



## ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA

### JUNTA DE ANDALUCÍA CONSEJERÍA DE EMPLEO, EMPRESA Y TRABAJO AUTÓNOMO DELEGACIÓN TERRITORIAL EN MÁLAGA SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN LABORAL

*Convenio:* Staffpoint, Sociedad Limitada.  
*Expediente:* 29/01/0141/2024.  
*Fecha:* 26 de abril de 2024.  
*Asunto:* Resolución de inscripción y publicación.  
*Código:* 29104612012024.

*RESOLUCIÓN DE LA DELEGADA TERRITORIAL DE EMPLEO, EMPRESA Y TRABAJO AUTÓNOMO,  
SOBRE LA INSCRIPCIÓN Y PUBLICACIÓN DEL ACUERDO DE LA COMISIÓN NEGOCIADORA DEL  
CONVENIO COLECTIVO DE LA EMPRESA STAFFPOINT, SOCIEDAD LIMITADA.*

Visto el acuerdo de fecha 15 de enero de 2024 de la comisión negociadora del Convenio Colectivo de la Empresa Staffpoint, Sociedad Limitada, número de expediente REGCON 29/01/0141/2024 y código de convenio colectivo 29104612012024 y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 90.3 del Estatuto de los Trabajadores (Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre) y el artículo 8.3 del Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo (*BOE* número 143, de 12 de junio de 2010), esta Delegación Territorial de Empleo, Empresa y Trabajo Autónomo acuerda:

1.º Ordenar su inscripción en el Registro de Convenios y Acuerdos Colectivos de Trabajo a través de medios telemáticos, con notificación a la comisión negociadora, quien queda advertida de la prevalencia de la legislación general sobre aquellas cláusulas que pudieran señalar condiciones inferiores o contrarias a ellas, con especial advertencia de que ningún trabajador podrá percibir mensualmente como salario cantidades inferiores al SMI que se establezca en cada momento de vigencia del convenio.

2.º Disponer su publicación en el *Boletín Oficial de la Provincia*.

En Málaga, a 26 de abril de 2024.

La Delegada Territorial de Empleo, Empresa y Trabajo Autónomo en Málaga, firmado:  
María del Carmen Sánchez Sierra.

#### I CONVENIO COLECTIVO DE STAFFPOINT, SLU

##### CAPÍTULO I

##### Extensión

###### Artículo 1. *Ámbito territorial*

El presente convenio es de aplicación al centro de trabajo de la empresa en la provincia de Málaga y cualquier otro que en un futuro pueda existir en otra demarcación previo proceso correspondiente de extensión.

## Artículo 2. *Ámbito funcional*

El presente convenio será de la aplicación para las actividades que desarrolle la empresa Staffpoint, SLU, siendo las principales y a mero título enunciativo la prestación de servicios de contact center a terceros y de externalización de procesos de negocio (BPO).

## Artículo 3. *Ámbito personal*

El convenio será de aplicación para las relaciones laborales existentes entre Staffpoint y el personal de la misma.

Se excluyen expresamente del mismo, el personal de alta dirección cuya relación laboral especial se regula en el Real Decreto 1382/1985, de 1 de agosto, así como las restantes actividades y relaciones que se contemplan en el número 3 del artículo 1 y en el artículo 2, ambos del Estatuto de los Trabajadores.

## CAPÍTULO II

### Ámbito temporal

## Artículo 4. *Vigencia*

El convenio con carácter general entrará en vigor, al momento de su firma, retro trayéndose todos sus efectos, incluidos los económicos, al 1 de marzo de 2024.

## Artículo 5. *Duración*

La duración de este convenio se extenderá hasta el 31 de diciembre del 2026, entendiéndose prorrogado tácitamente de año en año, salvo que el convenio fuera denunciado por cualquiera de las partes legitimadas para negociarlo, de acuerdo con el artículo 87 del Estatuto de los Trabajadores.

