivo.

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

- Complemento de aplicación base: Solo para el caso de trabajadores que con anterioridad a la firma del presente convenio percibiesen un salario base superior al nuevo Salario Base Convenio establecido en la Tabla Salarial pactada (Anexo nº I). Estos trabajadores percibirán un Complemento de Aplicación Base que corresponderá a la diferencia de retribución entre ambos salarios base (anterior-nuevo). Este complemento no será compensable ni absorbible, y tendrá la misma naturaleza y tratamiento que el Salario base convenio. Ni podrá detraerse de complemento alguno.
- Complemento de aplicación anterior: En este concepto se incluirán los importes que viniesen percibiendo las personas trabajadoras en el momento de la firma del presente convenio como complementos de aplicación, más aquellos pluses de la misma naturaleza (no absorbibles ni compensables), cuya inclusión en este Complemento de Aplicación Anterior se acuerde en el marco del proceso de armonización. Este complemento se verá minorado en su caso por la diferencia entre el salario base del presente convenio y los conceptos del salario base que viniese percibiendo a la firma del presente convenio. Practicada la armonización salarial, este complemento no será compensable ni absorbible, y los incrementos que se les aplique no podrán detraerse de complemento alguno.
- Complemento personal anterior: En este concepto se incluirán los importes que viniesen percibiendo las personas trabajadoras en el momento de la firma del presente convenio como complemento personal, más aquellos pluses de la misma naturaleza (absorbibles y compensables), cuya inclusión en este Complemento Personal Anterior se

acuerde en el marco del proceso de armonización. Este complemento se verá minorado en su caso por la parte de la diferencia entre el salario base del presente convenio y los conceptos del salario base que viniese percibiendo a la firma del presente convenio, que no haya sido posible detraer del complemento de aplicación anterior. Practicada la armonización salarial, dicho complemento tendrá carácter de compensable y absorbible, salvo en el supuesto de incrementos retributivos que tengan origen bien en una promoción profesional, bien en la antigüedad o bien en el incremento salarial anual, en cuyo caso se respetará lo percibido en su totalidad sin retraer cantidad del complemento personal.

Los importes de los tres complementos anteriores se calcularán de acuerdo con las reglas de armonización salarial indicadas en la disposición transitoria cuarta del presente convenio.

- Complemento de antigüedad anterior: Solo para el caso de las personas trabajadoras que con anterioridad a la entrada en vigor de este convenio hayan iniciado el periodo de devengo de este complemento salarial, y cuyo importe, es el que por este concepto viniese percibiendo la persona en el momento de firma del presente convenio colectivo. Dicho complemento no será compensable ni absorbible, ni podrá detraerse de complemento alguno.

- Complemento de antigüedad convenio: Es una cantidad que se abona a la persona trabajadora por el tiempo de vinculación laboral con la empresa a partir de la fecha de firma del presente convenio colectivo, en los términos previstos en el artículo 38. Dicho complemento no será compensable ni absorbible, ni podrá detraerse de complemento alguno.

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

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

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

### 36.3 Complementos extra salariales.

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

- Dietas.
- Kilometraje.

Ver tablas en Anexo III del presente convenio.

**Artículo 37. Pagas extraordinarias.**

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

El importe de cada paga extraordinaria será el resultado de dividir entre 14 el salario anual bruto correspondiente al último mes del devengo (Junio o Diciembre, según la paga extraordinaria que corresponda) y que contempla los siguientes conceptos: Salario base convenio (artículo 36.1) y todos los complementos salariales (artículo 36.2) a excepción de los pluses temporales.

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

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

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

Aquellas personas trabajadoras que perciban actualmente las pagas extraordinarias de forma prorrateada en 12 mensualidades, podrán mantener esta situación previa petición a la empresa.

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

**Artículo 38. Antigüedad.**

Se establece una retribución bruta para los nuevos trienios que se devenguen a partir de la firma del presente convenio, que para el año 2013 se fija en 700 euros anuales por trienio, distribuidos entre 14 pagas anuales, con un límite de devengo de 9 trienios. Esta retribución se percibirá bajo el nombre de «Complemento de Antigüedad Convenio» y se devengará en el mes del cumplimiento del trienio. Asimismo, por cada trienio que se devengue a partir de la fecha del presente convenio colectivo, la jornada anual del trabajador se reducirá en un día de trabajo efectivo, con la consideración de día de vacaciones, hasta un máximo de 3 días. La reducción del primer día se aplicará en el año que contiene la fecha de referencia, que se especifica en los párrafos siguientes.

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

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

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

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

- Aquellas personas trabajadoras que viniesen percibiendo cantidades en concepto de antigüedad con anterioridad a la firma del presente convenio colectivo, consolidarán la antigüedad devengada y abonada hasta la fecha de firma del presente convenio colectivo, la cual se integrará dentro del complemento de antigüedad anterior.

En la fecha de referencia las empresas abonarán a dichas personas los siguiente importes: i) el importe devengado durante el periodo transcurrido desde la fecha de devengo de la última antigüedad hasta la fecha de firma del convenio, calculado según lo previsto en el convenio colectivo que resultase de aplicación, dicho importe se incluirá en

el complemento de antigüedad anterior sin que pueda ser detráido de complemento alguno y ii) el importe correspondiente a la parte devengada desde la fecha de la firma del convenio a la fecha de referencia de acuerdo con lo previsto en el presente artículo.

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

#### Artículo 39. *Trabajo nocturno.*

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

#### Artículo 40. *Dietas y kilometraje.*

##### 40.1 Dietas.

Para el personal no itinerante, se abonarán dietas de manutención en aquellos supuestos en los que el desplazamiento por motivos de trabajo se produzca fuera del término municipal en el que se encuentra el centro de trabajo, salvo para desplazamientos entre centros de trabajo de las empresas 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 será la prevista en el Anexo III del presente convenio.

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

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

##### 40.2 Kilometraje.

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

La compensación por Kilometro realizado para los años de vigencia del presente convenio será la prevista en el Anexo III del mismo.

#### Artículo 41. *Trabajo habitual en Fines de Semana, Festivos y Festivos especiales.*

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

A estos efectos se considera como fin de semana para el personal a turnos el periodo comprendido entre las 6 horas del sábado (inicio del turno de mañana del sábado) hasta las 6 del lunes siguiente (fin del turno de noche del domingo), de forma que se

contemplarían 2 días en el fin de semana. Para el personal que no trabaja a turnos, se considera fin de semana la jornada laboral realizada o bien en sábado o en domingo, o en ambos días, computándose 1 o 2 jornadas para percibir el Plus de Fin de semana.

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

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

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

##### 42.1 Servicio de guardias.

▪ La guardia localizada (disponibilidad e intervención), y las guardias presenciales detalladas en el artículo 20 se compensan según lo previsto en el Anexo IV. Al personal adscrito a una guardia de contingencia o reten que tenga que intervenir se compensará con el «Plus de contingencia», cuyo importe se detalla en el Anexo IV. En caso de que el tiempo de trabajo adicional en la guardia de retén implique trabajar en turno de noche se compensará la parte proporcional del Plus de nocturnidad.

▪ En el caso de la guardia Retail, la disponibilidad semanal se compensará en los términos previstos en el Anexo IV del presente convenio. Por su parte, las intervenciones se compensarán en los términos previstos en el Anexo IV del presente convenio.

##### 42.2 Intervenciones planificadas.

Las intervenciones planificadas se compensarán en la forma prevista en el Anexo IV del presente convenio.

##### 42.3 Horas extraordinarias.

La realización de horas extraordinarias, cuando se compensen económicamente, lo hará de la siguiente forma:

- Horas realizadas en días laborables: 1,75 veces salario de una hora ordinaria.
- Horas realizadas en días no laborables:
  - Fines de semana y festivos intermedios: 1,9 veces salario de una hora ordinaria.
  - Festivos especiales: 2,5 veces salario de una hora ordinaria.

#### Artículo 43. *Incremento y revisión salarial.*

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

- Incremento salarial fijo anual del 0% para los años 2010 y 2011.
- Incremento salarial fijo anual del 1% para los años 2012, 2013, 2014 y 2015.

Estos incrementos se aplicarán a los conceptos Salario Grupo, Salario Función / Nivel, Complemento de Aplicación Base, Complemento Aplicación anterior, Complemento Personal Anterior, Complemento Personal convenio, Complemento de antigüedad anterior, complemento de antigüedad convenio y tendrán el carácter de consolidable.

Hasta que no se implante la nueva estructura salarial el incremento se realizará sobre las Bases actuales, complementos de aplicación, complementos personales y la parte proporcional de las antigüedades que corresponda.

Este incremento anual tendrá carácter retroactivo a 1 de enero de cada año.

Los complementos establecidos en los artículos 18, 19, 20, 21, 39, 41 y 42 de este convenio relativos al servicio de guardias e intervenciones; pluses de nocturnidad, de

festivos, de festivos especiales, de fines de semana, de turnicidad y de contingencia; y los complementos extra salariales de dietas y kilometraje establecidos en el artículo 40 del convenio, se incrementarán anualmente durante los años 2014 y 2015, a razón del IPC real del año anterior y con efectos del 1 de enero de cada uno de estos años, según queda reflejado en las tablas de los Anexos II, III y IV del presente convenio.

## CAPÍTULO VIII

### Beneficios sociales

#### Artículo 44. *Servicio socio asistencial.*

Las empresas se comprometen 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 24H.
- Servicio de 70h gratuitas de ayuda: i) 56h de Ayuda Personal. (Cuidado físico, acompañamiento, asistencia y vigilancia nocturna, etc.), ii) 14h de Tratamientos especializados. (Fisioterapeutas, Psicólogos, ATS, etc.).
- Servicio de selección de personal socio-sanitario (Enfermero, canguero, empleados del hogar, etc.).
- Segunda opinión médica.
- Descuentos en servicios socio asistenciales sanitarios, dentales y de bienestar y belleza.
- Servicio de gestiones administrativas gratuitas (Certificado de nacimiento, certificado de matrimonio, matriculación de vehículos, etc.)

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

#### Artículo 45. *Fondo social.*

Las secciones sindicales firmantes del presente convenio, tendrán representación en la Comisión de Asuntos Sociales que gestionará un único Fondo Social. Dicho Fondo cada año contará con una dotación económica por parte del conjunto de las Empresas, que para el 2013 será de 90.037 euros anuales, con el compromiso de continuidad en el futuro y revisión anual con IPC real del año anterior.

La aportación anual por las Empresas se efectuará repartida en 4 ingresos iguales, en las fechas que se acuerden con la Comisión de Asuntos Sociales.

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

Las ayudas se pagarán en base a una normativa cuya actualización y divulgación a la plantilla es responsabilidad de la Comisión de Asuntos Sociales.

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

#### Artículo 46. *Plan de retribución flexible.*

Se pondrá en funcionamiento en las empresas incluidas en el ámbito de aplicación del presente convenio un Plan de Retribución flexible, mediante el que las personas trabajadoras podrán 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 desarrollará 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 por encima del Salario Mínimo Interprofesional y respetando los límites legales que apliquen en cada momento, que actualmente es del 30% de la retribución.
- 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 47. *Revisión médica.*

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

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

Aquellas personas que rechacen el derecho a realizarse el reconocimiento médico, y que no estén en los casos indicados en el punto 1 del artículo 22 de la Ley 31/1995 de 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 las empresas la posibilidad de efectuar una revisión de carácter ginecológico por el personal facultativo que las empresas determinen.

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

#### Artículo 48. *Complemento de incapacidad temporal.*

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

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

#### Artículo 49. *Seguro Colectivo de Vida y Accidentes.*

Las empresas contratarán a su cargo un seguro colectivo de vida y otro de accidentes a favor de las personas en plantilla.

Las pólizas cubrirán las siguientes contingencias:

- En caso de fallecimiento, incapacidad permanente absoluta y gran invalidez de la persona trabajadora por causa natural, abono a sus beneficiarios o a la persona trabajadora de un capital igual a 1'5 veces el salario bruto anual (SBA).
- Si el fallecimiento, la incapacidad permanente absoluta o la gran invalidez de la persona trabajadora se produce como consecuencia de un accidente, abono a sus beneficiarios o a la persona trabajadora de un capital igual a 3 veces el salario bruto anual (SBA).
- En ambos casos, la cantidad mínima a percibir en caso de siniestro es de 51.000 € por persona trabajadora.

