

I. COMUNIDAD DE MADRID

D) Anuncios

Consejería de Empleo, Turismo y Cultura

- 2** *RESOLUCIÓN de 10 de septiembre de 2014, de la Dirección General de Trabajo de la Consejería de Empleo, Turismo y Cultura, sobre registro, depósito y publicación del convenio colectivo de la empresa “Sociedad Marktel Servicios de Marketing Telefónico, Sociedad Anónima” (código número 28100772012014).*

Examinado el texto del convenio colectivo de la empresa “Sociedad Marktel Servicios de Marketing Telefónico, Sociedad Limitada”, suscrito por la comisión negociadora del mismo el día 19 de febrero de 2014, completada la documentación exigida en los artículos 6 y 7 del Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre Registro y Depósito de Convenios y Acuerdos Colectivos de Trabajo, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.1.a) de dicho Real Decreto, en el artículo 90.2 y 3 del Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, y en el Decreto 23/2012, de 27 de septiembre, del Presidente de la Comunidad de Madrid, por el que se establece el número y denominación de las Consejerías de la Comunidad de Madrid, en relación con lo dispuesto en el Decreto 113/2012, de 18 de octubre, por el que se regulan sus competencias, esta Dirección General

RESUELVE

1. Inscribir dicho convenio en el Registro Especial de Convenios Colectivos de esta Dirección y proceder al correspondiente depósito en este Organismo.
2. Disponer la publicación del presente Anexo, obligatoria y gratuita, en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

Madrid, a 10 de septiembre de 2014.—La Directora General de Trabajo, María del Mar Alarcón Castellanos.

CONVENIO COLECTIVO DE LA SOCIEDAD “MARKTEL SERVICIOS DE MARKETING TELEFÓNICO, SOCIEDAD ANÓNIMA”**Comunidad de Madrid****PREÁMBULO**

El presente convenio ha sido suscrito, de una parte, por los representantes de la dirección de “Marktel Servicios de Marketing Telefónico, Sociedad Anónima”, y, de otra, por los representantes de los trabajadores en la figura de los miembros del comité de empresa pertenecientes a los sindicatos UGT y sindicato CSI-F (anterior CTI).

Las partes se reconocen recíprocamente como interlocutores válidos que ostentan la legitimación requerida para suscribir el presente convenio colectivo con validez y eficacia general.

I**Ámbitos de aplicación**

Artículo 1. *Ámbito funcional.*—El presente convenio regula las relaciones laborales entre la empresa “Marktel Servicios de Marketing Telefónico, Sociedad Anónima”, y los trabajadores incluidos en sus ámbitos personal y territorial, dedicados conjuntamente a prestar servicios de contact center entendiéndose como todas aquellas actividades que tengan como objetivo contactar o ser contactados con terceros ya fuera por vía telefónica, por medios telemáticos, por aplicación de tecnología digital o por cualquier otro medio electrónico, para la prestación, entre otros, de los siguientes servicios que se enumeran a título enunciativo: Contactos con terceros en entornos multimedia, servicios de soporte técnico a terceros, gestión de cobros y pagos, gestión mecanizada de procesos administrativos y de back office, información, promoción, difusión y venta de todo tipo de productos o servicios, realización o emisión de entrevistas personalizadas, recepción y clasificación de llamadas, captación de clientela, etcétera, así como cuantos otros servicios de atención a terceros se desarrollen a través de los entornos antes citados. Tal definición incluirá las actividades coadyuvantes, complementarias o conexas con la actividad principal.

Asimismo, se prestarán servicios administrativos, back-office y técnicos de todo tipo, como la gestión de archivos y documentación o estudios y trabajos de tecnología o cualquier tipo de externalización para la mejora de la actividad empresarial.

Art. 2. *Ámbito territorial.*—El presente convenio afectará al/los centro/s de trabajo de “Marktel Servicios de Marketing Telefónico, Sociedad Anónima”, a nivel autonómico, siendo esta la Comunidad de Madrid.

Art. 3. *Ámbito personal.*—El convenio afectará a la totalidad del personal que compone la plantilla de la empresa, conforme lo dispuesto en el artículo anterior.

Art. 4. *Ámbito temporal y denuncia.*—El presente convenio colectivo surtirá sus efectos desde el día 1 de enero de 2014 hasta el 31 de diciembre del año 2018, sea cual fuese la fecha de su firma y publicación en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

Llegada la indicada fecha de finalización se entenderá prorrogado este convenio hasta el límite que se establece en el Estatuto de los Trabajadores.

La denuncia deberá efectuarse entre el 1 de septiembre de 2018 y hasta el 30 de noviembre de ese mismo año, o en las mismas fechas de cada año si se produjera su prórroga, y habrá de hacerse mediante comunicación escrita dirigida a la otra parte por cualquier medio que permita dejar constancia de su recepción y contenido. De dicha comunicación se dará traslado a la autoridad laboral.

Efectuada la denuncia en los términos indicados, en el plazo máximo de un mes, a contar desde la pérdida de vigencia del convenio, se constituirá la comisión negociadora, entendiéndose la fecha de su válida constitución como fecha de inicio de las negociaciones. De mantenerse las discrepancias entre las partes negociadoras transcurrido el indicado plazo máximo de negociación sin alcanzarse un acuerdo, ambas partes someterán las mismas al proceso de mediación que fijen los acuerdos interprofesionales de ámbito estatal a los que se adhieran, una vez vigentes.

Durante las negociaciones, el presente convenio mantendrá su vigencia, sin perjuicio de la posibilidad de suscribir acuerdos parciales para la modificación de alguno o algunos

de sus contenidos prorrogados, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 86.3 del Estatuto de los Trabajadores.

II

Comisión paritaria

Art. 5. *Comisión paritaria.*—5.1. La comisión paritaria estará integrada por el comité de empresa y la dirección de la empresa. Las partes podrán llevar los asesores que estos determinen y, asimismo y de mutuo acuerdo, nombrarán un presidente, encargado de la moderación de los debates en el seno de la misma, y un secretario, encargado de levantar las actas de las reuniones, con el visto bueno del presidente.

5.2. La comisión paritaria se reunirá a propuesta motivada de cualquiera de las partes en el plazo máximo de diez días, contados a partir de la fecha de solicitud o cuando ello fuera necesario para el ejercicio de sus competencias.

5.3. La adopción de acuerdos será por mayoría de cada una de ambas representaciones. Los acuerdos que se adopten serán vinculantes para ambas representaciones sin perjuicio de las acciones individuales que puedan ejercitarse. En caso de desacuerdo entre cada una de las representaciones, esta reflejarán en la resolución correspondiente sus posiciones, fundamentándolas sucintamente.

5.4. En todo caso, cualquier cuestión que sea sometida a la consideración de la comisión paritaria deberá ser formulada por escrito, con expresión clara de los hechos en que se basa y la pretensión concreta que se ejercita. El plazo máximo de resolución por parte de la comisión paritaria será de cinco días laborables.

5.5. La comisión paritaria tendrá las siguientes competencias:

- a) Conocimiento y resolución con carácter previo de las cuestiones derivadas de la vigilancia, aplicación e interpretación del convenio que le sean sometidos por cualquiera de las partes, y afecten a intereses colectivos de los trabajadores. En esta materia la intervención de la comisión paritaria con carácter previo al planteamiento formal del conflicto en el ámbito de los procedimientos no judiciales o ante el órgano judicial competente será obligada. La parte que inste el conflicto deberá formalizar ante la comisión, a esos efectos, una solicitud por escrito, con expresión clara y concreta de los hechos, fundamentos y peticiones que se formulan. Recepcionada por la comisión tal solicitud, el plazo máximo de resolución de las cuestiones planteadas sobre dicha materia será de cinco días laborables.
- b) Conocimiento y resolución con carácter previo de las cuestiones derivadas de la modificación de las condiciones de trabajo de carácter colectivo que no impliquen modificación del convenio cuando, tras la finalización del período de consultas, este haya finalizado sin acuerdo. En esta materia la intervención de la comisión paritaria con carácter previo al planteamiento formal del conflicto en el ámbito de los procedimientos no judiciales o ante el órgano judicial competente será obligada. La parte que inste el conflicto deberá formalizar ante la comisión, a esos efectos, una solicitud por escrito, con expresión clara y concreta de los hechos, fundamentos y peticiones que se formulan. El plazo máximo para formular tal solicitud será de dos días hábiles a contar desde la finalización del período de consultas sin acuerdo. Recepcionada por la comisión tal solicitud, el plazo máximo de resolución de las cuestiones planteadas sobre dicha materia será de cinco días laborables.
- c) Cualquier otra competencia que tenga atribuida en virtud del presente convenio o por disposición legal.

III

Compensación, absorción, garantías y cuestiones generales

Art. 6. *Globalidad.*—Las condiciones pactadas en este convenio forman un todo orgánico e indivisible y a efectos de su aplicación práctica serán consideradas globalmente.

En el supuesto de que la jurisdicción laboral declarase la nulidad de alguna de las cláusulas pactadas, las partes negociadoras decidirán, de mutuo acuerdo, la necesidad de renovar dichas cláusulas y aquellas que se vean afectadas, bajo el principio de que la nulidad de alguna o algunas de ellas no supone la nulidad de todo el convenio.

Art. 7. *Absorción y compensación.*—Las condiciones establecidas en este convenio, sean o no de naturaleza salarial, compensarán y absorberán todas las existentes en el momento de su entrada en vigor, cualquiera que sea la naturaleza y el origen de las mismas.

Art. 8. *Condiciones más beneficiosas.*—La empresa vendrá obligada a respetar las condiciones que vinieran satisfaciendo, bien por imperativo legal, contrato individual, uso o costumbre, negociación colectiva, concesión voluntaria o cualesquiera otras causas que, de modo global y en cómputo anual, excedan del conjunto del presente convenio.

Las condiciones más beneficiosas que en cómputo anual y en su conjunto superen lo pactado en este convenio se mantendrán “ad personam”.

Art. 9. *Inaplicación de las condiciones de trabajo reguladas en este convenio colectivo.*—Con el objeto de mantener el empleo en la empresa cuando concurren graves causas económicas, técnicas, organizativas o de producción, por acuerdo entre las partes y previo desarrollo de un período de consultas en los términos del artículo 41.4 del Estatuto de los Trabajadores, se podrá proceder a inaplicar en la empresa las condiciones de trabajo previstas en este convenio, que afecten a las materias recogidas en el artículo 82.3 del Estatuto de los Trabajadores.

La intervención como interlocutores ante la dirección de la empresa en el procedimiento de consultas corresponderá a los representantes de los trabajadores, miembros del comité de empresa, firmantes de este convenio.

El procedimiento lo iniciará la dirección de la empresa, quien comunicará por escrito el inicio del período de consultas al comité de empresa, representantes de los trabajadores firmantes del convenio colectivo, adjuntando una memoria explicativa completa de las causas que lo motivan, así como los objetivos propuestos y cuanta documentación e información técnica, jurídica, económica y financiera sea necesaria para justificar la inaplicación de lo pactado.

Durante el período de consultas las partes deberán negociar de buena fe con vistas a la consecución de un acuerdo y el mismo versará, entre otras cuestiones, sobre las causas motivadoras de la decisión empresarial, su entidad y alcance y la posibilidad de evitar o reducir los efectos de la inaplicación mediante el recurso a otras medidas alternativas que atenuen sus consecuencias para los trabajadores afectados.

Cuando el período de consultas finalice con acuerdo, este deberá determinar con exactitud las nuevas condiciones de trabajo aplicables a la empresa y su duración, que no podrá prolongarse más allá del momento en que resulte aplicable un nuevo convenio en la empresa. El acuerdo de inaplicación no podrá dar lugar al incumplimiento de las obligaciones establecidas en la empresa relativas a la eliminación de las discriminaciones por razones de género o de las que estuvieran previstas, en su caso en el Plan de Igualdad.

En caso de desacuerdo, las partes actuarán según lo previsto en el artículo 82.3 del Estatuto de los Trabajadores para este supuesto.

IV

Organización del trabajo

Art. 10. *Principios de la organización del trabajo.*—La organización del trabajo de acuerdo con lo establecido en este convenio, y de conformidad con la legislación vigente, es facultad exclusiva de la dirección de la empresa.

La organización del trabajo tiene como fin la consecución de unos niveles óptimos de productividad, eficiencia, calidad, y condiciones de trabajo.

La consecución de estos fines se posibilita sobre la base de los principios de buena fe y diligencia de empresas y trabajadores.

Los sistemas de organización del trabajo y sus modificaciones se complementarán, para su eficacia, con políticas de formación adecuadas.

A estos efectos, ambas partes acuerdan que en orden a poder mejorar los sistemas productivos y tratar de implementar políticas de mejora que redunden en un mejor servicio para el cliente final, el trabajador recibirá con la periodicidad necesaria, tutorías en las que se ponga de manifiesto aquellos aspectos necesarios para mejorar el rendimiento y la eficiencia en la prestación de sus servicios, sirviendo la misma para que el trabajador se comprometa a mejorar en aquellas cuestiones en las cuales sus responsables consideran que debe mejorar.

De la misma forma, ambas partes acuerdan que el sistema de rendimiento del trabajo se efectuará mediante el establecimiento de un sistema de objetivos individuales y/o colectivos que el trabajador deberá alcanzar para la prosecución de un rendimiento normal en la

prestación del servicio, siendo el incumplimiento de estos objetivos materia sancionable por parte del empresario.