Denunciado el convenio, y hasta que no se logre acuerdo expreso, a los efectos de lo previsto en los artículos 86.3 y 4 del Estatuto de los Trabajadores, se entenderá que se mantiene la vigencia de su contenido normativo.

## Artículo 6. *Forma de la denuncia*

La denuncia del presente convenio habrá de realizarse, con al menos tres meses de antelación a su término, con las formalidades que previene el artículo 89 del Estatuto de los Trabajadores, y por quienes estén legitimados para negociar conforme al artículo 87 del mismo texto legal.

Habrà de formalizarse por escrito. La negociación deberá iniciarse con una antelación mínima de un mes a la fecha de caducidad del convenio denunciado.

## CAPÍTULO III

### Compensación, absorción y garantías

## Artículo 7. *Absorción y compensación*

Operará la compensación y absorción cuando los salarios realmente abonados, en su conjunto y cómputo anual, sean más favorables para los trabajadores que los fijados en el orden normativo o convencional de referencia.

## Artículo 8. *Condiciones más beneficiosas*

Se mantendrá cualquier condición más beneficiosa que viniera disfrutando cualquier persona trabajadora a la entrada en vigor de este convenio, y todo ello sin perjuicio de lo establecido en el artículo anterior.

## CAPÍTULO IV

### Organización del trabajo

#### Artículo 9. *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 en la empresa.

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

## CAPÍTULO V

### Contratación

#### Artículo 10. *Principios generales*

Se estará dispuesto a la normativa del Estatuto de los Trabajadores, sin perjuicio de establecerse acuerdos concretos con el comité de empresa según lo previsto en el propio estatuto.

#### Artículo 11. *Información sobre la contratación*

La empresa informará a la representación legal de las personas trabajadoras, de la evolución del empleo respecto al trimestre anterior y con indicación expresa de altas y bajas y su modalidad de contratación.

A su vez, la empresa informará trimestralmente a la representación legal de las personas trabajadoras de los contratos realizados, con indicación de la modalidad y número de personas contratadas. Dicha información deberá estar en poder de la representación legal de las personas trabajadoras antes de los treinta días posteriores a la finalización del trimestre natural.

Sin perjuicio de la información sobre previsiones en materia de subcontratación a la que se refiere el artículo 64 del Estatuto de los Trabajadores, cuando la empresa concierte un contrato de prestación de obras o servicios con una empresa contratista o subcontratista, deberá informar a la representación legal de sus personas trabajadoras sobre los siguientes extremos:

- a) Nombre o razón social, domicilio y número de identificación fiscal de la empresa contratista o subcontratista.
- b) Objeto y duración de la contrata.
- c) Lugar de ejecución de la contrata.
- d) En su caso, número de personas trabajadoras que serán ocupados por la contrata o subcontrata en el centro de trabajo de la empresa principal.
- e) Medidas previstas para la coordinación de actividades desde el punto de vista de la prevención de riesgos laborales.

Cuando la empresa principal, contratista o subcontratista compartan de forma continuada un mismo centro de trabajo, la primera deberá disponer de un libro de registro en el que se refleje la información anterior respecto de todas las empresas citadas. Dicho libro estará a disposición de la representación legal de las personas trabajadoras.

#### Artículo 12. *Ceses voluntarios*

Quienes deseen cesar voluntariamente en el servicio de la empresa, salvo que estén en periodo de prueba, tendrán la obligación de ponerlo en conocimiento de la misma conforme a los siguientes plazos de preaviso:

- I. Grupos 1 y 2: 15 días.
- II. Grupos 3 y 4: 30 días.
- III. Grupo 5: Pactado entre la empresa y la persona trabajadora.

La empresa, una vez recibida la comunicación de cese voluntario, podrá prescindir de los servicios de la persona interesada antes de la fecha prevista por la misma 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 o la trabajadora indicaba como finalización voluntaria de la relación laboral.

El incumplimiento por parte de la persona contratada 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.