#### Artículo 50. *Servicio Médico.*

En los centros de trabajo de 28@ sito en la calle Orduña, n.º 2, de Madrid, y de 22@ sito en la calle Sancho de Ávila, 110-120, de Barcelona, dado el volumen de plantilla de los mismos, se dispondrá de un servicio sanitario presencial con objeto de:

- Prestar asistencia médico sanitaria a las personas trabajadoras de las empresas que lo requieran en el lugar y horario establecido.
- Primera asistencia médica urgente.
- Derivación de los casos que lo requieran al servicio asistencial correspondiente según el tipo de contingencia, común o profesional.
- Gestión de la farmacia y control y mantenimiento del material y medicación necesaria para la prestación del servicio.

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

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

## CAPÍTULO IX

### Igualdad en el trabajo

#### Artículo 51. *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 52. *Igualdad de trato, condiciones y oportunidades.*

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

Las empresas se obligan 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 53. *Comisión de Igualdad.*

Se acuerda mantener la actual Comisión Paritaria por la Igualdad de Oportunidades para el conjunto de las empresas firmantes del convenio, con independencia de que cada empresa elabore su propio plan de igualdad, con el fin de abordar los compromisos asumidos en materia de igualdad, con las siguientes competencias:

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

## Artículo 54. *Integración laboral de las personas con diversidad funcional.*

### 54.1 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 la Ley 13/1982 de Integración Social de los Minusválidos, 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.

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

### 54.2 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 la Ley 13/1982, de Integración Social de los Minusválidos, que establece la reserva de un 2% para empresas de más de 50 trabajadores, y el Real Decreto 364/2005 por el que se regula el cumplimiento alternativo con carácter excepcional de la cuota de reserva en favor de los trabajadores con discapacidad.

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

### 54.3 Garantía de protección del empleo.

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

#### 54.4 Adecuación de la jornada laboral.

Las personas trabajadoras con un grado de discapacidad igual o superior al 33% reconocido oficialmente por la Administración pública, tendrán derecho para hacer efectivo su derecho a la asistencia social integral, los mismos derechos laborales que otros colectivos desfavorecidos, recogidos en el artículo 37.7 del Estatuto de los Trabajadores.

#### Artículo 55. *Protocolo de prevención contra el acoso.*

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

Las personas trabajadoras tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo y considerando el acoso como un riesgo emergente en el ámbito laboral, las empresas se comprometen 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, las empresas declaran su intención de trabajar en el desarrollo de un procedimiento específico de prevención y solución de conflictos en materia de acoso, de acceso libre, en el que se salvaguardarán los derechos de los implicados desde el criterio de la prudencia y la más estricta confidencialidad.

En el seno de la Comisión de Igualdad de las empresas, se asumió el compromiso de elaborar una propuesta con el objeto de establecer dichas pautas de actuación, que han conformado el Protocolo de Prevención y Actuación frente a situaciones de acoso psicológico y/o sexual dentro del entorno laboral de las empresas.

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

El citado Protocolo prevé la constitución de una comisión paritaria de investigación, cuyas funciones están definidas en el mismo, y cuyos miembros tendrán la misma protección y derechos que tienen los miembros de la representación legal de los trabajadores.

#### Artículo 56. *Movilidad en caso de violencia de género.*

Con la finalidad de evitar la posibilidad de encontrarse con su agresor, 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.

## CAPÍTULO X

### Conciliación de la vida laboral y personal

#### Artículo 57. *Principios generales.*

Las empresas, afectadas por este Convenio colectivo se atenderán a lo regulado en la Ley 39/1999, de 5 de noviembre, de Conciliación de la Vida Familiar y Laboral de las personas trabajadoras y en la Ley 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres.

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

A tal fin, 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 las empresas.

**Artículo 58. *Reducción de jornada por cuidado de menores afectados por una enfermedad grave.***

La reducción de jornada de trabajo por cuidado de menores afectados por una enfermedad grave a la que la persona trabajadora tiene derecho en los términos establecidos en el artículo 37.5 del Estatuto de los Trabajadores, podrá acumularse en jornadas completas cuando las condiciones de la hospitalización o tratamiento requieran el cuidado y atención del menor durante determinados días completos dentro del periodo de enfermedad.

**Artículo 59. *Flexibilidad en casos especiales de atención familiar.***

En cumplimiento de lo previsto en el artículo 34.8 del Estatuto de los Trabajadores, cualquier persona trabajadora podrá pactar con las empresas 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 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.

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

## CAPÍTULO XI

### Representación de los trabajadores

**Artículo 60. *Mesa Estable de Relaciones Laborales (MERL).***

La Mesa Estable de Relaciones Laborales, en adelante MERL, es el órgano ordinario de interlocución, negociación y adopción de acuerdos entre las empresas y la representación de los trabajadores, en aquellos temas de carácter general, sin perjuicio de las competencias que la ley establece para la representación unitaria de los trabajadores.

La composición, competencias y funcionamiento de la MERL están previstas en el acuerdo del Protocolo para el establecimiento de un Marco de Relaciones Laborales en la empresa, de fecha 12 de noviembre de 2007, y sus cuatro anexos correspondientes, de fechas 12 de noviembre de 2007, de 18 de noviembre de 2009, 29 de junio de 2010 y 20 de diciembre de 2010.

Artículo 61. *Cambios de afiliación en la Representación de los Trabajadores.*

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

Artículo 62. *Unidades Electorales.*

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

1. Cuando un centro de trabajo se cierra y sus trabajadores continúan prestando sus servicios en la misma provincia, no habiendo más centros de trabajo abiertos en ésta donde poder adscribir a estos trabajadores y existiendo previamente al cierre del centro una RLT elegida por dicha plantilla, entonces, al finalizar el mandato de la RLT y siempre que la plantilla existente en ese momento a nivel provincial sea igual o superior a 12 trabajadores, se reconocerá la provincia como unidad electoral a efectos de que se puedan convocar elecciones a representantes de los trabajadores. Estos trabajadores no se tendrán en cuenta a la hora de elaborar el censo electoral del centro de trabajo al que administrativamente se les hubiese adscrito al cerrar su centro de origen.

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

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

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

## CAPÍTULO XII

### Régimen disciplinario

Artículo 63. *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 las empresas, así como para la garantía y defensa de los derechos e intereses legítimos de los trabajadores y empresarios.

Las personas trabajadoras incluidas en el ámbito de aplicación de este convenio podrán ser sancionadas por la Dirección de las empresas de acuerdo con la regulación de faltas y sanciones prevista en el «Convenio Colectivo Estatal de empresas de Consultoría y de estudios de mercado y de la opinión pública» que se encuentre vigente en cada momento, y en su defecto el XVI Convenio referido, convenio n.º 9901355 publicado en el BOE de 4 de abril de 2009. En lo no dispuesto en ese Convenio, se aplicará lo establecido en el Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

## Disposiciones adicionales

### Disposición adicional primera. *Cláusula derogatoria.*

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

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

Las partes firmantes del presente Convenio pactan y acuerdan su adhesión al V Acuerdo sobre Solución Autónoma de Conflictos Laborales (sistema extrajudicial), de 7 de febrero de 2012, aprobado por Resolución de la Dirección General de Trabajo de 10 de febrero de 2012, publicado en el B.O.E. de 23.02.2012, o el acuerdo que haya en vigor, el cual, por tanto, surtirá plenos efectos en los ámbitos de obligar del presente Convenio Colectivo.

## Disposiciones transitorias

### Disposición transitoria primera. *Incrementos salariales de convenios de ámbito superior.*

Los incrementos de tablas 2012 y 2013 de convenios de ámbito superior, como por ejemplo son los provinciales del sector del metal, que se hubiesen aplicado a la fecha de aprobación de este convenio, se considerarán subidas a cuenta de los incrementos de este convenio.

### Disposición transitoria segunda. *Estabilidad en el empleo.*

Con la finalidad de aumentar la estabilidad en el empleo dentro de las empresas, todos los contratos temporales de servicio y obra que a la fecha de entrada en vigor del presente convenio alcanzasen una antigüedad superior a los 3 años, se convertirán en contratos indefinidos, en un plazo de tres meses a contar desde la fecha de entrada en vigor del convenio.

### Disposición transitoria tercera. *Armonización salarial.*

La adaptación de la actual estructura salarial a la nueva prevista en este convenio en sus artículos 26 a 28 inclusive, se realizará teniendo en cuenta en primer lugar la adaptación al nuevo sistema de clasificación profesional previsto en este convenio, y en segundo lugar, la naturaleza y características de los diferentes conceptos salariales actuales a adaptar y converger.

El proceso de adaptación tiene dos fases, una primera general de convergencia y armonización de los actuales complementos y pluses salariales, donde se determinará el tratamiento de cada uno; y una posterior segunda fase de adaptación individualizada para cada trabajador de su salario vigente a la firma del convenio a la estructura salarial del nuevo convenio.

Está previsto que este proceso finalice en el primer semestre del 2014.

#### Primera fase.

La comisión de interpretación y seguimiento del convenio determinará que tratamiento se le da a todo el conjunto actual de pluses y conceptos salariales, decidiendo para todos y cada uno de ellos dónde se integran entre los conceptos salariales (Salario Base actual, complementos de aplicación, complemento personal) existentes antes de la firma del presente convenio, o si se mantienen como pluses.

El resultado de esta operación no podrá suponer ni incremento de costes salariales ni minoración de la retribución.

La aplicación de lo previsto en los artículos 18, 19, 20, 21, 22, 30, 40, 41 y 42 relativos a las dietas, kilometrajes, horas extraordinarias, guardias, intervenciones planificadas, trabajo a turnos, trabajo nocturno, trabajo habitual en días no laborables, se llevará a cabo conforme al calendario de convergencia progresiva que se acuerde en la comisión de interpretación y seguimiento del convenio.

Segunda fase.

El proceso de adaptación partirá para cada trabajador de su salario base actual, de forma que:

1. Si el salario base del nuevo Grupo/Función/Nivel profesional fuera inferior a la suma de conceptos que conforman el salario base actual, la diferencia de las dos bases se incluiría en el concepto Complemento Aplicación Base.

2. Si por el contrario, el salario base del nuevo Grupo/Función/Nivel profesional fuera superior a la suma de conceptos que conforman el salario base actual, la diferencia de las dos bases se deduciría de los actuales complementos de aplicación, complemento personal y variable ELTEC, por este orden.

La cantidad restante que pudiese quedar de dichos complementos, se incluiría en los conceptos complemento aplicación anterior o complemento personal anterior, respectivamente, o en su caso, se mantendría dicha cantidad restante como variable ELTEC.

En el caso de que dicha diferencia sea superior a la suma de los actuales complementos de aplicación, complemento personal y variable ELTEC, dichos conceptos desaparecerán y se abonará el nuevo salario base, lo que supondrá un incremento retributivo.

A los efectos de lo previsto en los apartados anteriores, se entiende por variable ELTEC el acordado para la plantilla de la empresa T-Systems Eltec, S.L.U, vía artículo 41 ET, con la representación social el 29 de octubre de 2012.

Disposición transitoria cuarta. *Pago de atrasos.*

El pago de los atrasos que, en su caso, se hayan devengado hasta la fecha de entrada en vigor del presente convenio se tratará con carácter prioritario en la comisión de interpretación y seguimiento del convenio.

Disposición Transitoria Quinta. *Ticket restaurante.*

Para el colectivo de personas que a la fecha de firma del presente convenio venían disfrutando de tickets restaurante, se procederá a la integración del importe del mismo dentro del salario bruto actual, en el complemento de aplicación anterior. La empresa asumirá como mayor salario el importe correspondiente a la cuota obrera aplicable a dicho concepto.

Esta integración significará la desaparición del ticket restaurante, sin perjuicio de lo previsto para el salario flexible, establecido en el artículo 46 del presente convenio.