V

Contratación

Art. 11. *Contratación.*—Los contratos de personal fijo de plantilla, temporal, eventual, interinidad, para obra o servicio determinado, con el carácter de fijo discontinuo o bajo otra cualquiera modalidad de contratación, ya sea a tiempo completo o parcial, se adaptarán a las formas y condiciones establecidas por las disposiciones legales vigentes en cada momento y atendiendo a las especialidades que se pactan en el presente convenio colectivo.

A estos efectos, ambas partes acuerdan que la empresa deberá tener contratado a un 20 por 100 de la plantilla de media en cada uno de los años de vigencia del convenio colectivo, toda vez que la representación de los trabajadores asume que dado el sector en el que nos encontramos, el cual se concentra en contratos temporales, es preciso manejar un margen lo suficientemente flexible como para no tener que ir a extinciones masivas de trabajadores a través de regulaciones de empleo.

La elección del personal que transformará su contrato en indefinido se realizará mediante el establecimiento de un baremo sobre tres factores:

- a) Un 60 por 100 sobre la valoración del desempeño.
- b) Un 20 por 100 sobre la antigüedad.
- c) Un 20 por 100 sobre la formación recibida.

Art. 12. *Contrato eventual por circunstancias de la producción.*—La duración máxima del contrato por circunstancias del mercado, acumulación de tareas o exceso de pedidos, previsto en el artículo 15.1.b) del texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, será de seis meses dentro de un período de referencia de doce meses.

En el caso de que dichos contratos se concierten por un período de tiempo inferior al máximo, podrán ser prorrogados mediante acuerdo de las partes, sin que la duración total del contrato pueda exceder del límite máximo establecido en el párrafo anterior.

El personal contratado con esta modalidad no podrá superar el nivel del 50 por 100 del personal fijo que presta sus servicios.

El contrato deberá hacerse por escrito, salvo que su duración sea inferior a veintiocho días.

Este tipo de contrato podrá utilizarse con las siguientes limitaciones máximas para su instrumentación continuada:

- Sustitución de personal de vacaciones: Seis meses.
- Campañas o servicios nuevos en la empresa: Seis primeros meses.
- Restantes supuestos: Cuatro meses continuados de trabajo efectivo.

Art. 13. *Contrato de obra y servicio determinado.*

- a) Finalidad: Esta modalidad de contratación será la más normalizada dentro de la empresa. A tales efectos se entenderá que tienen sustantividad propia todas las campañas o servicios contratados por un tercero para la realización de actividades o funciones de atención, gestión telefónica y back office cuya ejecución en el tiempo es, en principio de duración incierta, y cuyo mantenimiento permanece hasta la finalización de la campaña o cumplimiento del servicio objeto del contrato.

Los contratos por obra o servicio determinado se extenderán por escrito, y tendrán la misma duración que la campaña o servicio contratado con un tercero, debiendo coincidir su extinción con la fecha de la finalización de la campaña o servicio que se contrató, sin perjuicio de que, de conformidad con lo establecido en el artículo 15.1.a) del Estatuto de los Trabajadores, la empresa podrá concertar contratos de esta modalidad contractual por un período máximo de tres años, para todos aquellos contratos de obra o servicio determinado suscritos a partir del 18 de junio de 2010.

Se entenderá que la campaña o servicio no ha finalizado, si se producen sucesivas renovaciones sin interrupción del contrato mercantil siendo que ambas partes acuerdan que el cambio de campaña se entenderá como una novación contractual del contrato de trabajo, sin que el contrato de obra o servicio determinado quede desnaturalizado por este motivo.

- b) Extinción del contrato por obra y servicio por disminución del volumen de la campaña contratada: Podrá extinguirse el contrato de obra o servicio determinado en

aquellos supuestos en que por disminución real del volumen de la obra o servicio contratado, resulte innecesario el total de trabajadores contratados para la ejecución, en cuyo caso se podrá reducir el número de trabajadores contratados para la ejecución de la obra o servicio, de forma proporcional a la disminución del volumen de la obra o servicio.

Esta nueva dimensión de la plantilla, basada en las causas anteriores, debe responder, en todo caso, a criterios reales y, en base a los mismos, la adopción de tales medidas habrá de servir para que las extinciones que se hayan de producir permitan el mantenimiento y continuidad de dicho servicio por parte de la empresa contratista.

Ambas representaciones son conscientes de las necesidades productivas del cliente, de tal forma que la inmediatez y rapidez en la toma de decisiones, es fundamental para no sobredimensionar los servicios de la empresa.

La documentación que se relaciona más adelante habrá de entregarse con una antelación de siete días respecto a la fecha prevista para la extinción al comité de empresa, y deberá estar adecuada al hecho concreto que fundamente la adopción de la medida, y que permita el necesario contraste para su evaluación, apoyada, en cualquier caso, en datos objetivos, y sin perjuicio de que, dentro del plazo anteriormente señalado, la representación de los trabajadores pudiera solicitar, justificadamente, otros documentos o datos que considere necesarios para complementar la documentación entregada.

En cualquier caso, y con independencia de aquella otra que se aporte, serán documentos que obligatoriamente se deben presentar los siguientes:

- a) Histórico de producción de la obra o servicio en el que consten los siguientes datos, atendiendo al tipo de servicio:
 1. Servicios de emisión:
 - a. Número de registros de la BBDD recibida para la emisión de llamadas.
 - b. Número de agentes dimensionado en el servicio.
 - c. Número de horas de trabajo.
 - d. Número de registros gestionados por agente/hora.
 2. Servicios de recepción:
 - a. Número de llamadas recibidas.
 - b. Número de llamadas atendidas.
 - c. Número de llamadas abandonadas.
 - d. Número de agentes dimensionados en el servicio.
 - e. Número de llamadas atendidas por hora/agente.
 3. Servicios administrativos:
 - a. Número de gestiones a ejecutar.
 - b. Número de agentes dimensionado en el servicio.
 - c. Número de horas de trabajo.
 - d. Número de gestiones realizadas por agente/hora.
- b) Relación de los trabajadores a los que vaya a extinguirse el contrato, con los datos correspondientes a los criterios de selección.

A efectos de la determinación de los trabajadores afectados por esta situación se tendrán en cuenta los siguientes criterios atendiendo al siguiente orden:

 - a. La productividad individual del trabajador en el servicio, siempre que el trabajador haya superado el período de prueba para su categoría profesional.
 - b. La antigüedad en la empresa en caso de igualdad en los resultados de la productividad del trabajador.
 - c. De persistir la igualdad, se atenderá a las cargas familiares.

La extinción del contrato se comunicará al trabajador por escrito y con la antelación que se establece en el cuadro siguiente, sin perjuicio de que el empresario pueda sustituir este preaviso con una indemnización equivalente a los días del mismo omitidos, calculada sobre los conceptos salariales de las tablas del presente acuerdo, todo ello sin perjuicio de la notificación escrita de cese. En este caso la indemnización deberá incluirse en el recibo de salarios con la liquidación correspondiente a la extinción:

Número de días trabajados días de preaviso:

- Hasta 120 días: Tres días.
- De 121 a 250 días: Seis días.
- De 251 a 365 días: Nueve días.
- De 366 en adelante: Quince días.

Los trabajadores afectados por esta situación, y al momento de la extinción del contrato, tendrán derecho a la indemnización que legalmente le corresponda.

Art. 14. *Información sobre la contratación.*—La empresa deberá entregar copia básica de los contratos indefinidos, y de duración determinada a la representación legal de los trabajadores, así como de sus prorrogas, modificaciones, conversiones y de las denuncias.

En caso de contratación verbal la empresa entregará informe a la representación legal de los trabajadores, con los datos personales, fecha de alta y baja, causa, y copia del parte de alta en la Seguridad Social.

Art. 15. *Adjudicación nuevos servicios por cambio de empresa de contact center en la prestación de servicios a terceros.*—Cuando finalice la campaña o servicio contratado como consecuencia de la extinción del contrato mercantil que la fundamentaba, y la empresa principal/cliente volviera a sacar a concurso otra de características semejantes a la finalizada, la empresa, nueva adjudicataria del servicio o campaña, vendrá obligada a:

1. Incorporar a todo el personal de la plantilla, adscrito a la campaña o servicio finalizado, al proceso de selección para la formación de la nueva plantilla.
2. Contratar a los trabajadores que han de integrar la nueva plantilla conforme a los siguientes criterios:

- 2.1. Ya se ejecute la campaña o servicio en plataforma interna, como en plataforma externa, a partir de la publicación de este convenio el 90 por 100 de la nueva plantilla habrá de integrarse con trabajadores que estaban contratados en la campaña o servicio por la anterior empresa que llevaba la misma, y en principio siempre que hubieran estado prestando su trabajo durante más de doce meses en dicha campaña.
- 2.2. A los efectos de llevar a cabo la elección de los trabajadores, la misma se realizará mediante la aplicación de un baremo sobre los siguientes factores: 50 por 100 de tiempo de prestación de servicios en la campaña; 10 por 100 formación recibida durante la campaña y 40 por 100 selección.

3. Para llevar a cabo la nueva contratación de aquel personal que hubiera prestado sus servicios en la anterior campaña, la empresa, nueva adjudicataria del servicio, vendrá obligada a respetar las condiciones salariales de convenio consolidadas que el trabajador hubiera venido percibiendo antes de producirse el cambio de empresa.

De la misma forma se respetarán las condiciones salariales extra convenio, pactadas colectivamente con la anterior empresa, siempre que las mismas estuvieran acordadas con una antelación no menor a seis meses a la fecha de la sucesión.

Se respetará el tiempo y la formación consolidados en la anterior empresa, a los únicos efectos de la promoción profesional, pero no así a efectos indemnizatorios.

Las posibles modificaciones en la estructura de la nómina, como consecuencia del respeto a las condiciones salariales, no supondrán variación alguna en la naturaleza de los conceptos salariales que venía percibiendo el trabajador.

No habrá período de prueba para quienes lleven en la campaña más de un año.

Art. 16. *Ceses voluntarios.*—Los trabajadores que deseen cesar voluntariamente en el servicio de la empresa, salvo que estén en período de prueba, vendrán obligados a ponerlo en conocimiento de la misma conforme a los siguientes plazos de preaviso:

- Grupo profesional directivo: Dos meses.
- Grupo profesional mandos intermedios, técnicos en informática y administrativos: Un mes.
- Resto grupos profesionales: Quince días.

La empresa, una vez recibida la comunicación de cese voluntario, podrá prescindir de los servicios del trabajador antes de la fecha prevista por el mismo para finalizar la relación laboral, abonando el salario correspondiente desde la fecha en que la empresa se acoja a esta opción, hasta la fecha que el trabajador indicaba como finalización voluntaria de la relación laboral.

El incumplimiento por parte de los trabajadores de la obligación de preavisar con la indicada antelación dará derecho a la empresa, como resarcimiento por daños y perjuicios, a

descontar de la liquidación que les corresponda por finalización del contrato el importe del salario de un día por cada día de retraso en el preaviso.

La empresa vendrá obligada a abonar la liquidación por finalización del contrato a la fecha de terminación del plazo comunicado por los trabajadores. Sin embargo, si en el momento de causar baja voluntaria el trabajador no hubiese devuelto a la empresa los útiles, herramientas, documentos, etcétera, que pueda tener en su poder y sean propiedad de aquella, la empresa podrá retener la liquidación hasta la entrega de los elementos citados que continúen vigentes en ese momento, o bien descontar de la misma el valor de dichos elementos. Esto será de aplicación con independencia del motivo por el cual se haya extinguido la relación laboral.

Art. 17. *Periodo de prueba.*—La duración del período de prueba será variable en función de la naturaleza de los grupos profesionales a cubrir, teniendo la siguiente duración:

- Grupo profesional directivo: Seis meses.
- Grupo profesional mandos intermedios y técnicos en informáticos: Tres meses.
- Grupo profesional administración y personal operacional: Dos meses.
- Resto grupos profesionales: Un mes.

Las situaciones de incapacidad laboral y maternidad que pudieran afectar a los empleados durante el período de prueba interrumpirán el cómputo del mismo, que se reanudará a partir de la fecha de la reincorporación efectiva al trabajo.

Art. 18. *Igualdad de condiciones.*—Las partes afectadas por este convenio, y en la aplicación del mismo, se comprometen a promover el principio de igualdad de oportunidades y no discriminación por razones de sexo, estado civil, edad, raza, nacionalidad, condición social, ideas religiosas o políticas, afiliación o no a un sindicato, así como por razones de lengua, dentro del Estado español.

Tampoco podrán ser discriminados los empleados por razones de disminuciones psíquicas o sensoriales, siempre que se hallaren en condiciones de aptitud para desempeñar el trabajo o empleo de que se trate.

Este compromiso conlleva, igualmente, el remover los obstáculos que puedan incidir en el no cumplimiento de la igualdad de condiciones entre mujeres y hombres, así como poner en marcha medidas de acción positiva u otras necesarias para corregir posibles situaciones de discriminación.

VI

Movilidad

Art. 19. *Movilidad funcional.*—La movilidad funcional en el seno de la empresa 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.

La movilidad para la realización de funciones pertenecientes a un grupo profesional superior, así como la movilidad para la realización de funciones pertenecientes a un grupo profesional inferior, se regulará conforme a las previsiones establecidas al respecto en el artículo 39 del Estatuto de los Trabajadores.

Cuando la empresa estime necesario que el trabajador realice trabajos correspondientes a un grupo profesional superior, aquel percibirá, durante el tiempo en que preste los mismos, el salario correspondiente a dicho grupo profesional.

La movilidad funcional realizada de mutuo acuerdo entre las partes habrá de respetar lo establecido con carácter general en este convenio y en la legislación aplicable.