#### Artículo 13. *Periodo de prueba*

La duración del periodo de prueba será variable en función del grupo:

- Grupo 1 y 2: 2 meses.
- Grupo 3: 3 meses.
- Grupo 4: 4 meses.
- Grupo 5: Pactado entre la empresa y la persona trabajadora.

Las situaciones de incapacidad temporal, nacimiento, adopción, guarda legal con fines de adopción, acogimiento, riesgo durante el embarazo, riesgo durante la lactancia, violencia de género que pudieran afectar a las personas trabajadoras durante el periodo de prueba, siempre que se haya acordado expresamente en el contrato de trabajo, interrumpirán el cómputo del periodo de prueba, reanudándose a partir de la fecha de la reincorporación efectiva al trabajo.

Será nulo el pacto que establezca un periodo de prueba cuando la persona trabajadora haya desempeñado las mismas funciones con anterioridad en la empresa, bajo cualquier modalidad de contratación.

#### Artículo 14. *Sucesión en caso de finalización de la campaña o servicio a terceras empresas*

Será de aplicación lo regulado en el convenio sectorial de Contact Center.

## CAPÍTULO VI

### Movilidad

#### Artículo 15. *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 funcional dentro del mismo grupo profesional no podrá realizarse entre especialidades radicalmente distintas, que requieran procesos formativos complejos de adaptación.

Dentro del grupo profesional, el grado de requerimientos o de desempeños de las funciones realizadas en cada momento determinarán el nivel retributivo que sea de aplicación.

La movilidad funcional dentro del mismo grupo profesional no supondrá reducción del nivel retributivo de procedencia.

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 una persona contratada realice trabajos correspondientes a un nivel superior, aquella percibirá, durante el tiempo en que preste los mismos, el salario correspondiente a dicho nivel.

Quienes realicen funciones de un nivel superior durante seis meses al menos en el periodo de un año, o durante ocho meses al menos, en un periodo de dos años, pasarán a pertenecer al

nivel superior correspondiente a las funciones realizadas. A estos efectos, el cómputo debe ser diario, independientemente del número de horas de la jornada dedicadas a las funciones de nivel superior.

La movilidad, cuando implique cambios entre gestión técnica especializada y gestión de servicios de carácter general, podrá realizarse siempre que las nuevas funciones asignadas sean equivalentes a las de procedencia, entendida la equivalencia en los términos establecidos en el artículo 22.3 del Estatuto de los Trabajadores.

El trabajador o la trabajadora podrá solicitar el cambio de funciones, tanto dentro de un grupo profesional como fuera del mismo. En estos casos la solicitud deberá ser razonada y se deberán cumplir los requisitos establecidos en este convenio para el desempeño de las funciones o puesto solicitados. La empresa dará contestación razonada a la solicitud en el plazo de un mes.

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.

El pago de funciones de nivel superior, cuando se realicen de forma esporádica y se abone por día efectivo, se aplicará dividiendo la diferencia entre el salario convenio mensual de ambos niveles, entre 30.

## CAPÍTULO VII

### Tiempo de trabajo

#### Artículo 16. *Jornada*

Durante la vigencia del presente convenio, incluida en su caso la prórroga o ultraactividad, la duración máxima de la jornada ordinaria de trabajo en cómputo anual será de mil setecientas sesenta y cuatro horas, y de 39 horas semanales de trabajo efectivo.

Anualmente se elaborará el calendario laboral en el que deberán figurar los turnos existentes en el centro de trabajo, incluyéndose un anexo de los horarios especiales que puedan pactarse en cada centro de trabajo. Un ejemplar del mismo se expondrá en un lugar visible en cada centro de trabajo.

#### Artículo 17. *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.

La distribución irregular diaria y semanal de la jornada deberá ajustarse trimestralmente, de tal forma que, en dicho periodo no podrán realizarse más horas de las que se establecen en el cómputo semanal. A tales efectos habrá que considerar los días festivos existentes en el mes. El ajuste mensual se realizará en la primera semana del trimestre siguiente.