## ANEXOS

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

## ANEXO I

## Tablas salario base convenio

## Tablas salariales 2013

## Grupo profesional G1. Operarios y actividades auxiliares

Función	Salario Grupo – €	Salario Función/Nivel1 – €	Salario Función/Nivel2 – €	Salario Función/Nivel3 – €
Auxiliar . . . . .	10.000	1.000	2.000	–
Técnico Auxiliar . . . . .	10.000	1.000	3.000	–
Operario Logístico . . . . .	10.000	3.500	4.500	–
Operador Help Desk. . . . .	10.000	3.500	4.000	6.000
Programador Junior . . . . .	10.000	5.200	–	–
Operador . . . . .	10.000	5.500	7.500	10.000

## Grupo profesional G2. Técnicos C

Función	Salario Grupo – €	Salario Función/Nivel1 – €	Salario Función/Nivel2 – €	Salario Función/Nivel3 – €
Técnico de Servicio . . . . .	12.000	1.500	2.500	5.000
Técnico Administrativo . . . . .	12.000	2.500	4.500	7.000
Técnico Especialista Help Desk . .	12.000	3.000	5.000	7.000
Técnico Laboratorio . . . . .	12.000	3.000	5.000	7.000
Asistente Dirección. . . . .	12.000	3.000	5.500	9.000
Programador. . . . .	12.000	3.800	6.100	9.800
Técnico de Soporte . . . . .	12.000	4.000	6.000	9.000
Técnico Explotación . . . . .	12.000	5.500	9.000	12.000

## Grupo profesional G3. Técnicos B

Función	Salario Grupo – €	Salario Función/Nivel1 – €	Salario Función/Nivel2 – €	Salario Función/Nivel3 – €
Administrador de Sistemas. . . . .	16.000	1.500	5.000	8.000
Técnico Gestor de proyectos . . . .	16.000	2.000	5.000	9.000
Técnico especialista en Gestión. . .	16.000	2.000	5.000	9.000
Técnico Producto . . . . .	16.000	2.000	6.000	10.000
Técnico de preventa. . . . .	16.000	2.000	7.000	10.000
Analista Programador. . . . .	16.000	2.800	5.800	8.800
Técnico Sistemas / Comunicación. .	16.000	3.000	8.000	14.000
Analista Funcional . . . . .	16.000	8.000	12.000	16.000
Analista Orgánico . . . . .	16.000	8.000	12.000	16.000

## Grupo profesional G4. Técnicos A

Función	Salario Grupo – €	Salario Función/Nivel1 – €	Salario Función/Nivel2 – €	Salario Función/Nivel3 – €
Arquitecto de Sistemas. . . . .	25.000	6.000	11.000	17.000
Arquitecto de Software. . . . .	25.000	6.000	11.000	17.000

## Grupo profesional G5. Comerciales/Consultores

Función	Salario Grupo – €	Salario Función/Nivel1 – €	Salario Función/Nivel2 – €	Salario Función/Nivel3 – €
Consultor de tecnología. . . . .	20.000	2.000	5.000	10.000
Consultor de negocio. . . . .	20.000	3.000	7.000	13.000
Gestor comercial. . . . .	20.000	1.000	8.000	16.000

## Grupo profesional G6. Mandos intermedios B

Función	Salario Grupo – €	Salario Función/Nivel1 – €	Salario Función/Nivel2 – €	Salario Función/Nivel3 – €
Supervisor Help Desk. . . . .	16.000	2.000	4.500	7.000
Responsable de Equipo. . . . .	16.000	4.000	6.000	9.000
Responsable Función. . . . .	16.000	5.000	11.000	17.000

## Grupo profesional G7. Mandos intermedios A

Función	Salario Grupo – €	Salario Función/Nivel1 – €	Salario Función/Nivel2 – €	Salario Función/Nivel3 – €
Responsable Servicio Producción. . . . .	25.000	4.000	9.000	14.000
Responsable Proyecto. . . . .	25.000	4.000	9.000	14.000
Responsable Servicio Cliente.	25.000	5.000	11.000	17.000
Responsable de Área. . . . .	25.000	–	17.000	25.000

## ANEXO II

## Tablas complementos salariales y pluses

Complemento de Antigüedad año 2013.

El valor anual del trienio es de 700 euros brutos.

Complemento de Antigüedad año 2014.

El valor anual del trienio es de 707 euros brutos.

Complemento de Antigüedad año 2015.

El valor anual del trienio es de 714,07 euros brutos.

Pluses relativos a trabajo en horario habitual en no laborables, Turnicidades y Nocturnidades año 2013:

El trabajo en horario habitual en no laborables, y los conceptos turnicidad y nocturnidad, se compensan según el cuadro adjunto.

Ámbito	Día de fin de semana	Festivo (2)	Festivo especial (2)	Turnicidad	Nocturnidad (solo para turnos)
Computing central, Fábrica SEAT y VW.	56,37 € hasta 4h, 112,76 € de 4-10 horas y 169,14 € de 10 a 12h.	56,37 € hasta 4h, 112,76 € de 4-10 horas y 169,14 € de 10 a 12h.	152,85 € por festivo especial, adicionales.	120,55 € mensuales.	3,81 € / hora.
Comunicaciones.	56,37 € hasta 4h, 112,76 € de 4-10 horas y 169,14 € de 10 a 12h.	56,37 € hasta 4h, 112,76 € de 4-10 horas y 169,14 € de 10 a 12h.	152,85 € por festivo especial, adicionales.	No aplica.	No aplica.
Computing resto de personal on site.	30,87 € jornada.	61,74 € por festivo.	102,90 € por festivo especial, adicionales.	Incluido en contrato.	1,672 €/hora.
Desktop Services.	Incluido en contrato.	61,74 € por festivo.	102,90 € por festivo especial, adicionales.	Incluido en contrato.	1,672 €/hora.

(2) Además el tiempo de disfrute equivalente.

Plus de turno incompleto:

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

- Para la persona trabajadora que anticipa turno: Del mismo modo que la persona que prolonga, o bien con guardia de contingencia, si está prestando dicho servicio.

Pluses relativos a trabajo en horario habitual en no laborables, Turnicidades y Nocturnidades 2014:

Se mantiene los valores del 2013 incrementados con el IPC real del año 2013.

Pluses relativos a trabajo en horario habitual en no laborables, Turnicidades y Nocturnidades 2015:

Se mantiene los valores del 2014 incrementados con el IPC real del año 2014.

### ANEXO III

#### Tablas salariales complementos extrasalariales

Dietas y kilometrajes 2013.

a) Dietas.

Los importes de dietas son:

- Desplazamientos en territorio del estado: comida 14,06 € y cena 20,93 €, tanto en festivos como en laborables.

- Desplazamientos al extranjero: comida 26,75 € y cenas 26,75 €, sin diferenciar países.

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

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

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.

Desplazamiento en Territorio Nacional. Tanto en festivos como en laborables.	Comida . . . . .	14,06 €
	Cena . . . . .	20,93 €
Desplazamiento al Extranjero. Sin diferenciar países	Comida . . . . .	26,75 €
	Cena . . . . .	26,75 €

b) Kilometraje.

Se fija para el 2013 el precio del Km. en 26,94 céntimos de € por Km.

Dietas y Kilometrajes 2014.

Se mantiene los valores del 2013 incrementados con el IPC real del año 2013.

Dietas y Kilometrajes 2015.

Se mantiene los valores del 2014 incrementados con el IPC real del año 2014.

#### ANEXO IV

##### Tablas salariales guardias e intervenciones planificadas

Guardias e Intervenciones planificadas 2013.

Las guardias (disponibilidad + intervención de guardia) e intervenciones planificadas, se compensan según servicios, como muestra el cuadro adjunto.

Tipo	Disponibilidad	Intervenciones en guardia	Intervenciones Planificadas
ITO-Computing: Servicios centrales y Fábrica SEAT y VW	Laborable: 15,44 €. Día fin de semana: 30,87 €. Festivo: 61,74 €. Festivo especial: 102,90 €.	T1 o T3 según necesidad del servicio.	T2
ITO-Computing resto de personal on site	Laborable: 15,44 €. Día fin de semana: 30,87 €. Festivo: 61,74 €. Festivo especial: 102,90 €.	T2.	T2
Service Desk & Remote services: Voice Services	Laborable: 15,44 €. Día fin de semana: 30,87 €. Festivo: 61,74 €. Festivo especial: 102,90 €.	T1 o T3 según necesidad del servicio.	T2
Service Desk & Remote services: Service Desk	Laborable: 15,44 €. Día fin de semana: 30,87 €. Festivo: 61,74 €. Festivo especial: 102,90 €.	T2.	T2
TCO	Laborable: 15,44 €. Día fin de semana: 30,87 €. Festivo: 61,74 €. Festivo especial: 102,90 €.	T1 o T3 según necesidad del servicio.	T2

Tipo	Disponibilidad	Intervenciones en guardia	Intervenciones Planificadas
Field Services	Laborable: 15,44 €. Día fin de semana: 30,87 €. Festivo: 61,74 €. Festivo especial: 102,90 €.	T2	T2
Systems Integration	Laborable: 15,44 €. Día fin de semana: 30,87 €. Festivo: 61,74 €. Festivo especial: 102,90 €.	T1 o T3 según necesidad del servicio.	T4

Plus de contingencia: En laborable, 56,37 € hasta 4h, 112,76 € de 4-10 horas + tiempo de disfrute doble al tiempo invertido. En no laborable 112,76 € hasta 4h, 225,52 € de 4-10 horas + tiempo de disfrute doble al tiempo invertido. Si el no laborable fuese un festivo especial, 152,85 € adicionales.

Intervenciones T1:

Tramo plano que incluye 10 h de intervenciones en una semana a 274 €.  
Más de 10 horas de intervenciones, compensación por horas:

Laborable: 1,75 veces salario de una hora.  
Fines de semana y festivos intermedios: 1,9 veces salario de una hora.  
Festivos especiales: 2,5 veces salario de una hora.

Intervenciones T2:

Compensación por horas:

Laborable: 1,75 veces salario de una hora.  
Fines de semana y festivos intermedios: 1,9 veces salario de una hora.  
Festivos especiales: 2,5 veces salario de una hora.

La compensación por horas será la que se aplique por defecto. Excepcionalmente en los ámbitos de TCO e ITO-Computing Servicios Centrales y Fábrica SEAT, únicamente el/la trabajador o trabajadora cuyas intervenciones planificadas en no laborable hasta 30-06-2008, venían siendo compensadas con plus + tiempo equivalente de descanso, podrá optar si así lo prefiere, a la forma de compensación de plus Festivo 56,37 € hasta 4h, 112,76 € de 4-10 horas y 169,14 € de 10 a 12h + disfrute de tiempo equivalente. Del mismo modo, para el/la trabajador o trabajadora en esta situación, el tratamiento de festivo especial se compensará con un plus adicional de 152,85 €. Una vez que el/la trabajador o trabajadora en esta situación, ha optado por una de las dos modalidades de compensación para intervenciones planificadas en no laborable, dicha modalidad no variará en lo sucesivo, salvo por acuerdo con el/la responsable del servicio.

Intervenciones T3 (intervenciones asociadas a guardias)

Tramo plano que incluye 10 h de intervenciones en una semana a 274 €, que se distribuyen en función de los días de la guardia:

Días de guardia	Horas incluidas (1)	Importe hora – (€)	Importe total días – (€)
1	1,5	27,4	41,1
2	3	27,4	82,2
3	4,5	27,4	123,3
4	6	27,4	164,4
5	7,5	27,4	205,5

Días de guardia	Horas incluidas (1)	Importe hora – (€)	Importe total días – (€)
6	9	27,4	246,6
7	10	27,4	274

(1) Las horas adicionales a las indicadas se compensarán:

Laborable: 1,75 veces salario de una hora.

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

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

#### Intervenciones T4.

Se contemplan dos posibilidades, a elegir por la persona que ha de prestar el servicio:

a) Tramo plano de 10 horas a 274 €, y las horas adicionales, con el mismo tratamiento que T3. Las 10 horas podrán distribuirse entre los dos días del fin de semana.

b) Pago plus Festivo 56,37 € hasta 4h, 112,76 € de 4-10 horas y 169,14 € de 10 a 12h + disfrute de tiempo equivalente. El festivo especial se compensará con un plus adicional de 152,85 €.

Las compensaciones por intervención (T1, T2, T3 y T4) excluyen la percepción de cualquier otro tipo de compensación adicional (pluses de nocturnidad, turnicidad,...).