En consecuencia, los cambios de funciones distintos de lo establecido en los apartados anteriores requerirán acuerdo de las partes o, en su defecto, el sometimiento a las reglas previstas para las modificaciones sustanciales de las condiciones de trabajo, de conformidad con lo establecido en el artículo 41.1.f) del Estatuto de los Trabajadores.

VII

Tiempo de trabajo

Art. 20. *Jornada.*—Durante la vigencia del presente convenio, incluida en su caso la prórroga o ultra actividad, la duración máxima de la jornada ordinaria de trabajo en cómputo anual será de 1.764 horas, y de treinta y nueve horas semanales de trabajo efectivo.

Art. 21. *Distribución irregular de la jornada.*—El número de horas semanales de trabajo efectivo no podrá ser superior a 48 horas durante la vigencia de este convenio.

Para los trabajadores con contrato a tiempo parcial superior a treinta horas semanales, el número de horas ordinarias de trabajo efectivo, así como en su cómputo máximo semanal, no superará el número de horas que corresponda sobre el porcentaje de sus horas mensuales sobre la jornada completa.

Los trabajadores con contrato parcial que tengan una jornada igual o inferior a treinta horas semanales, no podrán superar dicha jornada semanal cuando se distribuya irregularmente.

El descanso semanal podrá acumularse por períodos de hasta catorce días, siendo el límite máximo de trabajo sin descanso semanal de once días, tras los cuales siempre habrá un descanso mínimo de tres días.

No obstante, los trabajadores disfrutarán, en cada período de siete días, como mínimo de un día de descanso, de los tres correspondientes a cada período de catorce días.

Por acuerdo individual o colectivo se podrá establecer otro sistema de libranza.

Art. 22. *Descansos.*—Cuando la jornada diaria tenga una duración continuada, o cualquiera de los tramos si es jornada partida, de entre cuatro o más horas e inferior a seis horas, existirá un descanso de diez minutos, no considerados como tiempo de trabajo efectivo; de la misma forma, si la jornada diaria de duración continuada, o cualquiera de los tramos si es jornada partida, fuera entre seis y ocho horas, dicho descanso será de veinte minutos no considerados como tiempo de trabajo efectivo. Si, finalmente, la jornada diaria tuviera una duración continuada, o cualquiera de los tramos si es jornada partida, superior a ocho horas, el descanso será de treinta minutos no considerados como tiempo de trabajo efectivo.

Corresponderá al empresario la distribución y forma de llevar a cabo los descansos establecidas anteriormente, organizándolos de modo lógico y racional en función de las necesidades del servicio, sin que los descansos puedan establecerse antes de haber transcurrido dos horas desde el inicio de la jornada, ni después de que falten noventa o menos minutos para la conclusión de la misma.

Art. 23. *Fines de semana.*—Se garantizará a cada trabajador el disfrute de dos fines de semana al mes.

A estos efectos se considera como fin de semana el período de cuarenta y ocho horas comprendido entre las 0.00 horas del sábado y las 24.00 horas del domingo.

Art. 24. *Horarios y turnos.*—Los trabajadores estarán obligatoriamente adscritos a uno de los turnos de mañana, tarde, partido o noche.

Se fijan como bandas horarias para cada turno las siguientes:

- Turno de mañana: No podrá comenzar antes de las 07.00 horas ni terminar después de las 17.00 horas.
- Turno de tarde: No podrá comenzar antes de las 13.00 horas, ni terminar después de las 22.00 horas.
- Turno noche: No podrá comenzar antes de las 22.00 horas, ni terminar después de las 7.00 horas.
- Turno partido: No podrá comenzar antes de las 8.00 horas, ni terminar después de las 20.00 horas; en este turno no podrá mediar entre el final de la primera parte y el principio de la segunda, más de dos horas, sin perjuicio de acuerdo, individual o colectivo entre empresa y trabajadores. Se recomienda, no obstante, que este tiempo máximo se acorte. Este turno no podrá aplicarse a trabajadores con jornada igual o inferior a treinta horas semanales.

La empresa podrá variar los horarios, dentro de las bandas fijadas, preavisando al trabajador por escrito con siete días de antelación.

En los casos en que la campaña o servicio sea de recepción, y se inicie por primera vez, durante el primer mes, y dentro de las bandas señaladas, se conocerá el horario con una antelación mínima de cuarenta y ocho horas.

En los supuestos en los que la campaña o servicio tenga establecido en origen un horario de ejecución que no permita la utilización de los turnos y de las bandas horarias fijadas, la empresa, previa acreditación del hecho objetivo, podrá acordar con la representación legal de los trabajadores el establecimiento de bandas distintas. Este acuerdo deberá reflejarse en todo caso por escrito.

Por acuerdo colectivo con la representación legal de los trabajadores, que constará por escrito, podrán ampliarse las bandas horarias establecidas.

Mediante acuerdo con la representación legal de los trabajadores, cuyo pacto constará por escrito, se podrán establecer turnos rotativos al amparo de lo dispuesto en el artículo 36.3 del Estatuto de los Trabajadores.

Cada trabajador/trabajadora deberá estar adscrito a un turno (banda horaria), salvo pacto individual en contrario.

VIII

Vacaciones, permisos y licencias

Art. 25. *Vacaciones.*—Las vacaciones serán de treinta y dos días naturales.

Se podrán dividir en períodos de siete días continuados, debiéndose disfrutar en período estival, preferentemente, al menos catorce días continuados, respetando las necesidades del servicio.

Podrán disfrutarse cuatro días sueltos, bien de forma separada o conjuntamente, cualquier día laborable del año, de común acuerdo entre empresa y trabajador, siempre que se respeten las necesidades del servicio y se avise con la suficiente antelación, siendo su tratamiento y cómputo como si de días de vacaciones hábiles se tratase.

Las vacaciones comenzarán siempre en día laborable para el trabajador.

El período de disfrute de vacaciones se fijará de común acuerdo entre el empresario y el trabajador.

El trabajador conocerá las fechas que le correspondan dos meses antes, al menos, del comienzo del disfrute de las vacaciones.

Los trabajadores con contrato temporal inferiores a un año disfrutarán de los días de vacaciones que le correspondan, proporcionalmente, en función de la duración de su contrato. Si por cualquiera causa ajena a la voluntad de las partes no se hubiera disfrutado período vacacional durante la vigencia del contrato se abonará la compensación económica correspondiente en la liquidación de haberes a la finalización de su relación laboral.

Si el trabajador causara baja antes del 31 de diciembre del año en que haya disfrutado las vacaciones se le descontará de la liquidación correspondiente el importe de los días disfrutados en exceso.

Cuando el período de vacaciones fijado en el calendario de vacaciones de la empresa al que se refiere el párrafo anterior coincida en el tiempo con una incapacidad temporal derivada del embarazo, el parto o la lactancia natural o con el período de suspensión del contrato de trabajo previsto en el artículo 48.4 y 48.bis del Estatuto de los Trabajadores, se tendrá derecho a disfrutar las vacaciones en fecha distinta a la de la incapacidad temporal o a la del disfrute del permiso que por aplicación de dicho precepto le correspondiera, al finalizar el período de suspensión, aunque haya terminado el año natural a que correspondan.

Igualmente en el supuesto de que el período de vacaciones coincida con una incapacidad temporal por contingencias distintas a las señaladas en el párrafo anterior que imposibilite al trabajador disfrutarlas, total o parcialmente, durante el año natural a que corresponden, el trabajador podrá hacerlo una vez finalice su incapacidad y siempre que no hayan transcurrido más de dieciocho meses a partir del final del año en que se hayan originado.

Art. 26. *Permisos retribuidos.*—Los trabajadores, previo aviso y justificación, podrán ausentarse del trabajo, con derecho a retribución, y desde que ocurra el hecho causante, por alguno de los motivos y por el tiempo siguiente:

- a) Quince días naturales en caso de matrimonio.
- b) Dos días en caso de nacimiento de un hijo, o cuatro días si es necesario realizar un desplazamiento.
- c) Tres días en caso de accidente, enfermedad grave u hospitalización, o intervención quirúrgica sin hospitalización que precise reposo domiciliario, de pariente hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad y hermanos políticos, que serán disfrutados de forma continuada dentro de los diez días naturales, contados a partir del día en que se produzca el hecho causante, inclusive.
- d) Cuatro días en caso de fallecimiento de cónyuge, padres, padres políticos, hijos y hermanos y dos días en caso de fallecimiento, de pariente hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad y hermanos políticos.
- e) En los supuestos contemplados en los anteriores apartados c) y d), cuando se necesite hacer un desplazamiento de 200 kilómetros, o superior, los permisos aumentarán un día más de lo señalado en cada caso.

- f) Un día por traslado del domicilio habitual que no será acumulable a la licencia por matrimonio.
- g) Por el tiempo indispensable para el cumplimiento de un deber inexcusable de carácter público y personal. Cuando el cumplimiento del deber antes referido suponga la imposibilidad de la prestación del trabajo debido en más del 20 por 100 de las horas laborables en un período de tres meses, podrá la empresa pasar al trabajador afectado a la situación de excedencia forzosa, con derecho a recuperación del puesto de trabajo cuando finalice la obligación del cumplimiento del deber de carácter público y personal. Si el trabajador recibiera remuneración económica en el cumplimiento del deber o desempeño del cargo, se descontará el importe de la misma del salario a que tuviera derecho en la empresa.
- h) Un día natural por matrimonio de padre o madre, hijo o hermano, en la fecha de celebración del evento.
- i) Para realizar funciones sindicales o de representación del personal en los términos establecidos legal o convencionalmente.
- j) Por el tiempo indispensable para la realización de exámenes prenatales y técnicas de preparación al parto que deban realizarse dentro de la jornada de trabajo.

Art. 27. *Permiso para asistencia a consulta de médicos de la Seguridad Social.*—Los trabajadores tendrán derecho a treinta y cinco horas retribuidas al año, para asistir a consultas de médicos de la Seguridad Social, debiendo avisar con la mayor antelación posible y debiendo presentar como justificación el correspondiente “parte de asistencia a consulta”.

Para acreditarlo, el trabajador deberá aportar certificación expedida por el centro asistencial de la Seguridad Social correspondiente, especificando en el mismo la hora de entrada y salida de consulta.

No obstante ello, el trabajador se compromete expresamente a adaptar, cuando sea posible, sus horas de visita médica a sus tiempos de descanso.

Art. 28. *Permisos no retribuidos.*—Los trabajadores que tengan a su cargo hijos menores de nueve años, o ascendientes mayores de sesenta y cinco años, dispondrán del tiempo necesario para acompañar a los mismos a las consultas médicas oportunas, previo aviso y justificación.

IX

Excedencias y reducción de la jornada por motivos familiares

Art. 29. *Tipos de excedencia.*—1. Excedencias especiales. Los trabajadores que tengan una antigüedad mínima de un año en la empresa tendrán derecho a disfrutar de una excedencia especial sin sueldo por un máximo de un mes y por una sola vez al año. Alternativamente, dicha excedencia especial podrá ser fraccionada en dos períodos máximos de quince días naturales, uno en cada semestre del año. A la finalización de esta excedencia el trabajador se incorporará a su puesto de trabajo, de manera inmediata y sin que sea necesaria la existencia de vacante.

La empresa, no obstante, podrá denegar la concesión de estas excedencias especiales por necesidades del servicio y cuando, en las mismas fechas para las que se solicite el disfrute, tengan concedido el ejercicio de tal derecho más del 2 por 100 de la plantilla.

En la distribución de estas excedencias, y a los efectos de su concesión, el número tope de trabajadores indicados, no podrá pertenecer a un mismo departamento o servicio de la empresa.

- 2. Voluntaria o forzosa. La excedencia podrá ser voluntaria o forzosa.
 - 1) La forzosa, que dará derecho a la conservación del puesto y al cómputo de la antigüedad de su vigencia, se concederá por la designación o elección para un cargo público que imposibilite la asistencia al trabajo. El reingreso deberá ser solicitado dentro del mes siguiente al cese en el cargo público.
 - 2) Voluntaria: El trabajador con al menos una antigüedad en la empresa de un año tiene derecho a que se le reconozca la posibilidad de situarse en excedencia voluntaria por un plazo no menor a cuatro meses y no mayor a cinco años. Este derecho solo podrá ser ejercitado otra vez por el mismo trabajador si han transcurrido cuatro años desde el final de la anterior excedencia voluntaria.
- 3. Excedencia por cuidado de familiares.
 - 1) Los trabajadores tendrán derecho a un período de excedencia de duración no superior a tres años para atender el cuidado de cada hijo, tanto cuando lo sea por natu-

raleza, como por adopción, o en los supuestos de acogimiento, tanto permanente como preadoptivo, aunque estos sean provisionales a contar desde la fecha de nacimiento o, en su caso, de la resolución judicial o administrativa.

- 2) También tendrán derecho a un período de excedencia de duración no superior a dos años, los trabajadores para atender al cuidado de un familiar hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, que por razones de edad, accidente o enfermedad no pueda valerse por sí mismo, y no desempeñe actividad retribuida.
- 3) Estas excedencias, cuyo período de duración podrá disfrutarse de forma fraccionada, constituye un derecho individual de los trabajadores, hombres o mujeres. No obstante, si dos o más trabajadores de la misma empresa generasen este derecho por el mismo sujeto causante, el empresario podrá limitar su ejercicio simultáneo por razones justificadas de funcionamiento de la empresa.
- 4) Cuando un nuevo sujeto causante diera derecho a un nuevo período de excedencia, el inicio de la misma dará fin al que, en su caso, viniera disfrutando.
- 5) El período en que el trabajador permanezca en situación de excedencia, conforme a este artículo, será computable a efectos de antigüedad, y el trabajador tendrá derecho a la asistencia a cursos de formación profesional, a cuya participación deberá ser convocado por el empresario, especialmente con ocasión de su reincorporación.