En el caso de los contratos a tiempo parcial con jornada superior a 30 horas semanales, el límite semanal para la distribución irregular señalado en el apartado anterior, deberá ajustarse proporcionalmente a su jornada sin que supere el número de horas mensuales proporcionales sobre la jornada completa.

Quienes tengan un contrato a tiempo parcial y una jornada igual o inferior a 30 horas semanales, no podrán superar dicha jornada semanal cuando se distribuya irregularmente.

El descanso semanal podrá acumularse por periodos de hasta catorce días, dentro de los cuales siempre habrá un descanso mínimo de tres días, siendo el límite máximo de trabajo sin descanso de ocho días. Se podrá acordar un límite máximo de jornadas continuadas de hasta diez días, en cuyo caso habrá un descanso mínimo de cuatro días dentro del periodo de catorce días.

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

## Artículo 18. *Descansos*

Cuando la jornada diaria tenga una duración de entre cuatro o más horas e inferior a seis horas, existirá un descanso de diez minutos, considerados como tiempo de trabajo efectivo; de la misma forma, si la jornada diaria fuera de entre seis y ocho horas, dicho descanso será de veinte minutos considerados como tiempo de trabajo efectivo. Si la jornada diaria tuviera una duración superior a ocho horas, el descanso será de treinta minutos considerados asimismo como tiempo de trabajo efectivo. En el supuesto que la jornada laboral diaria sea superior a las diez horas, se añadirá un descanso de cinco minutos por cada hora de trabajo adicional. Para el resto de jornadas se disfrutará de un descanso proporcional a la jornada efectuada.

Corresponderá a la empresa la distribución, y forma de llevar a cabo los descansos establecidos 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.

## Artículo 19. *Fines de semana*

Se garantizará a cada persona contratada el disfrute de seis fines de semana al trimestre, salvo aquellas personas trabajadoras contratadas exclusivamente para fines de semana.

## Artículo 20. *Horarios y turnos*

Dada la especial situación que la mayoría de clientes se encuentran en el extranjero y con una diferencia horaria, se establece que las personas trabajadoras estarán por tanto adscritas a los turnos que se establezcan en cada campaña, en función de las bandas horarias fijadas por la empresa-cliente (o cliente interno) para la cual se presta el servicio.

Por acuerdo individual se podrá pactar una distribución de horario y turnos específica.

En el trabajo nocturno se acuerda limitar el número de jornadas continuadas sin descanso a 7 días y máximo 3 veces por trimestre. Tras el periodo de 7 días la persona trabajadora disfrutará de un descanso de 48 horas sin interrupción.

Después de 5 jornadas nocturnas continuadas, habrá un descanso ininterrumpido de 36 horas hasta el turno siguiente. Se considera jornada nocturna cuando la persona trabaja al menos tres horas entre las 22:00 y las 6:00 horas.

La empresa publicará los horarios de trabajo con al menos 14 días de antelación a la fecha de inicio de tales horarios.

Solo se podrán modificar los horarios de un máximo del 20 % de la plantilla, con una semana de antelación.

Mediante acuerdo con la representación legal de las personas trabajadoras, 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.

## Artículo 21. *Desconexión digital*

Conforme con lo dispuesto en los artículos 88 de la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales y 20.bis del Estatuto de los Trabajadores, se reconoce a las personas trabajadoras el derecho a la desconexión digital, con el objetivo de garantizar, fuera del tiempo de trabajo, el respeto de los descansos, permisos y vacaciones, así como su intimidad personal y familiar, y promover un equilibrio entre la vida personal, familiar y laboral.

El ejercicio de este derecho atenderá a la naturaleza y objeto de la relación laboral, potenciarán el derecho a la conciliación de la actividad laboral y la vida personal y familiar y se sujetará a lo acordado entre la empresa y los representantes de las personas trabajadoras.