El cuadro anterior contempla las compensaciones de todas las posibles guardias, salvo dos tipos:

Guardias de contingencia (reten): La disponibilidad es la especificada en el cuadro anterior, y siempre de una semana de duración. La intervención se compensará con el Plus de contingencia. En caso de que el tiempo de trabajo adicional implique trabajar en turno de noche se compensará la parte proporcional de nocturnidad.

Guardia Retail: La disponibilidad semanal se compensará a razón de 75 € y las intervenciones según el tipo T2.

#### Guardias e Intervenciones planificadas 2014.

##### 1. Guardias.

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

Modalidad de guardia	Disponibilidad (*)	Tipo de Intervenciones en guardia
Guardias segundo nivel.	Laborable: 16,30 €. Día fin de semana: 31,75 €. Festivo: 60 €. Festivo especial: 100 €.	T1.
Guardias primer nivel.	Laborable: 16,30 €. Día fin de semana: 31,75 €. Festivo: 60 €. Festivo especial: 100 €.	T2.
Guardia de Contingencia (retén).	Laborable: 16,30 €. Día fin de semana: 31,75 €. Festivo: 60 €. Festivo especial: 100 €.	Plus de Contingencia (*). En día Laborable: 56,37 € hasta 4h, 112,76 € de 4-10 horas + tiempo de disfrute doble al tiempo invertido. En día No laborable: 112,76 € hasta 4h, 225,52 € de 4-10 horas + tiempo de disfrute doble al tiempo invertido. Si el no laborable fuese un festivo especial, 152,85 € adicionales.
Guardia de Técnico de Campo – tipo Retail.	Semana: 95 €.	T2.

Modalidad de guardia	Disponibilidad (*)	Tipo de Intervenciones en guardia
Resto de modalidades.	Laborable: 16,30 €. Día fin de semana: 31,75 €. Festivo: 60 €. Festivo especial: 100 €.	T2.

(\*) Estos importes se incrementarán con el IPC real del 2013.

Intervenciones de guardia tipo T1 (\*):

Plus que incluye un pack de 6 horas de intervenciones en una semana a 176 €/pack.  
La realización de más de 6 horas de intervenciones, el exceso se compensará:

Laborable: 1,75 veces salario de una hora.

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

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

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

Días de Guardia	Horas incluidas (1)	Importe Hora (€)(*)	Importe Total días (€)
1	1	29,33	29
2	1,8	29,33	53
3	2,7	29,33	79
4	3,6	29,33	106
5	4,5	29,33	132
6	5,4	29,33	158
7	6	29,33	176

(\*) Estos importes se incrementarán con el IPC real del 2013

Intervenciones de guardia Tipo T2:

Compensación por horas:

Laborable: 1,75 veces salario de una hora.

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

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

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

## 2. Intervenciones planificadas.

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

Exclusivamente para el área de Systems Intregation se contempla dos posibilidades de compensación a elegir una de ellas por la persona que ha de prestar el servicio:

- Aplicar T1 en fin de semana, festivo o festivo especial o T2 en días laborables.
- Pago plus Festivo 56,37 € hasta 4h, 112,76 € de 4-10 horas y 169,14 € de 10 a 12h + disfrute de tiempo equivalente. El festivo especial se compensará con un plus adicional de 152,85 €. (\*)

(\*) Estos importes se incrementaran con el IPC real del 2013

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

Guardias e Intervenciones planificadas 2015.

Se mantiene los valores del 2014 incrementados con el IPC real del año 2014 a excepción de las compensaciones por horas indexadas al salario.

### ANEXO V

#### Permisos retribuidos

Casos	Duración del permiso
Matrimonio o parejas de hecho inscritas como tal en el Ayuntamiento del distrito al que corresponda según domicilio.	15 días naturales.
Matrimonio de familiares de 1.º o 2.º de consanguinidad o afinidad.	1 día natural.
Traslado domicilio.	1 día laborable.
Defunción de familiares de 1.º y 2.º grado de consanguinidad o afinidad.	1.º grado: Cónyuge, padres e hijos 4 días naturales (incluyendo los posibles desplazamientos). 2.º grado: Abuelos, hermanos, cuñados y nietos 2 días naturales (en el caso de que el empleado necesite hacer un desplazamiento a otra provincia distinta de donde resida, el permiso será de 4 días naturales).
Enfermedad grave, accidente, hospitalización o intervención quirúrgica de familiares de 1.º y 2.º grado de consanguinidad o afinidad.	2 días naturales y en el caso de que el empleado necesite hacer un desplazamiento a otra provincia distinta de donde resida, el permiso será de 4 días naturales.
Cirugía ambulatoria efectuada en unidad de cirugía sin ingreso (UCSI) a familiares de 1.º y 2.º de consanguinidad o afinidad.	1 día natural.
Deber inexcusable de carácter público y personal.	Por el tiempo indispensable.
Exámenes Oficiales.	Por el tiempo indispensable.
Cumplimiento de deberes de carácter electoral.	Por el tiempo indispensable establecido legalmente.
Nacimiento o adopción de hijo/a. Información sobre permiso de paternidad.	3 días laborables y 4 días naturales en otras provincias distintas de la referencia del trabajador. En caso de parto con cesárea no se solapará este permiso con el permiso por intervención quirúrgica.
Nacimiento o Adopción de un nieto/a por parte de un descendiente.	1 día natural.
Asistencia a exámenes prenatales y técnicas de preparación al parto.	Por el tiempo indispensable. Tanto la madre como el cónyuge/pareja de hecho.
Por lactancia de un hijo menor de nueve meses.	1 hora de ausencia al inicio, durante o final de la jornada hasta los nueve meses o la equivalente a 15 días laborables. (También lo puede disfrutar el cónyuge).
Consultas médico de cabecera o familia de la S.S. o de fuera del sistema de S.S.	16 horas al año.
Consultas médicas a Especialistas de la S.S. o Privados.	16 horas al año.
Acompañar a visita médica a un familiar de 1er. grado.	16 horas al año.
Donaciones de Sangre en beneficio de familiares de 1.º o 2.º grado de consanguinidad o afinidad, u otro trabajador de la empresa.	Por el tiempo Indispensable



## ANEXO VII – GRUPOS Y FUNCIONES PROFESIONALES

## Grupo profesional 1: OPERARIOS Y ACTIVIDADES AUXILIARES

PROGRAMADOR JUNIOR
<b>Descripción</b>
Es la persona que sin experiencia previa en la función, está en periodo de formación y realiza trabajos auxiliares de programación.
<b>Tareas</b>
Dar soporte a los programadores en las tareas básicas de programación en coherencia con la formación que se recibe, siempre supervisado por un mentor.
<b>Requerimientos</b>
<p><u>Titulación:</u> Formación ciclo formativo de grado superior o universitario, o formación equivalente.</p> <p><u>Formación:</u> Conocimientos básicos de lenguajes de programación.</p> <p><u>Idiomas:</u> Inglés técnico.</p>
<b>Niveles</b>
Nivel 1. En fase de aprendizaje de las tareas propias de la categoría. Máximo 12 meses de permanencia en la función.
<b>Carrera Profesional</b>
<b>Programador Junior</b> → <i>Programador</i>

OPERADOR
<b>Descripción</b>
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.
<b>Tareas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Monitorización.</li> <li>● Resolución de incidencias detectadas por monitorización o notificadas por los diferentes canales de acceso.</li> <li>● Escalado de incidencias a soportes de segundo nivel.</li> <li>● Apertura de casos de estudios sobre incidencias recurrentes o graves.</li> <li>● Resolución de peticiones.</li> <li>● Ejecución de tareas procedimentadas y planificadas.</li> <li>● Ejecución de checklists.</li> </ul>
<b>Requerimientos</b>
<p><u>Titulación:</u> Formación de Ciclo Superior, Medio o formación equivalente o Experiencia demostrada.</p> <p><u>Formación:</u> Conocimientos en sistemas operativos y redes. Conocimientos en procesos de operación.</p> <p><u>Experiencia:</u> Experiencia en área tecnológica.</p> <p><u>Idiomas:</u> Inglés técnico.</p>

<b>Niveles</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Nivel 1:</b> En fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función. Máximo 12 meses en la función de los cuales los 6 primeros meses corresponde al de período de adaptación.</li> <li>● <b>Nivel 2:</b> Desarrollar con solvencia las tareas de la función. Cambio de nivel 2 a 3 con un mínimo de 2 años en la función.</li> <li>● <b>Nivel 3:</b> Desarrollar con excelencia las tareas de la función, y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales como responsable de turno o coordinación técnica.</li> </ul>
<b>Carrera Profesional</b>
Operador → <i>Técnico de Explotación</i>

<b>OPERADOR DE HELP DESK</b>
<b>Descripción</b>
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.
<b>Tareas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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.</li> <li>● 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.</li> </ul>
<b>Requerimientos</b>
<b>Titulación:</b> Formación grado Medio o formación equivalente o experiencia demostrada.
<b>Formación:</b> Conocimientos básicos en informática.
<b>Idiomas:</b> Inglés técnico.
<b>Niveles</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Nivel 1</b> En fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función. Máximo 12 meses en la función.</li> <li>● <b>Nivel 2</b> Desarrollar con solvencia las tareas de la función. Cambio de nivel 2 a 3 con un mínimo de 2 años en la función.</li> <li>● <b>Nivel 3</b> Desarrollar con excelencia las tareas de la función, y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales como referente de turno.</li> </ul>
<b>Carrera Profesional</b>
Operador de Help Desk → Técnico de Help Desk

<b>OPERARIO LOGISTICO</b>
<b>Descripción</b>
Tiene como misión principal ejecutar tareas de recepción, almacenaje y distribución física del material, así como las gestiones derivadas de estas funciones en los sistemas establecidos, según procedimientos definidos.
<b>Tareas</b>
<b>Recepción</b> de todo el material recibido en el almacén implicado. <b>Ubicar</b> físicamente el material en las estancias acondicionadas para su almacenaje. <b>Distribuir</b> físicamente el material a los técnicos u otros almacenes. <b>Empaquetar y documentar</b> el material para su posterior expedición. <b>Ejecución de tareas programadas</b> , reparto de documentación recibida, albaranes de transportes, inventarios, etc.... <b>Gestión</b> de los movimientos de entradas y salidas en el sistema establecido.

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

<b>TÉCNICO AUXILIAR</b>
<b>Descripción</b>
Realiza tareas enfocadas a la prestación del servicio de mantenimiento correctivo y preventivo de instalación de hardware y software de equipamientos informático, electrónico, telecomunicaciones y electromecánico, en un entorno tecnológico cerrado o de cliente único o bien como auxiliar de un grupo de técnicos de servicio en entornos de grandes clientes como técnicos residentes.
<b>Tareas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Resolver las incidencias y/o ejecutar las intervenciones que le son asignadas, según planificación, llevando a cabo las actividades necesarias según protocolos y directrices de su responsable, hasta la finalización de las mismas, validadas por el cliente.</li> <li>● Reparación de equipos específicos del entorno o cliente asignado.</li> <li>● Instalación de equipos y software del entorno o cliente asignado.</li> <li>● Configuración de equipos y software del entorno o cliente asignado.</li> <li>● Comunicar a su responsable y/o al cliente las actividades realizadas sobre las incidencias / intervenciones asignadas.</li> <li>● Comunicar al Sistema de control de avisos toda la información relativa a las incidencias /intervenciones para su registro y posterior gestión.</li> <li>● Tareas de limpieza, montaje y desmontaje de equipos y máquinas.</li> <li>● Tareas repetitivas realizadas con procedimientos establecidos.</li> </ul>
<b>Requerimientos</b>
<b>Titulación:</b> Formación de Ciclo Superior, Medio o formación equivalente, o experiencia demostrada.
Inglés técnico.
<b>Niveles</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Nivel 1:</b> Fase de formación y de aprendizaje de las tareas propias de la función. Máximo 12 meses en la función.</li> <li>● <b>Nivel 2:</b> Desarrollar con solvencia las tareas de la función.</li> </ul>
<b>Carrera Profesional</b>
Técnico auxiliar de servicio – Técnico de servicio

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

**Grupo profesional 2: TECNICOS C**

<b>PROGRAMADOR</b>
<b>Descripción</b>
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.
<b>Tareas</b>
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.
<b>Requerimientos</b>
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.