Durante el primer año tendrá derecho a la reserva de su puesto de trabajo. Transcurrido dicho plazo, la reserva quedará referida a un puesto de trabajo del mismo grupo profesional. No obstante, cuando el trabajador forme parte de una familia que tenga reconocida oficialmente la condición de familia numerosa, la reserva de su puesto de trabajo se extenderá hasta un máximo de quince meses cuando se trate de una familia numerosa de categoría general, y hasta un máximo de dieciocho meses si se trata de categoría especial.

Art. 30. *Reducción de la jornada por motivos familiares.*—1. Los trabajadores, por lactancia de un hijo menor de nueve meses, tendrán derecho a una hora de ausencia al trabajo, que podrán dividir en dos fracciones. Quien ejerza este derecho podrá sustituir el mismo por una reducción de su jornada en media hora con la misma finalidad, que podrá ser de una hora si dicha reducción se concentra al principio o al final de su turno de trabajo.

Este derecho podrá ser acumulado, fuere cual fuere la modalidad de contratación, en jornadas completas y sustituirlo por quince días naturales a disfrutar de forma ininterrumpida e inmediatamente después del período de descanso maternal. En el supuesto de parto múltiple estos derechos se incrementarán proporcionalmente, de tal forma que se tendrá derecho a una hora de ausencia al trabajo, o media hora de reducción de jornada, o una hora si dicha reducción se concentra al principio o al final de su turno de trabajo, o quince días de descanso ininterrumpido, por cada hijo, a disfrutar en los términos los previstos para el supuesto de parto sencillo.

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

2. Quien por razón de guarda legal tenga a su cuidado directo algún menor de doce años o un minusválido físico, psíquico o sensorial, que no desempeñe una actividad retribuida, tendrá derecho a una reducción de la jornada de trabajo, con la disminución proporcional del salario entre al menos un octavo y un máximo de la mitad de la duración de aquella.

3. Tendrá el mismo derecho quien precise encargarse del cuidado directo de un familiar, hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, que por razones de edad, accidente o enfermedad, no pueda valerse por sí mismo, y que no desempeñe actividad retribuida.

4. La reducción de jornada contemplada en el presente apartado constituye un derecho individual de los trabajadores. No obstante, si dos o más trabajadores de la misma empresa generasen este derecho por el mismo sujeto causante, el empresario podrá limitar su ejercicio simultáneo por razones justificadas de funcionamiento de la empresa.

5. La trabajadora víctima de violencia de género tendrá derecho para hacer efectiva su protección o su derecho a la asistencia social integral, a la reducción de la jornada de trabajo con disminución proporcional del salario o a la reordenación del tiempo de trabajo, a través de la adaptación del horario, de la aplicación del horario flexible o de otras formas de ordenación del tiempo de trabajo que se utilicen en la empresa.

Estos derechos se podrán ejercitar en los términos que para estos supuestos concretos se establezcan en los acuerdos entre la empresa y los representantes de los trabajadores, o conforme al acuerdo entre la empresa y la trabajadora afectada. En su defecto, la concreción de estos derechos corresponderá a la trabajadora, siendo de aplicación las reglas establecidas en el apartado anterior, incluidas las relativas a la resolución de discrepancias.

6. En los casos de nacimientos de hijos prematuros o que, por cualquier causa, deban permanecer hospitalizados a continuación del parto, la madre o el padre tendrán derecho a ausentarse del trabajo durante una hora. Asimismo, tendrán derecho a reducir su jornada de trabajo hasta un máximo de dos horas, con la disminución proporcional del salario. Para el disfrute de este permiso se estará a lo previsto en el apartado 6 del artículo 37.3 del Estatuto de los Trabajadores.

Art. 31. *Concreción horaria y determinación del período de disfrute.*—La concreción horaria y la determinación del período de disfrute del permiso de lactancia y de la reducción de la jornada, previstos en este capítulo, corresponderá al trabajador dentro de su jornada ordinaria. El trabajador deberá preavisar al empresario, con quince días de antelación, la fecha en que se incorporará a su jornada ordinaria.

X

Clasificación y promoción profesional

Art. 32. *Principios generales.*—Sin perjuicio de la movilidad funcional y polivalencia de los grupos profesionales, los trabajadores de la empresa 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 con arreglo al cual aquellas deben ser definidas.

Con carácter general el trabajador desarrollará 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 desempeñen habitualmente y dentro de las condiciones estipuladas en este convenio, funciones propias de dos o más grupos profesionales, la clasificación se realizará en virtud de las funciones más prevalentes.

Art. 33. *Aspectos básicos para la clasificación profesional.*—1. A los efectos del presente convenio, y 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.

2. La aptitud profesional es el resultado de la ponderación global de, entre otros, los siguientes factores:

- Conocimientos.
- Iniciativa y autonomía.
- Complejidad.
- Responsabilidad.
- Capacidad de dirección.
- En su caso, titulaciones.

Art. 34. *Sistema de clasificación profesional.*—La inclusión del trabajador dentro de cada grupo profesional será el resultado de la ponderación global de los factores antes mencionados, y de las titulaciones, en su caso, requeridas.

El sistema de clasificación profesional se configura en base a lo regulado en el artículo 22 del Estatuto de los Trabajadores, en los grupos profesionales que en este capítulo se señalan.

La reseña de los grupos profesionales y niveles que se establecen en este convenio no supone que, necesariamente, deban existir todos en cada empresa o centro de trabajo, ya que su existencia estará en función, en todo caso, de las actividades que realmente deban desarrollarse.

Art. 35. *Grupos profesionales: Descripción.*

- Grupo profesional A. Directivos: Pertenecen a este grupo profesional las personas que, por conocimiento o experiencia profesional, tienen atribuidas funciones directivas o de responsabilidad ejecutiva.

A efectos de retribución se encuentran distribuidos en los niveles 1 y 2.

- Grupo profesional B. Mandos intermedios: Pertenecen a este grupo profesional las personas que, por conocimiento o experiencia profesional, tienen atribuidas funciones de supervisión, con autonomía, capacidad de supervisión y responsabilidad, acordes con las funciones asignadas.

A efectos de retribución se encuentran distribuidos en los niveles 3, 5, 6 y 7.

- Grupo profesional C. Técnicos en informática: Pertenecen a este grupo las personas que ejecutan de forma habitual las funciones propias de sistemas y desarrollos informáticos, reuniendo la cualificación adecuada para ello.
A efectos de retribución se encuentran distribuidos en los niveles 3, 4, 5, 8, 9, 11 y 15.
- Grupo profesional D. Administración: Pertenecen a la administración las personas que utilizando los medios operativos e informáticos ejecutan de forma habitual las funciones propias administrativas de la empresa.
A efectos de retribución se encuentran distribuidos en los niveles 6, 8 y 13.
- Grupo profesional E. Personal operacional: Pertenecen a la operación las personas encargadas de realizar tareas de operación, atendiendo o gestionando las llamadas, y/o actividades administrativas, comerciales, relaciones públicas, organizativas, control de calidad, back office, etcétera, bien individualmente o coordinando o formando a un grupo de ellas.
A efectos de retribución se encuentran distribuidos en los niveles 8, 10, 12, 13, 18 y 20.
- Grupo profesional F. Subalternos: Pertenecen a este grupo aquellas personas que, sin necesidad de ninguna cualificación profesional, ni conocimientos especializados de ningún tipo, salvo los que se adquieran por el mero desarrollo de su trabajo, se dedican a las más variadas funciones de servicio o auxilio de la actividad general de la empresa.
A efectos de retribución se encuentran distribuidos en los niveles 13 y 14.
- Grupo profesional G. Oficios varios: Incluye al personal que realiza los trabajos propios de un oficio.
A efectos de retribución se encuentran distribuidos en los niveles 16, 17 y 19.

XI

Concepto y estructura de las retribuciones económicas

Art. 36. *Principios generales sobre retribución.*—Los importes de los conceptos salariales que figuran en las tablas anexas de este convenio son, en todo caso, cantidades brutas.

Art. 37. *Conceptos retributivos.*—El régimen retributivo pactado en el presente convenio queda estructurado de la siguiente forma:

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

Art. 38. *Salario base.*—Se entiende por salario base convenio el correspondiente al trabajador en función de su pertenencia a uno de los grupos y niveles salariales descritos en el presente convenio, y que figuran en el Anexo I del mismo.

El salario base remunera la jornada anual de trabajo efectivo pactada en este convenio colectivo.

Las tablas que se incorporan como Anexo I de este convenio y que se aplicarán son las dispuestas en los acuerdos alcanzados con el comité de empresa en fecha 5 de diciembre de 2011, en el que se suscribió:

- La inaplicación de la futura subida salarial por la publicación del nuevo convenio colectivo o de sus tablas salariales, a los salarios devengados y que se pudieran devengar correspondientes a los ejercicios de los años 2010, 2011 y 2012.
- La citada inaplicación afectaría a la totalidad de los trabajadores de todos los centros de trabajo de Madrid y provincia, y respecto del período del 1 de enero de 2010 al 31 de diciembre de 2012. La inaplicación se hará efectiva a toda la plantilla de la empresa que haya prestado sus servicios desde el 1 de enero de 2010, con independencia de que a la firma del referido acuerdo mantuviese o no relación laboral con la empresa.
- El salario que se percibirá por ese período es el mismo que se viene percibiendo actualmente, esto es, tablas del año 2009.

Y en el acuerdo con el comité de empresa en fecha 4 de diciembre de 2012, en el que se suscribió:

- Inaplicación de la subida salarial prevista en el vigente convenio colectivo del Sector de Contact Center y de sus tablas salariales, a los salarios devengados y que se pudieran devengar correspondientes a los ejercicios del año 2013 y 2014.

- La citada inaplicación afectaría a la totalidad de los trabajadores de todos los centros de trabajo de Madrid y provincia, y respecto del período del 1 de enero de 2013 al 31 de diciembre de 2014. La inaplicación se hará efectiva a toda la plantilla de la empresa que haya prestado sus servicios desde el 1 de enero de 2013, con independencia de que a la firma del referido acuerdo mantuviesen o no relación laboral con la empresa.
- El salario que se percibirá por el período del 1 de enero de 2013 al 31 de diciembre de 2014 es el mismo que se viene percibiendo actualmente, esto es, las tablas salariales del año 2009.

Art. 39. *Incrementos salariales.*—En atención a los acuerdos alcanzados con el órgano de representación unitaria, el comité de empresa y la empresa, se fija la aplicación de incrementos salariales progresivos desvinculados de la inflación (IPC) en los términos siguientes:

1. Año 2015. Se pacta una variación salarial del 0,20 por 100, aplicado sobre los conceptos salariales incluidos en la tabla del Anexo I.
2. Año 2016. Se pacta una variación salarial del 0,25 por 100, aplicado sobre los conceptos salariales incluidos en la tabla del Anexo I.
1. Año 2017. Se pacta una variación salarial del 0,30 por 100, aplicado sobre los conceptos salariales incluidos en la tabla del Anexo I.
2. Año 2018. Se pacta una variación salarial del 0,35 por 100, aplicado sobre los conceptos salariales incluidos en la tabla del Anexo I.

Art. 40. *Retribución variable.*—La compañía Marktél mantendrá un sistema anual de retribución variable para todos los empleados.

- a) La retribución variable está sujeta a la consecución por Marktél y el empleado de unos objetivos medibles.
- b) Marktél fijará la retribución variable en función de las campañas/servicios y/o departamentos.
- c) Marktél determinará anualmente las métricas y porcentajes de aplicación de la retribución variable en función de los criterios que en su caso se establezcan y se abonará durante el primer cuatrimestre del año siguiente a su devengo, salvo que por campaña o servicio se estipule un período de abono mensual o trimestral.

Art. 41. *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 se ajustarán, principalmente, a alguna de las siguientes modalidades:

- Personales: En la medida en que deriven de las condiciones personales del trabajador.
- De puesto de trabajo: Integrados por las cantidades que deba percibir el trabajador por razón de las características de su puesto de trabajo o de la forma de realizar su actividad.
- De tiempo: Pluses salariales.

Art. 42. *Complementos de vencimiento superior al mes.*—Los importes anuales que se recogen en las tablas salariales que se contienen en el Anexo de este convenio incluyen el salario base correspondiente a los doce meses naturales del año, más las dos pagas extraordinarias de junio y Navidad.

Dichas pagas extraordinarias deberán hacerse efectivas entre los días 15 y 20, ambos inclusive, de los meses de junio y diciembre, respectivamente, y en proporción al tiempo trabajado en el semestre natural al que corresponda cada una.

Mediante acuerdo entre la empresa y el trabajador, el importe total de las pagas extraordinarias podrá prorratearse entre 12 mensualidades.

Art. 43. *Complementos del puesto de trabajo.*—Plus de idiomas: Es el que percibe aquel personal de operaciones al que se exija para el desarrollo de su actividad la utilización de uno o más idiomas extranjeros, o la utilización de una o más lenguas cooficiales del Estado español fuera de la Comunidad Autónoma, donde esté reconocida dicha cooficialidad.

La cuantía de este plus a jornada completa es de 103,94 euros mensual.

Para los supuestos en los que el trabajador esté contratado para una jornada parcial, el plus se percibirá proporcionalmente a la jornada contratada, con independencia del tiempo de utilización del idioma o lengua durante la misma.