## CAPÍTULO VIII

### Vacaciones, permisos y licencias

#### Artículo 22. *Vacaciones*

Las vacaciones serán de treinta y dos días naturales. Será obligatorio haber devengado el periodo de disfrute de las vacaciones a razón de 2,67 días de vacaciones por cada mes de trabajo.

Se podrán dividir en periodos de 7 días continuados.

Podrán disfrutarse cuatro días sueltos, bien de forma separada o conjuntamente, cualquier día laborable del año, de común acuerdo entre empresa y solicitante.

Las vacaciones comenzarán siempre en día laborable para la persona interesada.

El periodo de disfrute de vacaciones se fijará de común acuerdo entre el empresario y la persona interesada, quien conocerá las fechas de disfrute que le correspondan dos meses antes, al menos, del comienzo del disfrute de las vacaciones. Todo ello siempre respetando las necesidades del servicio.

Quienes tengan contratos temporales inferiores a un año disfrutarán de los días de vacaciones que les 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 periodo 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 a la terminación de la relación laboral la persona trabajadora haya disfrutado más días de vacaciones a las no devengadas hasta la fecha de la baja, se le descontará de la liquidación correspondiente el importe de los días disfrutados en exceso.

Cuando el periodo de vacaciones fijado en el calendario de vacaciones de la empresa al que se refieren los párrafos anteriores coincida en el tiempo con una incapacidad temporal derivada del embarazo, el parto o la lactancia natural o con el periodo de suspensión del contrato de trabajo previsto en los apartados 4, 5 y 7 del artículo 48 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 periodo de suspensión, aunque haya terminado el año natural a que correspondan.

Excepcionalmente y por causas justificadas, el saldo de vacaciones a traspasar de un ejercicio a otro no debe superar los 16 días naturales.

#### Artículo 23. *Permisos retribuidos*

1. El personal, previo aviso y justificación, podrá ausentarse del trabajo, con derecho a retribución, por alguno de los motivos y por el tiempo siguiente:

- a) Quince días laborales en caso de matrimonio, contados a partir del primer día laborable para la persona trabajadora en que se produzca el hecho causante.
- b) Cinco días laborales en caso de accidente, enfermedad grave sin hospitalización u hospitalización, o intervención quirúrgica sin hospitalización que precise reposo domiciliario, de cónyuge, pareja de hecho o parientes hasta el segundo grado por consanguinidad o afinidad, incluido el familiar consanguíneo de la pareja de hecho, así como de cualquier otra persona distinta de las anteriores, que conviva con la persona trabajadora en el mismo domicilio y que requiera el cuidado efectivo de aquella.
- c) Cuatro días laborales en caso de fallecimiento de cónyuge, padre, madre, padres políticos, madres políticas, hijos, hijas, hermanos y hermanas; contados a partir del primer día laborable para la persona trabajadora en que se produzca el hecho causante.
- d) Dos días laborales en caso de fallecimiento, de pariente hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad; contados a partir del primer día laborable para la persona trabajadora en que se produzca el hecho causante.



- e) En los supuestos contemplados en los anteriores apartados b) y c), cuando se necesite hacer un desplazamiento de 200 kilómetros o superior, los permisos aumentarán un día más de lo señalado en cada caso. En el apartado d) cuando se tenga que realizar un desplazamiento de 200 kilómetros o superior el permiso será de cuatro días.
- f) Un día por traslado del domicilio habitual.
- 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 % de las horas laborables en un periodo de tres meses, podrá la empresa pasar a la persona afectada 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 la persona afectada 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, hija, hermana o hermano, en la fecha de celebración del evento.

En todo caso, los permisos retribuidos regulados en los apartados anteriores han de ser disfrutados de forma continuada.