<b>Niveles</b>
Nivel 1 En fase de consolidación para desarrollar con solvencia las tareas propias de la función. Experiencia acreditada de 1 año. Permanencia máxima en este nivel de 3 años. Nivel 2 Desarrolla con solvencia las tareas de la función. Mínimo 2 años en Nivel 1 o experiencia equivalente. Nivel 3 Desarrolla con excelencia las tareas de la función, y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales como mentor, coordinación técnica... Mínimo 2 años en Nivel 2 o experiencia equivalente.
<b>Carrera Profesional</b>
<b>Programador</b> → <i>Analista Programador</i>

<b>TECNICO DE EXPLOTACION</b>
<b>Descripción</b>
Persona que resuelve las peticiones estándares, conocidas y documentadas procedentes del Cliente y/o de otros departamentos de la Compañía.
<b>Tareas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Atiende las incidencias en segundo nivel de los Servicios en los que tiene conocimiento funcional.</li> </ul>
<b>Requerimientos</b>
<u>Titulación:</u> Formación de Ciclo Superior, Medio o formación equivalente o Experiencia demostrada.
<u>Formación:</u> Conocimientos en sistemas operativos y redes. Conocimientos en procesos de Explotación de Sistemas.
<u>Experiencia:</u> Experiencia en área tecnológica.
<u>Idiomas:</u> Inglés técnico.
<b>Niveles</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nivel 1:</b> En fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función. Máximo 12 meses en la función de los cuales los 6 primeros meses corresponde al de período de adaptación.</li> <li>• <b>Nivel 2:</b> Desarrollar con solvencia las tareas propias de la función. Cambio de nivel 2 a 3 con un mínimo de 2 años en la función.</li> <li>• <b>Nivel 3:</b> Desarrollar con excelencia las tareas de la función, y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales como responsable de turno o coordinación técnica.</li> </ul>
<b>Carrera Profesional</b>
Técnico de Explotación → <i>Administrador de sistemas</i>

<b>TECNICO ESPECIALISTA DE HELP DESK</b>
<b>Descripción</b>
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.

<b>Tareas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar soporte al técnico de Soporte al Usuario, sirviendo como escalado para la resolución de las incidencias/actividades no procedimentadas.</li> <li>• Generación y mantenimiento de los procedimientos de actuación en base a la investigación y desarrollo del proceso y la tecnología.</li> <li>• Formación a los primeros niveles respecto a las variaciones de los procedimientos.</li> <li>• Resolución de actuaciones complejas asociadas con el soporte al usuario, y excepcionalmente, podrá realizar atención al usuario.</li> </ul>
<b>Requerimientos</b>
<p><b>Titulación:</b> Formación de Ciclo Superior, Medio o formación equivalente o experiencia demostrada.</p> <p><b>Formación:</b> Conocimientos en el área tecnológica, los procesos y/o del negocio de los clientes.</p> <p><b>Idiomas:</b> Inglés técnico.</p>
<b>Niveles</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nivel 1</b> En fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función. Máximo 12 meses en la función de los cuales los 6 primeros meses corresponde al de período de adaptación.</li> <li>• <b>Nivel 2</b> Desarrollar con solvencia las tareas de la función. Cambio de nivel 2 a 3 con un mínimo de 2 años en la función.</li> <li>• <b>Nivel 3</b> Desarrollar con excelencia las tareas de la función, y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales como referente de turno.</li> </ul>
<b>Carrera Profesional</b>
<b>Técnico de Help Desk</b> → <i>Supervisor de Help Desk</i>

<b>TÉCNICO DE SERVICIO</b>
<b>Descripción</b>
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.
<b>Tareas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Reparación de equipos en general.</li> <li>• Instalación de equipos y software en general.</li> <li>• Configuración de equipos y software en general.</li> <li>• Comprobación y delimitación con su responsable de las intervenciones a realizar.</li> <li>• Comunicar a su responsable y/o al usuario las actividades realizadas sobre las incidencias / intervenciones asignadas.</li> <li>• 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.</li> </ul>
<b>Requerimientos</b>
<p><b>Titulación:</b> Formación de Ciclo Superior, Medio o formación equivalente, o experiencia demostrada.</p> <p><b>Formación:</b> En tecnologías TIC necesarias para llevar a cabo su desempeño. Certificaciones profesionales en TIC.</p> <p>Inglés técnico.</p>

<b>Niveles</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Nivel 1:</b> Fase de formación y de aprendizaje de las tareas propias de la función. Máximo 12 meses en la función.</li> <li>● <b>Nivel 2:</b> Desarrollar con solvencia las tareas de la función. Cambio de nivel 2 al 3 con un mínimo de 3 años en la función.</li> <li>● <b>Nivel 3:</b> Desarrollar con excelencia las tareas de la función y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales.</li> </ul>
<b>Carrera Profesional</b>
Técnico de servicio – Técnico de soporte / Técnico de laboratorio

<b>TECNICO DE SOPORTE</b>
<b>Descripción</b>
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.
<b>Tareas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Recepción de incidencias y/o intervenciones dadas de alta en el sistema de control de avisos.</li> <li>● Filtrar incidencias y/o intervenciones, resolviéndolas o bien cumplimentando aviso para su posterior tratamiento por los técnicos de servicio.</li> <li>● Recibir y resolver, dentro de su ámbito de especialización, las consultas que los técnicos de servicio puedan plantearles, guiándoles en las resoluciones de sus incidencias y/o intervenciones si fuese necesario.</li> <li>● Formación de los técnicos de servicio en las tecnologías TIC necesarias para el desempeño de sus tareas.</li> <li>● Elaboración de documentación técnica relacionada con las intervenciones en cliente.</li> </ul>
<b>Requerimientos</b>
<p><b>Titulación:</b> Formación de Ciclo Superior, Medio o formación equivalente o experiencia demostrada.</p> <p><b>Formación:</b> En tecnologías TIC necesarias para llevar a cabo su desempeño. Atención al cliente.</p> <p><b>Idiomas:</b> Inglés técnico.</p>
<b>Niveles</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Nivel 1:</b> En fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función. Máximo 12 meses en la función.</li> <li>● <b>Nivel 2:</b> Desarrollar con solvencia las tareas de la función. Cambio de nivel 2 a 3 con un mínimo de 3 años en la función.</li> <li>● <b>Nivel 3:</b> Desarrollar con excelencia las tareas de la función y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales (coordinación técnica,.....)</li> </ul>
<b>Carrera Profesional</b>
Posibilidad de salto a otro itinerario profesional.

<b>TÉCNICO DE LABORATORIO</b>
<b>Descripción</b>
Realizar tareas técnicas de mayor especialización relacionadas con el funcionamiento, mantenimiento, reparación y ensayos de equipos electrónicos en el ámbito de las TIC, para garantizar el cumplimiento de las especificaciones, normas y reglamentos pertinentes.

<b>Tareas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reparación en Laboratorio de equipos, incluso a nivel de componentes.</li> <li>• Elaboración de presupuestos y gestión de las garantías de los fabricantes de los equipos y de las reparaciones realizadas.</li> <li>• Instalación y configuración de equipos y software.</li> <li>• Efectuar el control técnico de la reparación de equipos electrónicos para garantizar su funcionamiento satisfactorio y el cumplimiento de las especificaciones, normas y reglamentos pertinentes.</li> <li>• Comunicar al Sistema de control de avisos de toda la información relativa a las incidencias /intervenciones para su registro.</li> <li>• Analizar y solucionar problemas a nivel técnico.</li> <li>• Participar en la elaboración de informes técnicos de reparación y proponer mejoras de actuación y de procedimientos.</li> <li>• Formación de los técnicos de servicio en las tecnologías TIC necesarias para el desempeño de sus tareas.</li> </ul>
<b>Requerimientos</b>
<b>Titulación:</b> Formación de Ciclo Superior, Medio o formación equivalente o experiencia demostrada.
<b>Formación:</b> En tecnologías TIC necesarias para llevar a cabo su desempeño.
<b>Idiomas:</b> Inglés técnico.
<b>Niveles</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nivel 1:</b> En fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función. Máximo 12 meses en la función.</li> <li>• <b>Nivel 2:</b> Desarrollar con solvencia las tareas propias de la función. Cambio de nivel 2 al 3 con un mínimo de 3 años en la función.</li> <li>• <b>Nivel 3:</b> Desarrollar con excelencia las tareas propias de la función y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales.</li> </ul>
<b>Carrera Profesional</b>
Posibilidad de salto a otro itinerario profesional.

<b>TECNICO ADMINISTRATIVO</b>
<b>Descripción</b>
Realiza tareas administrativas siguiendo la normativa interna de la empresa y cumpliendo las políticas de confidencialidad y seguridad establecidas.
<b>Tareas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redactar, recepcionar, procesar, controlar y distribuir documentación y correspondencia.</li> <li>• Archivar y tramitar expedientes.</li> <li>• Registrar datos en sistema informáticos.</li> <li>• Recepción y control de visitas.</li> <li>• Ejecutar las tareas de los procesos administrativos específicos del departamento, como por ejemplo gestión de cargas, rutas, base de datos, reporting, arqueos, etc....</li> <li>• Establecimiento y atención de comunicaciones exteriores e interiores.</li> </ul>
<b>Requerimientos</b>
<b>Titulación:</b> Formación ciclo formativo de grado medio o titulación equivalente o experiencia equivalente.
<b>Formación:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de equipos de oficina y comunicación.</li> <li>• Conocimiento a nivel usuario de ofimática e Internet.</li> <li>• Conocimientos amplios de los programas y equipos informáticos específicos de la gestión administrativa, a nivel de usuario.</li> </ul>

<b>Niveles</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Nivel 1:</b> Fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función. Tiempo máximo de permanencia en el nivel, 6 meses.</li> <li>● <b>Nivel 2:</b> Desarrollar con solvencia las tareas propias de la función. Para cambiar de nivel 2 al 3 se precisan un mínimo de 2 años en la función.</li> <li>● <b>Nivel 3:</b> Desarrollar con excelencia las tareas propias de la función, y es susceptible de realizar tareas administrativas complejas (nivel usuario avanzado en ofimática, idiomas, mentorización,...).</li> </ul>
<b>Carrera Profesional</b>
<b>Técnico Administrativo</b> → <i>Asistente de dirección o Técnico especialista</i>

<b>ASISTENTE DE DIRECCION</b>
<b>Descripción</b>
Gestión del tiempo y tareas básicas del personal directivo con el que colabora, siguiendo la normativa interna de la empresa y las políticas de confidencialidad y seguridad establecidas.
<b>Tareas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Gestionar la agenda: telefónica, contactos, viajes y reuniones.</li> <li>● Atender llamadas telefónicas.</li> <li>● Atender visitas.</li> <li>● Tramitar <u>correspondencia</u>.</li> <li>● Elaborar y recepcionar documentación.</li> <li>● Gestionar firmas.</li> <li>● Tramitar viajes y gastos.</li> <li>● Soporte al control del área.</li> </ul>
<b>Requerimientos</b>
<p>Titulación: Ciclo formativo de grado superior o titulación equivalente o experiencia equivalente.</p> <p>Formación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Uso de equipos de oficina y comunicación.</li> <li>● Conocimiento a nivel usuario de ofimática e Internet.</li> <li>● Conocimientos de los programas y equipos informáticos específicos de la gestión administrativa, a nivel de usuario.</li> <li>● Conocimientos de protocolo institucional y corporativo.</li> </ul> <p>Idiomas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Inglés avanzado (C1).</li> </ul>
<b>Niveles</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Nivel 1:</b> Fase de formación y de aprendizaje de las tareas propias de la función. Tiempo máximo de permanencia en el nivel, 12 meses.</li> <li>● <b>Nivel 2:</b> Desarrollar con solvencia las tareas propias de la función. Para cambiar de nivel 2 al 3 se precisan un mínimo de 2 años en la función.</li> <li>● <b>Nivel 3:</b> Desarrollar con excelencia las tareas propias de la función, y asume la realización de tareas más complejas (criticidad, nivel organizativo, otros idiomas,...).</li> </ul>
<b>Carrera Profesional</b>
<b>Asistente de Dirección</b> → <i>Técnico Especialista</i>

## Grupo profesional 3: TECNICOS B

<b>ANALISTA PROGRAMADOR</b>
<b>Descripción</b>
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.
<b>Tareas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar soluciones técnicas a partir de las especificaciones funcionales y técnicas del sistema.</li> <li>• Codificar módulos de programación complejos.</li> <li>• 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.</li> <li>• Desarrollar soluciones técnicas a los problemas y a las divergencias que surjan entre el funcionamiento real del programa que valida y el funcionamiento esperado.</li> <li>• Realizar las tareas de documentación técnica del proyecto cumpliendo con la normativa y la metodología de desarrollo de los proyectos en que participe.</li> <li>• Ayudar al grupo de programadores del proyecto en la búsqueda e implementación de soluciones y en la realización de pruebas.</li> </ul>
<b>Requerimientos</b>
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.
<b>Niveles</b>
<b>Nivel 1:</b> Fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función, con una duración máxima en este nivel de 4 años. <b>Nivel 2:</b> Desarrollar con solvencia las tareas de la función. Se requiere una experiencia de 2 años en el Nivel 1 o experiencia equivalente. <b>Nivel 3:</b> Desarrollar con excelencia las tareas de la función, y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales, como coordinación técnica,.... Se requiere una experiencia de 2 años en el Nivel 2 o experiencia equivalente.
<b>Carrera Profesional</b>
<b>Analista Programador</b> → <i>Analista Orgánico/ Analista Funcional</i>

<b>ANALISTA ORGÁNICO</b>
<b>Descripción</b>
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.
<b>Tareas</b>
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.