Plus de coordinador: Ambas partes acuerdan que la realización de funciones correspondientes a coordinación de servicios dará lugar, durante las jornadas de trabajo efectivo que haya estado realizando el trabajador, a la cuantía resultante de la diferencia de retribución entre el nivel retributivo en el que se sitúa el trabajador respecto del nivel 8 detallado en el Anexo I.

Para los supuestos en los que el trabajador esté contratado para una jornada parcial, el plus se percibirá proporcionalmente a la jornada contratada.

A los efectos del presente plus se entenderá por coordinador aquel trabajador que tiene encomendada y realiza la coordinación de un grupo de teleoperadores o gestores, responsabilizándose del desarrollo del trabajo del mismo en la totalidad de las actividades y procesos de la campaña o servicio a la que esté adscrito el grupo, aplicando procedimientos y normas establecidas, recibiendo supervisión sobre el trabajo y sus resultados.

Este plus es un concepto no consolidable.

Art. 44. *Complementos por festivos y domingos.*—1. El trabajador que preste sus servicios en cualquiera de los catorce días festivos anuales establecidos en el calendario laboral de la CC AA en la que se encuentre el centro de trabajo, con independencia de la compensación de un día libre retribuido, percibirá los recargos que se establecen en las tablas anexas a este convenio.

2. El trabajador que preste sus servicios en domingo, percibirá como compensación el recargo que figura en las tablas anexas a este convenio.

3. No podrán acumularse los recargos de domingos y festivos, y en los supuestos de coincidencia prevalecerá el correspondiente al festivo.

Art. 45. *Plus de nocturnidad.*—En lo referente a la nocturnidad se estará a lo dispuesto en el Estatuto de los Trabajadores respecto a la misma.

El personal que en su jornada habitual trabaje entre las 22.00 horas y las 6.00 horas, percibirá como plus de nocturnidad la cantidad de 1,55 euros por hora.

Art. 46. *Horas extraordinarias.*—Si bien las partes firmantes del presente convenio acuerdan la conveniencia de reducir al mínimo indispensable la realización de las horas extraordinarias, para el caso de que estas pudieran realizarse establecen las mismas se abonarán conforme lo establecido en el Estatuto de los Trabajadores.

Art. 47. *Gastos de locomoción y dietas.*

- a) Gastos de locomoción: Los desplazamientos que, como consecuencia de los cometidos que se ordenen al personal, y que deban ser desempeñados fuera del término municipal donde radique su centro de trabajo, serán abonados por la empresa. Cuando el trabajador utilice para tales desplazamientos su vehículo propio, habiendo sido previamente autorizado por la empresa para ello, percibirá una indemnización de 0,20 euros por kilómetro realizado.
- b) Dietas: Los trabajadores que, por necesidades de la empresa, tengan que desplazarse a población distinta de aquella donde radique su centro de trabajo, percibirán una dieta de 15,32 euros, cuando realicen una comida fuera y pernocten en su domicilio, y de 26,99 euros, cuando realicen las dos comidas fuera, pernoctando en su domicilio. Cuando se pernocte fuera del domicilio, la empresa correrá con los gastos de alojamiento, que en ningún caso será superior a la categoría de tres estrellas, debiendo justificarse el gasto con la correspondiente factura.

XII

Prevención, seguridad y salud en el trabajo

Art. 48. *Salud laboral.*—La empresa y los trabajadores afectados por el ámbito de este convenio vienen obligados a observar y cumplir las disposiciones contenidas en la normativa que sobre seguridad y salud laboral se encuentren vigentes en cada momento, y de forma especial las de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, y sus disposiciones de desarrollo, así como el Real Decreto 39/1997, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

A estos efectos, y como complementarias de las normas anteriormente citadas, se entiende que son normativa específica para el Sector de Contact Center:

- El Real Decreto 488/1997, de 14 de abril, sobre Disposiciones Mínimas de Seguridad y Salud, relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización, y
- El Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, sobre Disposiciones Mínimas de Seguridad y Salud en los Lugares de Trabajo.

Junto con la normativa anterior, serán consideradas, también, las recomendaciones contenidas en:

1. La guía técnica para la evaluación y prevención de los riesgos relativos a la utilización de equipos que incluyan pantallas de visualización del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
2. La guía técnica para la evaluación y prevención de los riesgos relativos a la utilización de los lugares de trabajo del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
3. El protocolo de reconocimientos médicos para usuarios de pantallas de visualización del Ministerio de Sanidad.

En cumplimiento de ello se promoverán elecciones a delegados de prevención y, en los mismos términos, se constituirán los comités de seguridad y salud. De la misma forma, por la empresa se realizará la evaluación de riesgos y el plan de prevención, conforme a las pautas que se indican en este capítulo.

Art. 49. *Pausas en PVD.*—Además de los descansos señalados en el artículo 25 de este convenio, y sin que sean acumulativas a los mismos, y también con la consideración de tiempo efectivo de trabajo, el personal de operaciones que desarrolle su actividad en pantallas de visualización de datos, tendrá una pausa de cinco minutos por cada hora de trabajo efectivo.

Corresponderá al empresario la distribución y forma de llevar a cabo dichas pausas, organizándolas de modo lógico y racional en función de las necesidades del servicio, sin que tales pausas puedan demorar, ni adelantar, su inicio más de quince minutos respecto a cuando cumplan las horas fijadas para su ejecución.

Mediante acuerdo entre representantes de los trabajadores y el empresario, el descanso en PVD podrá ser acumulado con el descanso de jornada.

Art. 50. *Vigilancia de la salud.*—Todo el personal afectado por el ámbito de este convenio se someterá a reconocimientos médicos anuales por cuenta de la empresa. Los reconocimientos tendrán siempre el carácter de voluntario; las empresas, a tal fin, remitirán carta a los trabajadores indicándoles el momento de realización de dichos reconocimientos, incluyendo en la misma un volante o separata que permita al trabajador que no quiera someterse a los mismos el comunicar tal decisión al empleador.

No obstante lo anterior, se aplicarán, en todo caso, los criterios del artículo 22 de la LPRL y el artículo 37 del Reglamento de Servicios de Prevención.

En consecuencia, se abordará la misma como parte fundamental de la actividad preventiva, y sus resultados se analizarán con criterios epidemiológicos, a fin de investigar la posible relación entre la exposición a los riesgos y los perjuicios para la salud, y proponer las consiguientes medidas para mejorar las condiciones y medio ambiente de trabajo.

Las medidas de vigilancia de la salud deberán incluir, como mínimo:

- A) Historia clínico-laboral del trabajador y exploración: Análítica de sangre y de orina; electrocardiograma cuando existan factores de riesgo familiares y, en general, a partir de los cuarenta años.
- B) Examen por especialista: Examen del oído por especialista; examen de la garganta.
- C) Aplicación del protocolo de reconocimientos médicos para usuarios de pantallas de visualización del Ministerio de Sanidad, con especial valoración de los riesgos que puedan afectar a trabajadoras en situación de embarazo o parto reciente, y trabajadores especialmente sensibles a determinados riesgos (cuestionario de función visual; reconocimiento oftalmológico; cuestionario de síntomas osteomusculares; examen del sistema osteomuscular; cuestionario de características de la tarea; cuestionario de la valoración de la carga mental).

Art. 51. *Evaluación de riesgos.*—A los efectos de realizar la preceptiva evaluación de riesgos y el consiguiente plan de prevención, se establece el listado mínimo de factores de riesgo que habrán de contemplarse en dicha evaluación por la empresa:

- A) Factores físicos, químicos y biológicos: Temperatura, humedad, corrientes de aire, aireación/ventilación, instalación de aire acondicionado; iluminación, reflejos molestos; niveles de ruido; presencia de radiaciones; niveles de polvo molesto o nocivo en el ambiente; contactos con productos químicos (caso de manipulación de tóner); infecciones por uso común de auriculares, tubos de voz, micros y teléfonos convencionales.
- B) Factores de seguridad: Caídas al mismo o distinto nivel; desprendimiento o caídas de objetos; contactos eléctricos; incendios o explosiones, evacuación en caso de

emergencia, señalización de emergencia, medidas contra incendios y señalización de medidas contra incendios.

- C) Factores ergonómicos: Aplicación de la Guía Técnica del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene para la evaluación de puestos de trabajo con pantallas de visualización; orden y limpieza; esfuerzos físicos que conllevan fatiga; listados de ordenador y documentos con caracteres de dimensión insuficiente y con espacios entre renglones insuficiente.
- D) Factores psicosociales y de organización: Pausas en el trabajo; tiempo entre llamadas inferior a 23/35 segundos en puestos de remarcación automática; fatiga y efectos negativos asociados por exigencias de la tarea de tipo físico y mental; conocimiento y claridad de los procedimientos de trabajo y su supervisión; conocimiento y claridad de las pautas a seguir en la gestión requerida por el cliente; horarios y turnos de trabajo que interfieran negativamente en la vida familiar.

Art. 52. *Formación e información en la prevención.*—La prevención conlleva como tarea prioritaria la formación de todos los implicados en tal actividad preventiva.

En función de la conveniente uniformidad en la formación e información a impartir en materia preventiva en el sector, referida tanto a delegados de prevención como a trabajadores, la empresa asegurará, con independencia de las distintas personas o entidades que las impartan, que dicha formación e información se desarrollen, como mínimo, conforme al siguiente programa:

- A) Formación para los delegados de prevención. El temario se ajustará a los siguientes módulos y horas:
 - 1. Conceptos básicos de seguridad y salud en el trabajo. Duración total: 8 horas. Materias:
 - 1.1. El trabajo y la salud (una hora).
 - 1.2. El riesgo laboral (tres horas).
 - 1.2.1. Localización de riesgos.
 - 1.2.2. Riesgos comunes.
 - 1.2.3. Clasificación de riesgos.
 - 1.2.4. Procedimientos.
 - 1.2.5. Tipos y enfoques preventivos.
 - 1.3. El daño laboral (tres horas).
 - 1.3.1. Accidentes de trabajo.
 - 1.3.2. Enfermedades profesionales.
 - 1.3.3. Estrés, envejecimiento, insatisfacción.
 - 1.4. Marco normativo (una hora).
 - 1.4.1. Definición de conceptos según la LPRL.
 - 1.4.2. Principios de la acción preventiva.
 - 1.4.3. Obligaciones del empresario y del trabajador.
 - 1.4.4. Organismos públicos relacionados con la salud laboral.
 - 1.4.5. Consulta y participación.
 - 1.4.6. Responsabilidades y sanciones.
 - 1.4.7. Otras normas.
 - 2. Riesgos y su prevención (duración total once horas). Materias:
 - 2.1. Riesgos ligados a las condiciones de seguridad (una hora y media).
 - 2.1.1. Lugares de trabajo.
 - 2.1.2. Riesgos eléctricos.
 - 2.1.3. Riesgo de incendios.
 - 2.2. Riesgos ligados a las condiciones ambientales (una hora y media).
 - 2.2.1. Contaminantes físicos: Ruidos, vibraciones, iluminación, temperaturas, radiaciones.
 - 2.3. Riesgos específicos (cuatro horas).
 - 2.3.1. Riesgos ligados al trabajo con pantallas de visualización.
 - 2.3.2. Riesgos ligados al resto de condiciones del puesto de trabajo.

- 2.4. Riesgos ligados a los aspectos psicosociales y de organización (tres horas).
 - 2.5. Riesgos ligados al funcionamiento de la propia gestión preventiva (una hora).
 3. Elementos básicos de la gestión de la prevención (duración total, trece horas). Materias:
 - 3.1. Organización del trabajo preventivo (nueve horas).
 - 3.1.1. Identificación de riesgos.
 - 3.1.2. Evaluación de riesgos.
 - 3.1.3. Implantación de medidas preventivas.
 - 3.1.4. Sistema de seguimiento.
 - 3.2. Fomentar la participación (dos horas).
 - 3.2.1. Formación para la prevención.
 - 3.2.2. Información al trabajador.
 - 3.3. Documentación y órganos preventivos (dos horas).
 4. El control de la salud de los trabajadores (duración total, dos horas). Materias:
 - 4.1. Vigilancia de la salud (dos horas).
 5. Sistemas elementales de prevención de riesgos: Medidas especiales de prevención (duración total cuatro horas). Materias:
 - 5.1. Señalización (una hora).
 - 5.2. Equipos de protección individual (una hora).
 - 5.3. Plan de emergencia y evacuación (dos horas).
 6. Primeros auxilios (duración total, dos horas).
- B) Formación e información a los trabajadores. La formación e información a los trabajadores se realizará mediante un folleto, único para todo el sector, que con un carácter práctico, tanto formativo como informativo, será entregado a todos los trabajadores en el momento de su contratación. Dicho folleto, cuyo modelo normalizado será aprobado por la comisión paritaria sectorial de salud, deberá complementarse en cada empresa con los puntos específicos de la misma, fundamentalmente en todo lo relativo a las instrucciones de actuación en caso de evacuación, y conforme a lo que establezca el plan de emergencia y evacuación en cada caso.

XIII

Protección de la maternidad y medidas de protección a las víctimas de violencia de género

Art. 53. *Suspensión del contrato de trabajo.*—1. El contrato de trabajo podrá suspenderse por causa de maternidad, riesgo durante el embarazo de la mujer trabajadora y adopción o acogimiento, preadoptivo o permanente, de menores de seis años.

2. La suspensión, con reserva del puesto de trabajo: En el supuesto de parto, tendrá una duración de dieciséis semanas, que se disfrutarán de forma ininterrumpida, ampliables en el supuesto de parto múltiple en dos semanas más por cada hijo a partir del segundo. El período de suspensión se distribuirá a opción de la interesada siempre que seis semanas sean inmediatamente posteriores al parto. En caso de fallecimiento de la madre, con independencia de que esta realizara o no algún trabajo, el otro progenitor podrá hacer uso de la totalidad o, en su caso, de la parte que reste del período de suspensión, computado desde la fecha del parto, y sin que se descuente del mismo la parte que la madre hubiera podido disfrutar con anterioridad al parto. En el supuesto de fallecimiento del hijo, el período de suspensión no se verá reducido, salvo que, una vez finalizadas las seis semanas de descanso obligatorio, la madre solicitara reincorporarse a su puesto de trabajo.

No obstante lo anterior, y sin perjuicio de las seis semanas inmediatas posteriores al parto de descanso obligatorio para la madre, en el caso de que ambos progenitores trabajen, la madre, al iniciarse el período de descanso por maternidad, podrá optar por que el otro progenitor disfrute de una parte determinada e ininterrumpida del período de descanso posterior al parto, bien de forma simultánea o sucesiva con el de la madre, salvo que en el momento de su efectividad la incorporación al trabajo de la madre suponga un riesgo para su

salud. El otro progenitor podrá seguir haciendo uso del período de suspensión por maternidad inicialmente cedido, aunque en el momento previsto para la reincorporación de la madre al trabajo ésta se encuentre en situación de incapacidad temporal.

En el caso de que la madre no tuviese derecho a suspender su actividad profesional con derecho a prestaciones de acuerdo con las normas que regulen dicha actividad, el otro progenitor tendrá derecho a suspender su contrato de trabajo por el período que hubiera correspondido a la madre, lo que será compatible con el ejercicio del derecho reconocido en el artículo siguiente.

En los casos de parto prematuro y en aquellos en que, por cualquier otra causa, el neonato deba permanecer hospitalizado a continuación del parto, el período de suspensión podrá computarse, a instancias de la madre o, en su defecto, del otro progenitor, a partir de la fecha del alta hospitalaria. Se excluyen de dicho cómputo las seis semanas posteriores al parto de suspensión obligatoria del contrato de la madre.

En los casos de partos prematuros con falta de peso y aquellos otros en que el neonato precise, por alguna condición clínica, hospitalización a continuación del parto, por un período superior a siete días, el período de suspensión se ampliará en tantos días como el nacido se encuentre hospitalizado, con un máximo de trece semanas adicionales, y en los términos en que reglamentariamente se desarrolle.

En los supuestos de adopción y acogimiento, tanto preadoptivo como permanente o simple, de menores de seis años siempre que su duración no sea inferior a un año, aunque estos sean provisionales, de menores de seis años o de menores de edad que sean mayores de seis años cuando se trate de menores discapacitados o que por sus circunstancias y experiencias personales o por provenir del extranjero tengan especiales dificultades de inserción social y familiar debidamente acreditadas por los servicios competentes, la suspensión tendrá una duración de dieciséis semanas ininterrumpidas, ampliable en el supuesto de adopción o acogimiento múltiple de dos semanas más por cada hijo a partir del segundo, contadas a elección del trabajador, bien a partir de la decisión administrativa o judicial de acogimiento, bien a partir de la resolución judicial por la que se constituye la adopción, sin que en ningún caso un mismo menor pueda dar derecho a varios períodos de suspensión.

En caso de que la madre y el padre trabajen, el período de suspensión se distribuirá a opción de los interesados que podrán disfrutarlo de forma simultánea o sucesiva, siempre con períodos ininterrumpidos, y con los límites señalados.

En los supuestos de adopción internacional se estará a lo dispuesto en el Estatuto de los Trabajadores.

En los casos de disfrute simultáneo de períodos de descanso, la suma de los mismos no podrá exceder de las dieciséis semanas previstas en los apartados anteriores o de las que correspondan en casos de parto, adopción o acogimiento múltiples.

En el supuesto de discapacidad del hijo o del menor adoptado o acogido, la suspensión del contrato a que se refiere este apartado tendrá una duración adicional de dos semanas. En caso de que ambos progenitores trabajen, este período adicional se distribuirá a opción de los interesados, que podrán disfrutarlo de forma simultánea o sucesiva y siempre de forma ininterrumpida.

Los períodos a los que se refiere el presente artículo podrán disfrutarse en régimen de jornada completa o a tiempo parcial, previo acuerdo entre los empresarios y los trabajadores afectados conforme se determine legalmente.

Los trabajadores se beneficiarán de cualquier mejora en las condiciones de trabajo a la que hubieran podido tener derecho durante la suspensión del contrato en los supuestos a que se refiere este apartado.

3. Suspensión del contrato para mujeres víctimas de la violencia de género. En el supuesto previsto en la letra n) del apartado 1 del artículo 45 del Estatuto de los Trabajadores, el período de suspensión tendrá una duración inicial que no podrá exceder de seis meses, salvo que de las actuaciones de tutela judicial resultase que la efectividad del derecho de protección de la víctima requiriese la continuidad de la suspensión. En este caso, el juez podrá prorrogar la suspensión por períodos de tres meses, con un máximo de dieciocho meses.

4. Suspensión del contrato de trabajo por paternidad. En los supuestos de nacimiento de hijo, adopción o acogimiento de acuerdo con el artículo 45.1.d) del Estatuto de los Trabajadores, el trabajador tendrá derecho a la suspensión del contrato durante trece días ininterrumpidos, ampliables en el supuesto de parto, adopción o acogimiento múltiples en dos días más por cada hijo a partir del segundo. Esta suspensión es independiente del disfrute compartido de los períodos de descanso por maternidad regulados en el artículo 48.4 del Estatuto de los Trabajadores.

En el supuesto de parto, la suspensión corresponde en exclusiva al otro progenitor. En los supuestos de adopción o acogimiento, este derecho corresponderá solo a uno de los progenitores, a elección de los interesados; no obstante, cuando el período de descanso regulado en el artículo 48.4 del Estatuto de los Trabajadores sea disfrutado en su totalidad por uno de los progenitores, el derecho a la suspensión por paternidad únicamente podrá ser ejercido por el otro.

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

La suspensión del contrato a que se refiere este artículo podrá disfrutarse en régimen de jornada completa o en régimen de jornada parcial de un mínimo del 50 por 100, previo acuerdo entre el empresario y el trabajador, y conforme se determine reglamentariamente.

El trabajador deberá comunicar al empresario, con la debida antelación, el ejercicio de este derecho.

Art. 54. Protección de la maternidad.—1. Conforme a lo dispuesto en el artículo 26 de la LPRL, que en todo caso resultará de aplicación complementaria, dentro de la evaluación de riesgos se deberá comprender la exposición de las trabajadoras en situación de embarazo o parto reciente a condiciones de trabajo que puedan influir negativamente en la salud de las trabajadoras o del feto. Si los resultados de dicha evaluación revelan un riesgo sobre el embarazo o la lactancia, el empresario adoptará las medidas necesarias para evitarlo, bien a través de una adaptación de las condiciones o bien del tiempo de trabajo, y la no realización de trabajos nocturnos o a turnos.

2. Cuando dicha adaptación no resultara posible, o a pesar de tal adaptación, las condiciones pudieran influir negativamente en la salud de la trabajadora embarazada o del feto, o durante el período de lactancia en la salud de la mujer y del hijo, según certificación médica oficial, esta deberá desempeñar un puesto de trabajo o función compatible con su estado, realizándose dicho cambio conforme a las reglas que se apliquen para los supuestos de movilidad funcional y con efectos hasta que el momento en que el estado de salud de la trabajadora permita su reincorporación al anterior puesto.

Cuando, a pesar de lo anterior, no existiese puesto de trabajo o función compatible, la trabajadora podrá ser destinada a un puesto no correspondiente a su grupo, conservando el derecho al conjunto de retribuciones de su puesto de origen.

3. Si tal cambio de puesto tampoco resultara técnica u objetivamente posible, podrá declararse el paso de la trabajadora afectada a la situación de suspensión del contrato por riesgo durante el embarazo, contemplada en el artículo 45.1.d) del Estatuto de los Trabajadores, durante el tiempo necesario.

En el supuesto de riesgo durante el embarazo o de riesgo durante la lactancia natural, en los términos previstos en el artículo 26 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, la suspensión del contrato finalizará el día en que se inicie la suspensión del contrato por maternidad biológica o el lactante cumpla nueve meses, respectivamente, o, en ambos casos, cuando desaparezca la imposibilidad de la trabajadora de reincorporarse a su puesto anterior o a otro compatible con su estado.

4. Las trabajadoras embarazadas tendrán derecho a ausentarse del trabajo con derecho a remuneración, para la realización de exámenes prenatales y técnicas de preparación al parto, previo aviso al empresario y justificación de la necesidad de su realización dentro de la jornada de trabajo.

Art. 55. Medidas de protección de la mujer víctima de violencia género.—La trabajadora víctima de violencia de género que se vea obligada a abandonar el puesto de trabajo en la localidad donde venía prestando sus servicios, para hacer efectiva su protección o su derecho a la asistencia social integral tendrá derecho preferente a ocupar otro puesto de trabajo, del mismo grupo profesional o categoría equivalente, que la empresa tenga vacante en cualquier otro de sus centros de trabajo.

En tales supuestos, la empresa estará obligada a comunicar a la trabajadora las vacantes existentes en dicho momento o las que se pudieran producir en el futuro.

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

Terminado este período, la trabajadora podrá optar entre el regreso a su puesto de trabajo anterior o la continuidad en el nuevo. En este último caso, decaerá la mencionada obligación de reserva.

No se computarán, a los efectos del artículo 52.d) del Estatuto de los Trabajadores, como faltas de asistencia las provocadas por violencia física o psicológica derivada de violencia de género, acreditada por los servicios sociales de atención o servicios de salud, según proceda.

XIV

Prestaciones sociales

Art. 56. *Complementos en los supuestos de incapacidad temporal.*—1. Se respetarán en todo caso las mejoras pactadas en la empresa o las que se apliquen habitualmente en las mismas.

2. Incapacidad temporal en caso de accidente de trabajo u hospitalización: La empresa complementará hasta el 100 por 100 del salario convenio, desde el primer día y con baja médica.

3. Incapacidad temporal en caso de enfermedad:

- a) Del día 1 al 3, el 70 por 100 del salario convenio, con el tope de nueve días al año, y con baja médica.
- b) Del día 4 al 20, el 75 por 100 del salario convenio y con baja médica.
- c) Del día 21 en adelante: 100 por 100 del salario convenio, hasta un año, y con baja médica.

Los trabajadores están obligados a presentar la baja de la Seguridad Social en un plazo de setenta y dos horas, aceptando, previo aviso, poder ser reconocidos por el médico de la mutua, al objeto de que este informe sobre la imposibilidad de prestar servicio, sometiéndose la discrepancia, si la hubiere, a la Inspección Médica de la Seguridad Social.

XV

Faltas y sanciones

Art. 57. *Principios generales.*—1. Las presentes normas de régimen disciplinario persiguen el mantenimiento de la disciplina laboral, que es un aspecto fundamental para la normal convivencia, ordenación técnica y organización de la empresa, así como para la garantía y defensa de los derechos e intereses legítimos de trabajadores y empresarios.

2. Las faltas, siempre que sean constitutivas de un incumplimiento contractual del trabajador, podrán ser sancionadas por la dirección de la empresa de acuerdo con la graduación que se establece en el presente capítulo.

3. Toda falta cometida por los trabajadores se clasificará en leve, grave o muy grave.

4. La falta, sea cual fuere su calificación, requerirá comunicación escrita y motivada de la empresa al trabajador.

5. La imposición de sanciones por faltas graves o muy graves será notificada a los representantes legales de los trabajadores.

Art. 58. *Faltas leves.*—Son faltas leves:

1. Más de tres faltas de puntualidad durante treinta días sin que exista causa justificada.

2. La falta de asistencia al trabajo de un día durante el período de un mes, sin causa justificada. Será grave si de resultados de la ausencia se causare grave perjuicio a la empresa.

3. Abandonar el puesto de trabajo sin causa justificada o el servicio por breve tiempo durante la jornada. Si se causara, como consecuencia del mismo abandono, perjuicio de consideración a la empresa, compañeros de trabajo, clientes o personal del mismo, o fuera causa de accidente, la falta podrá revestir la consideración de grave o muy grave.

4. No comunicar con carácter previo la ausencia al trabajo por causa justificada, y no justificar, dentro de las veinticuatro horas siguientes, salvo que se pruebe la imposibilidad de haberlo hecho, la razón que la motivó.

5. Los descuidos y distracciones que afectan a la realización del trabajo o en el cuidado y conservación de las máquinas, útiles, herramientas instalaciones propias o de los clientes. Cuando el incumplimiento de lo anterior origine consecuencias de gravedad en la realización del servicio, la falta podrá reputarse de grave o muy grave.

6. La inobservancia de las órdenes de servicios, así como la desobediencia a los mandos, todo ello en materia leve.

7. Las faltas de respeto y consideración en materia leve a los subordinados, compañeros, mandos, personal y público, así como la discusión con los mismos dentro de la jornada de trabajo y usar palabras malsonantes o indecorosas con los mismos.

8. La falta de aseo y limpieza personal de manera ocasional.

9. No comunicar a la empresa los cambios de residencia y domicilio y demás circunstancias que afecten a su actividad laboral.

10. No atender al público con la corrección y diligencia debidas, siempre que no se produzca una queja justificada del cliente, en cuyo caso podrá ser calificada de grave o muy grave.

Art. 59. *Faltas graves.*—Son faltas graves:

1. El cometer más de dos faltas leves en el período de un trimestre, excepto en la puntualidad, aunque sea de distinta naturaleza, siempre que hubiera mediado sanción comunicada por escrito.