<b>Requerimientos</b>
<p><b>Titulación:</b> Universitaria o formación equivalente, o bien, experiencia acreditada.</p> <p><b>Formación:</b> Entorno de trabajo y herramientas de diseño, desarrollo, pruebas y documentación. Metodología de diseño de sistemas. Metodologías de desarrollo y técnicas de programación. Lenguajes de programación de las tecnologías de la Unidad / Área.</p> <p><b>Idiomas:</b> Inglés técnico.</p>
<b>Niveles</b>
<p><b>Nivel 1:</b> Fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función, con una duración máxima en este nivel de 4 años.</p> <p><b>Nivel 2:</b> Desarrollar con solvencia las tareas de la función. Se requiere una experiencia de 2 años en el Nivel 1 o experiencia equivalente.</p> <p><b>Nivel 3:</b> Desarrollar con excelencia las tareas de la función, y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales, como coordinación técnica,.... Se requiere una experiencia de 2 años en el Nivel 2 o experiencia equivalente.</p>
<b>Carrera Profesional</b>
<b>Analista Orgánico</b> → <i>Arquitecto de Software</i>

<b>ANALISTA FUNCIONAL</b>
<b>Descripción</b>
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.
<b>Tareas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Colaborar en los estudios de viabilidad del proyecto.</li> <li>● Recoger requerimientos/necesidades del cliente.</li> <li>● Proponer soluciones y realizar el diseño lógico del sistema.</li> <li>● Elaborar prototipos funcionales.</li> <li>● Documentar el análisis funcional de acuerdo con las normas establecidas en la organización.</li> <li>● Es responsable de las pruebas integradas del sistema.</li> <li>● Desarrollar soluciones técnicas/funcionales a los problemas y divergencias.</li> <li>● 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.</li> </ul>
<b>Requerimientos</b>
<p><b>Titulación:</b> Universitaria o formación equivalente, o bien, experiencia acreditada.</p> <p><b>Formación:</b> Entorno de trabajo y herramientas de diseño, desarrollo, pruebas y documentación. Metodología de análisis y desarrollo de trabajo. Herramientas para soporte de procesos de prueba.</p> <p><b>Idiomas:</b> Inglés técnico.</p>

<b>Niveles</b>
<p><b>Nivel 1:</b> Fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función, con una duración máxima en este nivel de 4 años.</p> <p><b>Nivel 2:</b> Desarrollar con solvencia las tareas de la función. Se requiere una experiencia de 2 años en el Nivel 1 o experiencia equivalente.</p> <p><b>Nivel 3:</b> Desarrollar con excelencia las tareas de la función, y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales, como coordinación técnica,... Se requiere una experiencia de 2 años en el Nivel 2 o experiencia equivalente.</p>
<b>Carrera Profesional</b>
<b>Analista funcional</b> → <i>Arquitecto de software</i>

<b>ADMINISTRADOR DE SISTEMAS</b>
<b>Descripción</b>
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.
<b>Tareas</b>
Realizará mayoritariamente las tareas de: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Resolución de incidencias de forma autónoma sin procedimientos.</li> <li>● Ejecutar tareas técnicas sobre los sistemas gestionados encomendadas y coordinadas por un técnico de sistemas y/o el responsable de equipo.</li> <li>● Efectuar intervenciones planificadas remotas o "in-situ".</li> <li>● Informar debidamente, tanto al Cliente como al equipo que se lo ha comunicado, el estado de la incidencia.</li> <li>● Elaborar los procedimientos para Operaciones.</li> <li>● Gestión de problemas.</li> <li>● Escalados a fabricante.</li> <li>● Nuevas instalaciones.</li> <li>● Gestión e implantación de cambios.</li> <li>● Realización de procedimientos, documentación de tareas susceptibles de ser traspasadas a otras categorías/familias.</li> <li>● Integración técnica de nuevos servicios.</li> </ul>
<b>Requerimientos</b>
<p><u>Titulación:</u> Formación de Ciclo Superior, Medio o formación equivalente o Experiencia demostrada.</p> <p><u>Formación:</u> Dominio en sistemas operativos y redes. Dominio en procesos de Explotación de Sistemas.</p> <p><u>Experiencia:</u> Experiencia en su área tecnológica.</p> <p><u>Idiomas:</u> Inglés a nivel técnico.</p>
<b>Niveles</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Nivel 1:</b> En fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función. Máximo 18 meses en la función de los cuales los 6 primeros meses corresponde al de período de adaptación.</li> <li>● <b>Nivel 2:</b> Desarrollar con solvencia las tareas de la función. Cambio de nivel 2 a 3 con un mínimo de 2 años en el nivel.</li> <li>● <b>Nivel 3:</b> Desarrollar con excelencia las tareas de la función, y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades, como coordinación técnica.</li> </ul>
<b>Carrera Profesional</b>
<b>Administrador de sistemas</b> → <i>Técnico de Sistemas y Comunicaciones</i>

<b>TECNICO DE SISTEMAS/ COMUNICACIONES</b>
<b>Descripción</b>
Persona con responsabilidad final en una o varias de las siguientes funciones: instalación, configuración, administración y mantenimiento (correctivo, preventivo y evolutivo) de infraestructuras IT.
<b>Tareas</b>
Realizará mayoritariamente las tareas de: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Último nivel de resolución de incidencia.</li> <li>● Ejecución de tareas sin supervisión técnica.</li> <li>● Escalado para los operadores y administradores de sistemas.</li> <li>● Gestión de problemas.</li> <li>● Gestión de capacidad.</li> <li>● Gestión de configuración.</li> <li>● Escalados a fabricante.</li> <li>● Nuevas instalaciones que requieran amplios conocimientos técnicos.</li> <li>● Gestión de cambios complejos.</li> <li>● Realización de procedimientos, documentación de tareas susceptibles de ser traspasadas a otras funciones.</li> <li>● Integración técnica de nuevos servicios.</li> </ul>
<b>Requerimientos</b>
<p><u>Titulación:</u> Formación universitaria, ciclo superior o formación equivalente o Experiencia demostrada.</p> <p><u>Formación:</u> Dominio en sistemas operativos y redes. Dominio en procesos de Explotación de Sistemas.</p> <p><u>Experiencia:</u> Amplia experiencia en su área tecnológica.</p> <p><u>Idiomas:</u> Inglés a nivel técnico.</p>
<b>Niveles</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Nivel 1:</b> En fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función. Máximo 18 meses en la función de los cuales los 6 primeros meses corresponde al de período de adaptación.</li> <li>● <b>Nivel 2:</b> Desarrollar con solvencia las tareas de la función. Cambio de nivel 2 a 3 con un mínimo de 2 años en el nivel.</li> <li>● <b>Nivel 3:</b> Desarrollar con excelencia las tareas de la función, y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades, como coordinación técnica.</li> </ul>
<b>Carrera Profesional</b>
<b>Técnico de Sistemas/Comunicaciones</b> → <i>Arquitecto de Sistemas</i>

<b>TECNICO DE PRODUCTO</b>
<b>Descripción</b>
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.
<b>Tareas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Toma de requerimientos de las necesidades del cliente, valoración de la solución y parametrización del producto a implantar.</li> <li>– Aplicación de métodos estándar para identificar soluciones alternativas.</li> <li>– Liderar la implantación del producto en los proyectos.</li> <li>– Formación de otros consultores y del equipo de proyecto.</li> <li>– Documentación a clientes.</li> <li>– Participar en actividades comerciales.</li> <li>– Gestión de cambios del proyecto.</li> <li>– Reporte a clientes durante todas las fases del proyecto.</li> <li>– Realizar las pruebas de integración o validar que se han ejecutado.</li> <li>– Identificar oportunidades de negocio en cliente.</li> <li>– Colaborar en la preparación de ofertas y pliego de condiciones.</li> </ul>
<b>Requerimientos</b>
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.
<b>Niveles</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Nivel 1:</b> Fase de formación y de aprendizaje de las tareas propias de la función.</li> <li>● <b>Nivel 2:</b> Desarrollar con solvencia las tareas de la función. Mínimo 2 años en Nivel 1 o experiencia equivalente.</li> <li>● <b>Nivel 3:</b> Desarrollar con excelencia las tareas de la función y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales. Cambio de nivel 2 al 3 con un mínimo de 4 años en el nivel 2 o experiencia equivalente.</li> </ul>
<b>Carrera Profesional</b>
<b>Técnico de Producto</b> → <i>Consultor de Negocio</i>

<b>TECNICO DE PREVENTA</b>
<b>Descripción</b>
Es la persona responsable del diseño y composición de las ofertas comerciales. Participa en la labor de venta aportando conocimiento técnico.
<b>Tareas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Elaborar ofertas viables y acordes con las necesidades del cliente.</li> <li>● Desarrollar propuestas de solución personalizadas basadas en los requerimientos del cliente, los elementos del portfolio y en modelos de solución estandarizados.</li> <li>● Desarrollar propuestas de solución competitivas según los estándares y actores del mercado.</li> <li>● Dar soporte técnico-comercial sobre los requerimientos de la oferta y las soluciones.</li> <li>● Apoyo técnico al equipo comercial en la acción de venta.</li> </ul>

<b>Requerimientos</b>
<p><b>Titulación:</b> Formación ciclo formativo de grado medio o superior, titulación equivalente o experiencia equivalente.</p> <p><b>Formación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación técnica/certificaciones en las áreas de conocimiento implicadas.</li> <li>• Conocimiento de los elementos del portfolio de las áreas de conocimiento implicadas.</li> <li>• Formación financiera generalista.</li> <li>• Idiomas: Inglés técnico.</li> </ul>
<b>Niveles</b>
<p><b>Experiencia y tiempo medio de permanencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel 1: Fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función. Tiempo máximo 1 año.</li> <li>• Nivel 2: Desarrollar con solvencia las tareas propias de la función. Cambio de nivel 2 al 3 con un mínimo de 2 años en el nivel 2.</li> <li>• 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,...).</li> </ul>
<b>Carrera Profesional</b>
<b>Técnico de Preventa</b> → <i>Gestor comercial</i>

<b>TECNICO GESTION DE PROYECTOS</b>
<b>Descripción</b>
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.
<b>Tareas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización y Seguimiento de tareas delegadas por el responsable de proyecto.</li> <li>• Asistencia en la elaboración y actualización del plan del proyecto, así como la coordinación de los subproyectos a su cargo.</li> <li>• Estimar y programar en alto nivel las etapas de los proyectos y su interacción con otros planes.</li> <li>• Monitorizar y controlar las actividades de los proyectos con indicadores de costo, tiempo y calidad del proyecto para su reporte al responsable de proyecto.</li> <li>• 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.</li> <li>• Elaboración de cualquier documentación relativa al proyecto (presentaciones, actas de reuniones,...).</li> <li>• Soporte administrativo y tecnológico en las herramientas de proyectos.</li> <li>• Gestionar las actividades asignadas de los proyectos con los recursos disponibles.</li> <li>• Registrar los nuevos elementos en las diferentes bases de datos para su posterior explotación.</li> <li>• Ejecutar las tareas de los procesos administrativos específicos del departamento, como por ejemplo gestión de cargas, rutas, base de datos, reporting, arqueos, etc..</li> <li>• Redactar, recepcionar, procesar, controlar y distribuir documentación y correspondencia.</li> <li>• Organización de cualquier otro soporte requerido por el Responsable de Proyecto.</li> </ul>
<b>Requerimientos</b>
<p><b>Titulación:</b> Formación ciclo formativo de grado medio o titulación equivalente o experiencia equivalente.</p> <p><b>Formación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación básica en gestión de proyectos.</li> <li>• Uso de equipos de oficina y comunicación.</li> <li>• Conocimiento a nivel usuario de ofimática e Internet.</li> <li>• Conocimientos amplios de los programas y equipos informáticos específicos de la gestión de proyectos, a nivel de usuario.</li> </ul>

<b>Niveles</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Nivel 1:</b> Fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función. Tiempo máximo de permanencia en el nivel, 6 meses.</li> <li>● <b>Nivel 2:</b> Desarrollar con solvencia las tareas propias de la función. Para cambiar de nivel 2 al 3 se precisan un mínimo de 2 años en la función.</li> <li>● <b>Nivel 3:</b> Desarrollar con excelencia las tareas propias de la función, y es susceptible de realizar tareas administrativas complejas (nivel usuario avanzado en ofimática, idiomas, mentorización,...).</li> </ul>
<b>Carrera Profesional</b>
<b>Técnico Gestion de proyectos</b> → <i>Responsable de Proyecto</i>

<b>TECNICO ESPECIALISTA EN GESTION</b>
<b>Descripción</b>
Desarrolla tareas técnicas de soporte especializado, dentro de su área de conocimiento, a la dirección y administración de la empresa.
<b>Tareas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Definir, controlar y ejecutar procesos técnicos.</li> <li>● Dar soporte al equipo directivo.</li> <li>● Asesorar en su ámbito de especialización a otros departamentos.</li> <li>● Analizar datos y realizar estudios técnicos.</li> <li>● Elaborar documentación técnica.</li> <li>● Responsabilidad de gestiones ante otras empresas y/o entes públicos o privados.</li> </ul>
<b>Requerimientos</b>
<p>Titulación: Ciclo formativo de grado medio o superior, titulación equivalente o experiencia equivalente.</p> <p>Formación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Conocimientos técnicos, administrativos, normativos y legislativos en su área de especialización.</li> <li>● Conocimiento de usuario avanzado de ofimática e internet.</li> <li>● Conocimientos de usuario avanzado de metodologías, programas y equipos informáticos específicos del área de especialización.</li> </ul> <p>Idiomas: Inglés a nivel técnico.</p>
<b>Niveles</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Nivel 1:</b> Fase de formación y de aprendizaje de las tareas propias de la función. Tiempo máximo de permanencia en el nivel, 12 meses.</li> <li>● <b>Nivel 2:</b> Desarrollar con solvencia las tareas propias de la función. Para cambiar de nivel 2 al 3 se precisan un mínimo de 2 años en la función.</li> <li>● <b>Nivel 3:</b> 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,...).</li> </ul>
<b>Carrera Profesional</b>
Posibilidad de salto a otro itinerario profesional

## Grupo profesional 4: TECNICOS A

<b>ARQUITECTO SOFTWARE</b>
<b>Descripción</b>
Es la persona que recoge los requerimientos/necesidades no funcionales del cliente y concibe la arquitectura técnica que dará cabida a los mismos.
<b>Tareas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo técnico del proyecto.</li> <li>• Recoger requerimientos/necesidades no funcionales del cliente (rendimiento, escalabilidad, seguridad...)</li> <li>• Definición de la arquitectura técnica del sistema, vista física, vista lógica, seguridad.</li> <li>• Garantizar la coherencia entre los nuevos diseños y las soluciones preexistentes.</li> <li>• Responsable de la selección del software de base, bases de datos, sistemas operativos, hardware, frameworks.</li> <li>• Preparar y realizar las pruebas integradas del sistema, tanto funcionales como de rendimiento.</li> <li>• Diseñar soluciones técnicas a los problemas y divergencias.</li> <li>• Planificar y realizar el seguimiento de las tareas, gestionar los cambios de requerimientos no funcionales.</li> <li>• Responsable de la documentación técnica del proyecto.</li> </ul>
<b>Requerimientos</b>
<p><b>Titulación:</b> Universitaria o formación equivalente, o bien, experiencia acreditada.</p> <p><b>Formación:</b> Conocimientos amplios de las tendencias tecnológicas del mercado de las TIC. Sólidos conocimientos en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Ingeniería de software.</li> <li>– Focalización de conceptos lógicos y técnicos.</li> <li>– Procesos y Metodología de análisis y desarrollo de trabajo.</li> <li>– Herramientas de diseño.</li> <li>– Plataformas de soporte y desarrollo.</li> <li>– Desarrollo de aplicaciones, Herramientas y Lenguajes de programación.</li> </ul> <p><b>Idiomas:</b> Inglés nivel medio (B2-C1).</p>
<b>Niveles</b>
<p><b>Nivel 1:</b> Fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función, con una duración máxima en este nivel de 4 años.</p> <p><b>Nivel 2:</b> Desarrollar con solvencia las tareas de la función. Se requiere una experiencia de 3 años en el Nivel 1 o experiencia equivalente.</p> <p><b>Nivel 3:</b> Desarrollar con excelencia las tareas de la función, y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales. Se requiere una experiencia de 4 años en el Nivel 2 o experiencia equivalente.</p>
<b>Carrera Profesional</b>
Posibilidad de salto a otro itinerario profesional

## ARQUITECTO DE SISTEMAS/COMUNICACIONES

**Descripción**

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

**Tareas**

Realizará mayoritariamente las tareas de:

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

**Requerimientos**Titulación:

Universitaria o formación equivalente, o bien, experiencia acreditada.

Formación:

Dominio en sistemas de información.

Dominio en procesos de Explotación de Sistemas.

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

Sólidos conocimientos en:

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

Experiencia:

Amplia experiencia en su área tecnológica.

Idiomas:

Inglés nivel medio (B2-C1).

**Niveles**

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

**Carrera Profesional**

Posibilidad de salto a otro itinerario profesional

## Grupo profesional 5: CONSULTORES Y COMERCIALES

<b>CONSULTOR DE TECNOLOGIA</b>
<b>Descripción</b>
Persona que conoce en profundidad una tecnología y es capaz de guiar al cliente en su aplicación.
<b>Tareas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toma de requerimientos de las necesidades del cliente (interno o externo).</li> <li>- Valoración con el cliente de las alternativas existentes desde un punto de vista de arquitectura tecnológica.</li> <li>- Diseño de la solución.</li> <li>- Mantener la relación con los proveedores de tecnología (internos o externos) para seguir la evolución de la misma.</li> <li>- Formación de otros consultores y del equipo de proyecto.</li> <li>- Documentación a clientes.</li> <li>- Colaborar en la preparación de las ofertas y pliego de condiciones.</li> <li>- Participar en actividades comerciales.</li> <li>- Desarrollo de políticas, normas y procedimientos.</li> <li>- Auditorias de cumplimiento normativo.</li> </ul>
<b>Requerimientos</b>
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.
<b>Niveles</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Nivel 1:</b> Fase de formación y de aprendizaje de las tareas propias de la función.</li> <li>● <b>Nivel 2:</b> Desarrollar con solvencia las tareas de la función. Mínimo 2 años en Nivel 1 o experiencia equivalente.</li> <li>● <b>Nivel 3:</b> Desarrollar con excelencia las tareas de la función y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales. Cambio de nivel 2 al 3 con un mínimo de 4 años en el nivel 2 o experiencia equivalente.</li> </ul>
<b>Carrera Profesional</b>
<b>Consultor de Tecnología</b> → <i>Consultor de Negocio</i>

<b>CONSULTOR DE NEGOCIO</b>
<b>Descripción</b>
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.
<b>Tareas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lidera la implantación de las soluciones de su área de negocio.</li> <li>- Toma de requerimientos de las necesidades del cliente.</li> <li>- Diseño y supervisión de la implantación de soluciones optimizando los recursos y procesos implicados.</li> <li>- Participar en actividades comerciales.</li> <li>- Preparar, presentar y defender ante el cliente las soluciones.</li> <li>- Identificación de nuevas oportunidades de negocio en los clientes.</li> <li>- Documentación a clientes.</li> <li>- Integrador de diferentes soluciones en las distintas áreas de negocio del cliente.</li> <li>- Colaborar en la preparación de las ofertas y pliego de condiciones.</li> </ul>

<b>Requerimientos</b>
<p>Titulación: Universitaria o equivalente con acreditación técnica específica adicional, o experiencia demostrada.</p> <p>Experiencia inicial: 5 años de experiencia en su campo de especialización o experiencia funcional en el área de negocio o en una función de dirección operacional.</p> <p>Formación: Conocimientos en uno o más de los mercados de consultoría, y en uno o más sectores de negocio.</p> <p>Idiomas: Nivel 1: Equivalente B2. Nivel 2: Equivalente B2. Nivel 3: Equivalente C1.</p>
<b>Niveles</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Nivel 1:</b> Fase de formación y de aprendizaje de las tareas propias de la función.</li> <li>● <b>Nivel 2:</b> Desarrollar con solvencia las tareas de la función. Mínimo 2 años en Nivel 1 o experiencia equivalente.</li> <li>● <b>Nivel 3:</b> Desarrollar con excelencia las tareas de la función y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales. Cambio de nivel 2 al 3 con un mínimo de 4 años en el nivel 2 o experiencia equivalente.</li> </ul>
<b>Carrera Profesional</b>
Posibilidad de salto a otro itinerario profesional

<b>GESTOR COMERCIAL</b>
<b>Descripción</b>
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.
<b>Tareas</b>
<p>En relación al negocio existente asignado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Mantenerlo y expandirlo.</li> <li>● Realización de presupuestos y gestión de contratos.</li> <li>● Estudiar la satisfacción del cliente en línea con toda su estrategia y gestionar incidencias, escalados y las revisiones del nivel de servicio.</li> </ul> <p>En relación a negocio nuevo en las cuentas asignadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Buscar, identificar y generar nuevas oportunidades de negocio. Ampliar la relación comercial y crecer consistentemente en el negocio rentable, en una base plurianual.</li> <li>● Realizar la gestión comercial hasta el cierre de la oferta: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Liderar el proyecto de venta y las negociaciones.</li> <li>– 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.</li> </ul> </li> <li>● Desarrollar y asegurar la ejecución de un plan de negocio rentable para cada una de las cuentas asignadas.</li> <li>● Liderar e implementar la venta consultiva acercando a una posición estratégica los elementos del portfolio.</li> </ul> <p>Y en general:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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.</li> <li>● Actualización de la información en las herramientas comerciales según los procesos y normativas comerciales vigentes.</li> </ul>
<b>Requerimientos</b>
<p>Titulación: Formación ciclo formativo de grado medio o superior, titulación equivalente o experiencia equivalente.</p> <p>Formación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Formación técnica y financiera generalista.</li> <li>● Conocimiento de los elementos básicos del portfolio.</li> <li>● Conocimientos en técnicas de negociación, asertividad, presentación en público y escucha activa.</li> <li>● Idiomas: Inglés a nivel avanzado.</li> </ul>

<b>Niveles</b>
Experiencia y tiempo medio de permanencia: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel 1: Fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función. Tiempo máximo 1 año.</li> <li>• Nivel 2: Desarrollar con solvencia las tareas propias de la función. Cambio de nivel 2 al 3 con un mínimo de 2 años en el nivel 2.</li> <li>• 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,...).</li> </ul>
<b>Carrera Profesional</b>
Posibilidad de salto a otro itinerario profesional