2. Más de cuatro faltas de puntualidad en la asistencia al trabajo en un período de treinta días. Cuando se tuviera que relevar a un compañero bastará con una sola falta de puntualidad para que esta se considere como grave, siempre que no existiere causa justificada.

3. La falta de asistencia al trabajo de dos días en el período de un mes, sin causa justificada. Será muy grave si de resultas de la ausencia se causare grave perjuicio a la empresa.

4. La desobediencia grave a los superiores en materia de trabajo y la réplica descortés a compañeros, mandos o público. Si implicase quebranto manifiesto de la disciplina o de ella se derivase perjuicio notorio para la empresa, compañeros de trabajo o público, se reputará muy grave.

5. La suplantación de la personalidad de un compañero al fichar o firmar, sancionándose tanto al que ficha como a este último.

6. La voluntaria disminución de la actividad habitual y la negligencia en el trabajo que afecta a la buena marcha del servicio.

7. La simulación de enfermedad o accidente y no entregar el parte de baja oficial dentro de las setenta y dos horas siguientes de su emisión, salvo que se pruebe la imposibilidad de hacerlo.

8. El empleo de tiempo, materiales, útiles y máquinas en cuestiones ajenas al trabajo o en beneficio propio.

9. El hacer desaparecer útiles, tanto de la empresa como de los clientes de la misma.

10. Causar accidentes por dolo, negligencia o imprudencia inexcusable.

11. Llevar los registros, documentación, cuadernos o cualquier clase de anotaciones oficiales y escritos que reglamentariamente deben tener, sin las formalidades debidas y cometiendo faltas que, por su gravedad o trascendencia merezcan especial correctivo; y si tuviera especial relevancia, tendrá la consideración de muy grave.

Art. 60. *Faltas muy graves.*—Son faltas muy graves:

1. La reincidencia en comisión de falta grave en el período de seis meses, aunque sea de distinta naturaleza, siempre que hubiere mediado sanción.

2. Más de 12 faltas no justificadas de puntualidad, cometidas en el período de seis meses o de 30 en un año, aunque hayan sido sancionadas independientemente.

3. Tres o más faltas injustificadas al trabajo en el período de un mes, más de seis en el período de seis meses, o 30 en un año, aunque hayan sido sancionadas independientemente.

4. La falsedad, deslealtad, el fraude, el abuso de confianza y el hurto o robo, tanto a compañeros de trabajo como a la empresa o a terceros relacionados con el servicio durante el desempeño de sus tareas o fuera de las mismas.

5. El hacer desaparecer, inutilizar, causar desperfectos en máquinas, sistemas, instalaciones, edificios, enseres, documentos, etcétera, tanto en la empresa como de clientes de la misma, así como causar accidentes por dolo, negligencia o imprudencia inexcusable.

6. El realizar trabajos por cuenta propia o cuenta ajena estando en situación de incapacidad laboral transitoria, así como realizar manipulaciones o falsedades para prolongar aquella situación.

7. La continuada y habitual falta de aseo y limpieza, de tal índole que produzca quejas justificadas de mandos, compañeros de trabajo o terceros.

8. La embriaguez o cualquier tipo de intoxicación por droga puesta de manifiesto durante la jornada laboral. Solo será sancionable con despido cuando la embriaguez sea habitual.

9. La violación del secreto de correspondencia de cualquier tipo de documentos de la empresa o de las personas en cuyos locales o instalaciones se realice la prestación de los servicios, y no guardar la debida discreción o el natural sigilo de los asuntos y servicios en que, por la misión de su contenido, hayan de estar enterados, así como hacer uso indebido de la información contenida en las bases de datos, incumpliendo lo establecido en la vigente Ley de Protección de Datos.

10. Los malos tratos de palabra o de obra, falta grave de respeto y consideración a las personas de sus superiores, compañeros, personal a su cargo o familiares de los mismos, así como a los clientes y a las personas en cuyos locales o instalaciones realizara su actividad y a los empleados de estas si los hubiere.

11. El abandono del trabajo en puestos de responsabilidad una vez tomado posesión de los mismos, o la inhibición o pasividad en la prestación del mismo.

12. La disminución voluntaria y continuada en el rendimiento, entendiéndose por tal la disminución del rendimiento en comparación al resto de los compañeros de la persona sancionada en los tres meses anteriores a la imposición de la sanción o en cuatro meses alternos en un período de doce meses antes de la sanción.

13. Actos de acoso sexual, considerándose de especial gravedad los dirigidos a personas subordinadas con abuso de posición privilegiada.

A tales efectos se entenderán como actos de acoso sexual todas aquellas conductas de tal naturaleza, desarrolladas en el ámbito de la empresa, que resultan ofensivas y no deseadas por quien las sufre, creando un entorno laboral ofensivo, hostil, intimidatorio y humillante, determinando una situación que afecta al empleo y a las condiciones de trabajo.

14. El abuso de autoridad.

15. La competencia desleal por dedicarse dentro o fuera de la jornada laboral a desarrollar por cuenta propia idéntica actividad que la empresa, o dedicarse a ocupaciones particulares que estén en abierta pugna con el servicio.

16. Exigir o pedir por sus servicios remuneración o premios de terceros, cualquiera que sea la forma o pretexto que para la donación se emplee.

17. La imprudencia en acto de servicio, si implicase riesgo de accidente para sí o para compañeros o personal y público, o peligro de avería para las instalaciones.

18. El acoso por razón de género.

Art. 61. *Sanciones.*—1. Por faltas leves:

- a) Amonestación verbal.
- b) Amonestación escrita.
- c) Suspensión de empleo y sueldo de hasta dos días.

2. Por faltas graves:

- a) Suspensión de empleo y sueldo de uno a diez días.
- b) Inhabilitación para el ascenso durante un año.

3. Por faltas muy graves:

- a) Suspensión de empleo y sueldo de once días a tres meses.
- b) Pérdida temporal o definitiva de la categoría laboral.
- c) Despido.

Para proceder a la imposición de las anteriores sanciones se estará a lo dispuesto en la legislación vigente, comunicándose a la representación legal de los trabajadores, si la hubiere, las sanciones por faltas graves o muy graves.

Las faltas prescribirán a los diez días cuando sean calificadas de leves; a los veinte días cuando lo fueron como graves, y a los sesenta días cuando sean muy graves, considerándose para su cómputo la fecha en la que la empresa tuvo conocimiento de los hechos y, en cualquier caso, a los seis meses de haberse cometido.

Todas las faltas se anotarán en el expediente personal del trabajador, quedando canceladas a los cuatro meses las leves, a los seis meses las graves y al año las muy graves.

XVI

Formación profesional

Art. 62. *Principios generales.*—De conformidad con lo que establece el artículo 23 del Estatuto de los Trabajadores, y al objeto de facilitar la formación del personal que presta sus servicios en este sector, los trabajadores tendrán derecho a ver facilitada la realiza-

ción de estudios para la obtención de títulos académicos o profesionales reconocidos oficialmente, y la de cursos de perfeccionamiento organizados por la propia empresa u otros organismos.

Art. 63. *Objetivos.*—La formación profesional buscará atender, entre otros, los siguientes objetivos:

- A) La adaptación al puesto de trabajo y a sus modificaciones.
- B) La especialización dentro del propio trabajo.
- C) La reconversión profesional.
- D) La ampliación de los conocimientos de los trabajadores aplicables a las actividades del sector.

Art. 64. *Formación a nivel de sector.*—Las partes firmantes de este convenio asumen el contenido íntegro del vigente Acuerdo Nacional de Formación Continua, que desarrollará sus efectos en el ámbito funcional del presente convenio.

Al pacto de este apartado se le confiere carácter normativo a los solos efectos de lo dispuesto en el artículo 86.3 del Estatuto de los Trabajadores.

Art. 65. *Información.*—La empresa informará con carácter previo a los representantes legales de los trabajadores sobre su plan anual de formación, quienes podrán emitir informes sobre el mismo que en ningún caso tendrán carácter vinculante.

Art. 66. *Periodos de formación previa y formación continua.*—El período de formación previo a la contratación como operador se entenderá terminado cuando la persona atienda llamadas reales.

Cuando los trabajadores contratados deban asistir con carácter obligatorio a cursos de formación, la empresa abonará las horas empleadas al valor tipo hora convenio que corresponda al nivel salarial del trabajador.

XVII

Derechos sindicales

Art. 67. *Crédito horario.*—Los miembros del comité de empresa, representantes legales de los trabajadores, dispondrán del crédito horario previsto por el artículo 68 del Estatuto de los Trabajadores.

La utilización de estas horas requerirá la previa comunicación por escrito a la empresa con una antelación mínima de cuarenta y ocho horas, salvo en casos de extrema urgencia y de carácter extraordinario, en los que se comunicará a la mayor brevedad posible.

Art. 68. *Derecho de información.*—La empresa pondrá a disposición de los representantes unitarios de los trabajadores, y de cada una de las secciones sindicales legalmente constituidas, un tablón de anuncios en cada centro de trabajo, plataformas externas o internas, que permita a aquellos exponer en lugar idóneo, de fácil visibilidad y acceso, propaganda y comunicados de tipo sindical y laboral. Fuera de dichos tabloneros queda prohibida la fijación de los citados comunicados y propaganda.

Art. 69. *Horas de los representantes legales de los trabajadores.*—Las horas de permiso retribuido que para los representantes legales de los trabajadores dispone el Estatuto de los Trabajadores podrán ser acumuladas mensualmente en uno o más de tales miembros, contando con la voluntad de los interesados.

Dicha acumulación deberá ser por meses, y las no utilizadas no podrán trasladarse a otros meses, ni por el conjunto de cargos, ni individualmente, con excepción de la empresa en la que por su censo de trabajadores solo cuenten con un representante, en cuyo caso dicho trabajador podrá acumular sus horas cada dos meses.

A tales efectos, la cesión de las horas acumuladas se deberá presentar por escrito a la empresa, con antelación a su utilización, y debidamente firmado por el cedente y la aceptación del cesionario.

Art. 70. *Procedimiento electoral. Elección.*—De conformidad con lo que autoriza el artículo 69.2 del Estatuto de los Trabajadores, y dada la movilidad del personal en el sector, podrán ser elegibles aquellos trabajadores que tengan dieciocho años cumplidos y una antigüedad en la empresa de al menos tres meses.

Dadas las especiales características de la prestación de servicios en la empresa de Contact Center, el ámbito para la celebración de elecciones para delegados de personal y miembros del comité de empresa será el provincial. En consecuencia, se constituirá un comité de empresa en la empresa que sume en dicho ámbito un número no inferior a 50 trabajadores.

Si no se alcanza dicho número se elegirán el número de delegados de personal que corresponda.

XVIII

Solución extrajudicial de conflictos

Art. 71. *Sometimiento al ASECL y Reglamento Instituto Laboral de la Comunidad de Madrid.*—Las partes firmantes de este convenio estiman necesario establecer procedimientos voluntarios de solución de los conflictos de carácter colectivo; por ello, acuerdan su adhesión al Acuerdo sobre Solución Extrajudicial de Conflictos de Trabajo y el Reglamento del Instituto Laboral de la Comunidad de Madrid, vigente y a los que pudieran sustituirle durante la vigencia de este convenio, quienes surtirán plenos efectos en los ámbitos de obligar del presente convenio.

Aquellos conflictos colectivos que tengan ámbito exclusivo de Comunidad Autónoma serán sometidos a las instrucciones creadas al efecto en dicha Comunidad.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Disposición adicional primera. *Parejas de hecho.*—Se reconocen los mismos derechos que el convenio contempla para los cónyuges en matrimonio, a las personas que, no habiéndose casado entre ellos, conviven en unión afectiva, estable y duradera, previa justificación de estos extremos mediante certificación de inscripción en el correspondiente registro oficial de parejas de hecho. Dicha certificación podrá sustituirse, en aquellas poblaciones donde no exista registro oficial, mediante acta notarial.

En el supuesto de conflictos de intereses con terceros, el reconocimiento del derecho que corresponda se realizará de conformidad con la resolución que, de manera firme, se dicte por la autoridad administrativa o judicial competente, conforme al ordenamiento positivo vigente.

Disposición adicional segunda. *Género neutro.*—En el texto del convenio se ha utilizado el masculino como genérico para englobar a los trabajadores y las trabajadoras, sin que esto suponga ignorancia de las diferencias de género existentes, al efecto de no realizar una escritura demasiado compleja.

Disposición adicional tercera. *Acoso sexual.*—Las partes afectadas por el presente convenio asumen el compromiso de velar porque exista en la empresa un ambiente exento de riesgo para la salud y, en concreto, para el acoso sexual, estableciendo procedimientos en la empresa para presentar quejas por quienes sean víctimas de tales tratos, a fin de obtener ayuda inmediata, utilizando para ello el Código de Conducta Comunitario, relativo a la protección de la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo.

Disposición adicional cuarta. *Derecho supletorio.*—Para todas aquellas materias que no hubieran sido objeto de regulación específica en el presente convenio se estará a lo que sobre las mismas establezca el Estatuto de los Trabajadores y demás disposiciones de carácter general que pudieran resultar de aplicación.

DISPOSICIÓN FINAL

Pactos complementarios.—Se declara expresamente la validez y eficacia de todos aquellos pactos suscritos entre la dirección y el comité de empresa desarrollados dentro del marco de este convenio, que estén vigentes en la actualidad en lo que no contradigan su contenido o que pudieran suscribirse en el futuro.