**Grupo profesional 6: MANDOS INTERMEDIOS B**

<b>SUPERVISOR DE HELP DESK</b>
<b>Descripción</b>
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.
<b>Tareas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión del funcionamiento de los servicios de Soporte a Usuarios dentro de los parámetros de servicio establecidos</li> <li>• Asignación de recursos a las actividades a desarrollar o priorizándolas.</li> <li>• Formación a los componentes de los servicios de Soporte a Usuarios respecto a las variaciones de los servicios.</li> <li>• Resolución de actuaciones complejas asociadas con el soporte al usuario, y excepcionalmente, podrá realizar atención al usuario.</li> <li>• Puede intervenir/monitorizar las llamadas de servicio recibidas por los técnicos de soporte, en base a la normativa establecida.</li> </ul>
<b>Requerimientos</b>
<b>Titulación:</b> Formación de Ciclo Superior, Medio o formación equivalente o experiencia demostrada.
<b>Formación:</b> Conocimientos en el área tecnológica, los procesos y/o del negocio de los clientes.
<b>Idiomas:</b> Inglés técnico.
<b>Niveles</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nivel 1:</b> En fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función. Máximo 12 meses en la función de los cuales los 6 primeros meses corresponde al de período de adaptación.</li> <li>• <b>Nivel 2:</b> Desarrollar con solvencia las tareas de la función. Cambio de nivel 2 a 3 con un mínimo de 2 años en la función.</li> <li>• <b>Nivel 3:</b> Desarrollar con excelencia las tareas de la función y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales.</li> </ul>
<b>Carrera Profesional</b>
Posibilidad de salto a otro itinerario profesional

<b>RESPONSABLE DE EQUIPO</b>
<b>Descripción</b>
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.
<b>Tareas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión funcional de los recursos humanos y gestión de los recursos materiales asignados.</li> <li>- Distribución, asignación y supervisión de las tareas entre el personal del equipo.</li> <li>- Identificar necesidades de recursos y escalarlas.</li> <li>- Confección y planificación de calendarios según necesidades del servicio.</li> <li>- Seguimiento de los objetivos asignados, reporte de los resultados y necesidades detectadas.</li> <li>- Atención y Resolución de conflictos, escalando en caso necesario.</li> <li>- Proponer soluciones, mejoras, etc....de forma proactiva con la finalidad de alcanzar los objetivos asignados y/o mejorar los procedimientos.</li> </ul>
<b>Requerimientos</b>
Titulación: Formación de Ciclo Superior, Medio o equivalente o Experiencia demostrada.  Formación: Gestión de equipos, liderazgo, comunicación interpersonal  Idiomas: Inglés a nivel técnico.
<b>Niveles</b>
Experiencia y tiempo medio de permanencia: <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Nivel 1:</b> Fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función.</li> <li>● <b>Nivel 2:</b> Desarrollar con solvencia las tareas de la función. Mínimo 2 años en Nivel 1 o experiencia equivalente.</li> <li>● <b>Nivel 3:</b> Desarrollar con excelencia las tareas de la función y es susceptible de gestionar equipos más complejos (dispersión geográfica, número de personas del equipo, número de clientes, criticidad, turnicidad,...). Cambio de nivel 2 al 3 con un mínimo de 2 años en el nivel 2 o experiencia equivalente.</li> </ul>
<b>Carrera Profesional</b>
<b>Responsable de Equipo</b> → <i>Responsable de Proyecto o Responsable de Servicio Producción</i>

<b>RESPONSABLE DE FUNCION</b>
<b>Descripción</b>
Responsable directo y único de una función específica, teniendo a su cargo los recursos necesarios, incluyendo a un equipo reducido de personas y reportando a su superior jerárquico.
<b>Tareas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Definición, seguimiento y control de los objetivos aplicables a su ámbito de actuación.</li> <li>● Gestionar las personas y recursos asignados.</li> <li>● Analizar los resultados y aplicar medidas correctivas cuando corresponda.</li> <li>● Dar soporte funcional a la línea de management.</li> <li>● Gestión y resolución de conflictos.</li> </ul>

<b>Requerimientos</b>
<p><b>Titulación:</b> Universitaria o equivalente, o experiencia equivalente demostrable.</p> <p><b>Formación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos de gestión de equipos humanos y liderazgo.</li> <li>• Conocimientos de especialización en función/ámbito de actuación.</li> <li>• Conocimientos de los programas y equipos informáticos específicos para el desarrollo de la función, a nivel de usuario avanzado.</li> </ul> <p><b>Idiomas:</b> Inglés avanzado (C1 o equivalente).</p>
<b>Niveles</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nivel 1:</b> Fase de formación y de aprendizaje de las tareas propias de la función. Tiempo máximo de permanencia en el nivel, 12 meses.</li> <li>• <b>Nivel 2:</b> Desarrollar con solvencia las tareas propias de la función.</li> <li>• <b>Nivel 3:</b> Desarrollar con excelencia las tareas propias de la función, y es susceptible de realizar tareas técnicas complejas (tutorización, coordinación funcional, tareas o proyectos ad hoc, desarrollar nuevos procedimientos y metodologías,...). Para cambiar de nivel 2 al 3 se precisan un mínimo de 2 años en la función.</li> </ul>
<b>Carrera Profesional</b>
<b>Responsable de función</b> → <i>Responsable de Área</i>

**Grupo profesional 7: MANDOS INTERMEDIOS A**

<b>RESPONSABLE DE PROYECTOS</b>
<b>Descripción</b>
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.
<b>Tareas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar y/o validar la definición de alcance del Proyecto.</li> <li>• Valorar el coste de la implantación del proyecto en la fase de oferta.</li> <li>• 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.</li> <li>• Elaborar el calendario del proyecto en todas sus fases.</li> <li>• Seguimiento y reporting del avance del proyecto tanto a cliente como internamente.</li> <li>• Gestionar los recursos necesarios para la implantación del proyecto.</li> <li>• Coordinar las acciones/tareas del proyecto.</li> <li>• Realizar el control económico del proyecto.</li> <li>• Gestionar los riesgos, resolución de problemas/desviaciones y escalar en caso necesario.</li> <li>• Generar la documentación y validar los entregables (informes, programas, ....) establecidos en la metodología corporativa en gestión de proyectos.</li> </ul>
<b>Requerimientos</b>
<p><b>Titulación:</b> Formación de Ciclo Superior, Medio o equivalente o Experiencia demostrada.</p> <p><b>Formación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento en metodología de Gestión de proyectos.</li> <li>• Gestión de equipos, liderazgo, comunicación interpersonal.</li> <li>• Conocimientos técnicos/funcionales en área TIC.</li> </ul> <p><b>Idiomas:</b> Inglés a nivel técnico.</p>

<b>Niveles</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Nivel 1:</b> Fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función o bien, gestión de proyectos sencillos.</li> <li>● <b>Nivel 2:</b> Desarrollar con solvencia las tareas de la función. Mínimo 2 años en Nivel 1 o experiencia equivalente.</li> <li>● <b>Nivel 3:</b> Desarrollar con excelencia las tareas de la función, y es susceptible de asumir la gestión de proyectos de mayor complejidad y envergadura (cliente, impacto en el negocio, importe económico del proyecto,...). Cambio de nivel 2 al 3 con un mínimo de 2 años en el nivel 2 o experiencia equivalente.</li> </ul>
<b>Carrera Profesional</b>
<b>Responsable de Proyecto</b> → <i>Responsable de Servicio cliente o Responsable de Área</i>

<b>RESPONSABLE DE SERVICIO AL CLIENTE</b>
<b>Descripción</b>
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.
<b>Tareas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Planificar y controlar la entrega de los servicios en términos de tiempo, calidad y resultado económico.</li> <li>● Implementación y Seguimiento de los Acuerdos de Nivel Servicio (ANS) y de los indicadores clave de rendimiento (KPI's).</li> <li>● Comunicación regular con los clientes y con las unidades que producen los servicios.</li> <li>● Gestión del reporting de servicio interno y externo.</li> <li>● Gestión con el cliente de las unidades de facturación del servicio prestado dentro del marco operativo acordado.</li> <li>● 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).</li> <li>● Seguimiento y control de la globalidad de los costes de producción referidos a los servicios acordados por los contratos en vigor.</li> <li>● Identificar medidas para aumentar la eficiencia de los servicios.</li> <li>● Identificar necesidades y oportunidades de nuevo negocio en el cliente.</li> </ul>
<b>Requerimientos</b>
<b>Titulación:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Estudios universitarios o titulación equivalente o experiencia equivalente demostrable.</li> </ul>
<b>Formación:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Gestión de clientes.</li> <li>● Conocimientos económico/financieros.</li> <li>● Técnicas de negociación, de comunicación y gestión de conflictos.</li> <li>● Conocimientos en entornos TIC y metodología corporativa en gestión de servicios.</li> </ul>
<b>Idiomas:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Inglés avanzado (C1).</li> </ul>
<b>Niveles</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Nivel 1:</b> No aplica.</li> <li>● <b>Nivel 2:</b> Desarrollar con solvencia las tareas de la función.</li> <li>● <b>Nivel 3:</b> Desarrollar con excelencia las tareas de la función.</li> </ul>
<b>Carrera Profesional</b>
<b>Responsable de Servicio/Cliente</b> → <i>Responsable de área</i>

<b>RESPONSABLE DE SERVICIO DE PRODUCCIÓN</b>
<b>Descripción</b>
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.
<b>Tareas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Implantar las métricas (variables de medición) necesarias para efectuar el seguimiento de los indicadores clave de rendimiento del servicio (KPI's).</li> <li>● Participar en la valoración del coste de la prestación del servicio en la fase de oferta.</li> <li>● 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.</li> <li>● Seguimiento y reporting de la prestación del servicio tanto a cliente como internamente.</li> <li>● Gestionar los recursos necesarios para la prestación del servicio.</li> <li>● Coordinar las diferentes actividades del servicio.</li> <li>● Realizar el control económico del servicio.</li> <li>● Gestionar los riesgos, resolución de problemas/desviaciones y escalar en caso necesario.</li> <li>● Generar la documentación y validar los informes establecidos en la metodología corporativa en gestión de servicios.</li> </ul>
<b>Requerimientos</b>
<p><b>Titulación:</b> Formación de Ciclo Superior, Medio o equivalente, o bien Experiencia demostrada.</p> <p><b>Formación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Conocimiento en metodología de Gestión de servicios.</li> <li>● Gestión de equipos, liderazgo, comunicación interpersonal.</li> <li>● Conocimientos técnicos/funcionales en área TIC.</li> </ul> <p><b>Idiomas:</b> Inglés a nivel técnico.</p>
<b>Niveles</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Nivel 1:</b> Fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función o bien, gestión de servicios sencillos.</li> <li>● <b>Nivel 2:</b> Desarrollar con solvencia las tareas de la función. Mínimo 2 años en el Nivel 1 o experiencia equivalente.</li> <li>● <b>Nivel 3:</b> Desarrollar con excelencia las tareas de la función, y es susceptible de asumir la gestión de servicios de mayor complejidad y envergadura (cliente, impacto en el negocio, importe económico del servicio o cuenta,...). Cambio de nivel 2 al 3 con un mínimo de 2 años en el nivel 2 o experiencia equivalente.</li> </ul>
<b>Carrera Profesional</b>
<b>Responsable de Servicio de producción</b> → <i>Responsable de Servicio cliente o Responsable de Área</i>

<b>RESPONSABLE DE ÁREA</b>
<b>Descripción</b>
Responsable directo y/o jerárquico sobre un conjunto de personas y/o recursos económicos y/o materiales, asignados a un área funcional o de negocio, reportando a su superior jerárquico que será un Director/a.
<b>Tareas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Seguimiento y control de la consecución de los objetivos del área.</li> <li>● Desarrollo integral del área.</li> <li>● Gestión integral de los recursos del área.</li> <li>● Dimensionamiento de los recursos necesarios.</li> <li>● Transmitir e implantar dentro del área la cultura, valores, objetivos, estrategias y políticas corporativas, establecidas por la dirección.</li> <li>● Gestión y seguimiento del presupuesto del área si fuese necesario.</li> <li>● Actuar en representación de la empresa frente a terceros, en asuntos relacionados con su área funcional o de negocio.</li> </ul>

**Requerimientos****Titulación:**

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

**Formación:**

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

**Idiomas:**

Inglés avanzado (C1 o equivalente).

**Niveles**

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

**Carrera Profesional**

**Responsable de Área** → *Dirección*.

## ANEXO VIII

### Glosario

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Equipo de trabajo:**

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

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

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

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

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