ANEXO I

**TABLAS SALARIALES
CONVENIO MARKTEL SERVICIOS DE MARKETING TELEFÓNICO S.A.**

Tabla salario base convenio

GRUPO PROFESIONAL	NIVEL RETRIBUTIVO	SALARIO
A. Directivos	Nivel 1	33.181,18
	Nivel 2	30.070,21
B. Mandos Intermedios.	Nivel 3	25.927,20
	Nivel 5	19.192,96
	Nivel 6	16.371,56
	Nivel 7	15.629,08
C. Técnicos en informática.	Nivel 3	25.927,20
	Nivel 4	21.784,20
	Nivel 5	19.192,96
	Nivel 8	14.849,48
	Nivel 9	14.728,00
	Nivel 11	13.634,00
D. Administración.	Nivel 15	11.228,00
	Nivel 6	16.371,56
	Nivel 8	14.849,48
E. Personal operacional.	Nivel 13	12.956,18
	Nivel 8	14.849,48
	Nivel 10	14.329,75
	Nivel 12	13.550,16
	Nivel 13	12.956,18
F. Subalternos	Nivel 18	9.174,00
	Nivel 20	9.034,20
	Nivel 13	12.956,18
G. Oficios Varios	Nivel 14	12.763,14
	Nivel 16	10.507,70
	Nivel 17	9.691,36
	Nivel 19	9.043,16

ANEXO II

Tablas salariales de recargo de festivos y domingos

Valor recargo día

Recargo festivos

Nivel 6	42,69 €.
Nivel 7	40,77 €.
Nivel 8	38,72 €.
Nivel 10	37,35 €.
Nivel 12	35,34 €.
Nivel 13	33,79 €.

Recargo domingo

Nivel 6	14,71 €.
Nivel 7	14,05 €.
Nivel 8	13,35 €.
Nivel 10	12,88 €.
Nivel 12	12,18 €.
Nivel 13	11,65 €.

Nota: Estos importes vienen referidos a jornadas de 8 horas, obteniéndose el valor hora mediante la división del salario base, contenido en las tablas del Anexo , entre las 1.764 horas de jornada máxima anual, debiéndose calcular en jornadas inferiores la parte proporcional.

Los importes correspondientes a los restantes niveles salariales, que no figuran en esta tabla, exceptuando los coincidentes, serán calculados mediante operación idéntica a la seguida para esta.

ANEXO III

Mapa de Conversión de Categorías a Grupos y Niveles

GRUPO PROFESIONAL	NIVEL RETRIBUTIVO	CATEGORÍA
A. Directivos	Nivel 1	Directivos
	Nivel 2	Jefes de Departamentos o Áreas
B. Mandos Intermedios.	Nivel 3	Jefe de Proyectos
	Nivel 5	Jefe de Administración
	Nivel 5	Responsable de Servicio
	Nivel 6	Supervisor A
	Nivel 7	Supervisor B
C. Técnicos en informática.	Nivel 3	Analistas funcionales
	Nivel 4	Analistas
	Nivel 4	Técnicos de Sistemas A
	Nivel 5	Técnicos de Sistemas B
	Nivel 8	Ayudante de Sistemas
	Nivel 5	Analista - Programador
	Nivel 9	Programador sénior
	Nivel 11	Programador junior
	Nivel 15	Operador/a ordenador
	Nivel 15	Administrador de Test
D. Administración.	Nivel 6	Técnico Administrativo
	Nivel 8	Oficial Administrativo
	Nivel 13	Auxiliar Administrativo
E. Personal operacional.	Nivel 8	Coordinador
	Nivel 8	Formador
	Nivel 8	Agente de calidad
	Nivel 10	Gestor
	Nivel 12	Teleoperador/Operador especialista
	Nivel 13	Teleoperador/Operador
	Nivel 18	Codificador, clasificador, grabador
	Nivel 20	Entrevistador-encuestador y codificador de encuestas
F. Subalternos	Nivel 13	Oficial de Oficios propios
	Nivel 14	Auxiliar de Oficios Propios
G. Oficios Varios	Nivel 16	Oficial Primera
	Nivel 17	Oficial Segunda
	Nivel 19	Ayudante

ANEXO IV

IGUALDAD DE OPORTUNIDADES**Plan de Igualdad**

Las relaciones laborales en el seno de la empresa “Marktel Servicios de Marketing Telefónico, Sociedad Anónima”, estarán presididas por los principios de igualdad y no discriminación, entre otras causas, por razón de género.

El objetivo del Plan de Igualdad es establecer los sistemas, políticas y normas de la organización para que estos permitan alcanzar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, así como establecer compromisos concretos, claros y razonables que permitan, tanto en cumplimiento de lo que establece la mencionada Ley Orgánica como por estar convencidos de la bondad del objetivo, real y efectivo, de respeto de la igualdad, dirigir la organización hacia la igualdad de trato y de oportunidades en el ámbito laboral. Más concretamente, entre los objetivos del plan se encuentran:

1. Dar cumplimiento a lo previsto en el convenio colectivo y lo previsto en la legislación vigente.
2. Conseguir una representación equilibrada de hombres y mujeres, mejorando las posibilidades de acceso del sexo subrepresentado en aquellas secciones que sea necesario.
3. Establecer medidas que incrementen el favorecimiento de la conciliación de la vida laboral con la vida familiar y personal.
4. Prevenir la discriminación laboral.
5. Asegurar una gestión de RR HH conforme con los requisitos legales.

Medidas tendentes a hacer efectiva la igualdad de oportunidades*Presencia equilibrada*

Constituye uno de los objetivos del presente Plan de Igualdad el incremento porcentual relevante de la presencia de la mujer, especialmente en aquellos colectivos con menor presencia femenina, realizando un seguimiento de tal presencia con los indicadores acordados en el presente Plan.

1. En materia de selección, promoción y desarrollo profesional:
 - Área de Selección:
 - Publicitar en las ofertas de empleo que se publiquen en Internet o en prensa, el compromiso de la empresa en la igualdad de oportunidades.
 - Informar y sensibilizar a las agencias de selección y demás intermediarios/as de la necesidad de la selección en igualdad.
 - Eliminar de las ofertas de empleo el lenguaje sexista.
 - Utilizar en las ofertas de empleo imágenes de mujeres y hombres no estereotipadas.
 - Especificar en las ofertas de empleo para puestos en los que las mujeres están subrepresentadas que pueden acceder a ellos tanto mujeres como hombres.
 - Eliminar de los impresos de solicitud y de las entrevistas de selección cualquier pregunta de contenido sexista o sobre la vida privada de los/as candidatos/as.
 - Revisar los criterios de selección, eliminando cualquier requisito que pueda tener, directa o indirectamente, consecuencias discriminatorias.
 - Establecer procedimientos de selección con criterios objetivos.
 - Incluir mujeres con la adecuada formación en igualdad de oportunidades en los equipos de selección del Departamento de RR HH.
 - Extender estos criterios en nuestra relación con las empresas colaboradoras, así como en todas aquellas con las que participemos.
 - Área de Promoción:
 - Publicitar en la empresa que los procesos de promoción se realicen en igualdad de oportunidades, para facilitar el aumento de candidaturas de mujeres.
 - Informar de las vacantes existentes con independencia de su sexo y de su situación familiar.
 - Revisar los criterios de promoción, eliminando cualquier requisito que pueda tener, directa o indirectamente, consecuencias discriminatorias.
 - Establecer procedimientos de promoción con criterios objetivos.

- Sesiones de trabajo con grupos de mujeres para determinar posibles barreras.
 - Fomentar e incentivar la participación de mujeres en aquellas promociones profesionales donde tradicionalmente han sido ocupadas por hombres.
 - Creación de base de datos con los CV en la cual las mujeres puedan mostrar su interés en movilidad de puesto, incluyendo la promoción.
2. En materia de formación y conciliación:
- Área de Formación:
- Informar a todo el personal de la empresa del modelo de formación prevista.
 - Garantizar que los cursos de formación lleguen a todo el personal de manera igualitaria.
 - Informar al personal de la formación que se imparta en igualdad de oportunidades.
 - Realizar cursos y/o jornadas de formación en igualdad de oportunidades a todos o todas las personas con función de Mando que tengan personal a su cargo.
 - Realizar cursos y/o jornadas de formación en igualdad de oportunidades al personal responsable de los procesos de promoción, así como al personal responsable de la política social de la empresa.
 - Realizar cursos y/o jornadas de formación y sensibilización en igualdad de oportunidades y reparto de responsabilidades dirigido a todo el personal de la empresa.
 - Establecer módulos de igualdad de oportunidades en todos los itinerarios formativos y en todos aquellos cursos ofertados por la empresa en temas de habilidades y actitudes que tengan una duración igual o superior a cinco días, en el período determinado en el calendario de actuaciones.
 - Realizar cursos de formación para mujeres en habilidades y actividades en las que se encuentran subrepresentadas.
 - Programar cursos de formación y reciclaje para aquellas personas que se reincorporen al trabajo después de causar baja: Maternidad, excedencias, cuidados de un familiar, etcétera.
 - Realizar curso de formación de prevención de acoso por razón de sexo para personas con función de mando con personal a cargo.
- Área de Conciliación:
- Principio general: El uso de los derechos de reducción de jornada se realizará de modo que no queden comprometidos los derechos de conciliación del resto de compañeros/as, y siempre atendiendo las circunstancias del puesto de trabajo y de la sección en la cual se produzca el hecho. En las reuniones de la comisión de igualdad se realizará el seguimiento del ejercicio de estos derechos.
- En los casos de solicitud de reducción de jornada por guarda legal o cuidado directo de un familiar (artículo 37 del Estatuto de los Trabajadores y artículo 32 del convenio), la empresa se muestra dispuesta a analizar la posibilidad de adaptar la jornada de partida a jornada continua, siempre que lo permitan las funciones del puesto, los horarios de actividad o servicio, y la atención a clientes tanto internos como externos.
- Realizar campañas de sensibilización en materia de reparto de responsabilidades entre mujeres y hombres.
 - Difundir la Ley de Igualdad.
 - Informar a la plantilla sobre los permisos y excedencias existentes en la normativa laboral en materia de conciliación tanto para hombres como para mujeres.
 - Informar al colectivo de hombres sobre sus derechos como padres para fomentar la utilización de los permisos parentales.
 - Poner a disposición del personal una guía o base de datos de recursos asistenciales.
 - Promover el teletrabajo, en los puestos que lo permitan, manteniendo los mismos derechos laborales y las mismas posibilidades de promoción.
 - Realizar los cursos de formación dentro del horario laboral, así como compensar con tiempo libre la formación que se realice fuera del horario laboral (cuando no exista obligación legal).
 - Establecer el derecho de la acumulación de la media hora del permiso de lactancia en un total de catorce días laborables. En el caso de que los dos progenitores o progenitoras fueran trabajadores/as de la empresa, podrán solicitar su disfrute fraccionado de siete días cada uno.

Seguimiento del Plan

La empresa y la comisión de igualdad analizarán la posibilidad de que la empresa nombre un/a responsable de igualdad en la empresa, quien dispondrá de los medios necesarios para el desarrollo de esta actividad.

Indicadores básicos de seguimiento.

1. Distribución y participación de mujeres y hombres en la organización:
 - a) Porcentaje de mujeres y hombres en toda la organización.
 - b) Porcentaje de mujeres y hombres en puestos de responsabilidad (segregación vertical).
 - c) Porcentaje de mujeres y hombres en los diferentes departamentos (segregación horizontal).
 - d) Edad media de mujeres y hombres (desglose por tramos de edad).
 - e) Antigüedad media de hombres y mujeres y desglose por tramos.
 - f) Porcentaje de mujeres y hombres en el comité de empresa y delegados sindicales.
 - g) Nivel de estudios de la plantilla, segregado por sexos.
2. Condiciones de trabajo:
 - a) Porcentaje de mujeres y de hombres con contrato indefinido y temporal.
 - b) Porcentaje de mujeres y de hombres con jornada partida.
 - c) Porcentaje de mujeres y de hombres con jornada reducida.
 - d) Porcentaje de mujeres y de hombres en función del puesto de trabajo que ocupan.
 - e) Porcentaje de mujeres y de hombres que han causado baja (y causas).
 - f) Porcentaje de mujeres y de hombres con contrato de jornada completa y a tiempo parcial.
3. Reclutamiento y selección:
 - a) Porcentaje de mujeres y hombres que han presentado candidaturas de selección.
 - b) Porcentaje de mujeres y hombres seleccionados.
4. Formación:
 - a) Porcentaje de horas impartidas por sexos.
 - b) Porcentaje de asistentes a los cursos por sexos.
5. Promoción:
 - a) Porcentaje de mujeres y hombres que finalmente han promocionado.
 - b) Número de candidatas y candidatos, presentados, segregados por sexos.
6. Política salarial:
 - a) Diferencia en salario medio de mujeres y hombres por niveles jerárquicos.
 - b) Diferencia en salario medio de mujeres y hombres en la misma categoría o grupo profesional.
 - c) Diferencia en salario medio de mujeres y hombre en la organización.
 - d) Antigüedades medias por sexos y niveles.
7. Conciliación:
 - a) Porcentaje de hombres y de mujeres que han disfrutado la baja por paternidad/maternidad.
 - b) Porcentaje de hombres y de mujeres que se han acogido a medidas de reducción de jornada por motivos de responsabilidad en cuidados a terceros (infancia o atención a familiares mayores o con enfermedades).
 - c) Datos de absentismo segregados por sexos.
8. Mecanismos de detección del acoso y desigualdad:
 - a) Número de consultas recibidas en torno al acoso por razón de sexo y/o acoso sexual. Número de campañas realizadas.
 - b) Número de denuncias presentadas por acoso.

(03/28.561/14)