2. El personal tendrá derecho al uso de hasta 35 horas retribuidas al año, para asistir a consultas de médicos de la Seguridad Social y privadas, debiendo avisar con la mayor antelación posible y debiendo presentar la justificación oportuna. No obstante, ello, las personas afectadas procurarán adaptar, cuando así resulte posible, sus horas de visitas médica a sus tiempos de descanso.

Se adjunta cuadro de grados de parentesco:

TITULAR/CÓNYUGE				
1.ER GRADO	PADRES	SUEGROS	HJOS	YERNO/NUERA
2.º GRADO	ABUELOS	HERMANOS	CUÑADOS	NIETOS
3.ER GRADO	BISABUELOS	TÍOS	SOBRINOS	BIZNIETOS
4.º GRADO	PRIMOS			

#### Artículo 24. *Permisos no retribuidos*

Quienes tengan a su cargo hijos o hijas menores de doce años, o ascendientes mayores de sesenta y cinco años, dispondrán del tiempo necesario para acompañarles a las consultas médicas oportunas, previo aviso y justificación.

### CAPÍTULO IX

#### **Excedencias y reducción de la jornada por motivos familiares**

#### Artículo 25. *Excedencias especiales*

Quienes 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 periodos máximos de quince días naturales, uno en cada semestre del año. En este último caso el periodo de excedencia podrá ser de quince días o inferior. A la finalización de esta excedencia la incorporación al puesto de trabajo se efectuará de manera inmediata y sin que sea necesaria la existencia de vacante.

Las excedencias especiales por una duración de 7 días o menos no conllevarán liquidación de ningún concepto.



## Artículo 26. *Otros tipos de excedencia*

### 1. VOLUNTARIA O FORZOSA

La excedencia podrá ser voluntaria o forzosa.

1.1. 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.

1.2. VOLUNTARIA: Quien tenga 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 la misma persona si han transcurrido cuatro años desde el final de la anterior excedencia voluntaria.

### 2. EXCEDENCIA POR CUIDADO DE FAMILIARES

2.1. Se tendrá derecho a un periodo de excedencia de duración no superior a tres años para atender el cuidado de cada hijo o hija, tanto cuando lo sea por naturaleza, como por adopción, guarda con fines de adopción o en los supuestos de acogimiento, tanto permanente como pre-adoptivo, aunque estos sean provisionales a contar desde la fecha de nacimiento o, en su caso, de la resolución judicial o administrativa.

2.2. También se tendrá derecho a un periodo de excedencia de duración no superior a dos años, para atender al cuidado de parientes de hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, que por razones de edad, accidente, enfermedad o discapacidad no puedan valerse por sí mismos, y no desempeñen actividad retribuida.

2.3. Estas excedencias cuyo periodo de duración podrá disfrutarse de forma fraccionada, constituye un derecho individual. No obstante, si dos o más personas contratadas por la misma empresa generasen este derecho por el mismo sujeto causante, la empresa podrá limitar su ejercicio simultáneo por razones justificadas de funcionamiento de la empresa.

2.4. Cuando un nuevo sujeto causante diera derecho a un nuevo periodo de excedencia, el inicio de la misma dará fin al que, en su caso, viniera disfrutando.

2.5. El periodo de permanencia en situación de excedencia, conforme a este artículo, será computable a efectos de antigüedad, y la persona afectada tendrá derecho a la asistencia a cursos de formación profesional, a cuya participación deberá ser convocada por la empresa, 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 o nivel equivalente. No obstante, cuando la persona afectada 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 15 meses cuando se trate de una familia numerosa de categoría general, y hasta un máximo de 18 meses si se trata de categoría especial.

## Artículo 27. *Reducción de la jornada por motivos familiares*

1. Por lactancia de un hijo o hija menor de nueve meses, se tendrá derecho a una hora de ausencia al trabajo, que se podrá dividir en dos fracciones. Voluntariamente, se podrá sustituir este derecho por una reducción de jornada, con la misma finalidad, en media hora si coincide con el comienzo y el final de la jornada o en 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 15 días naturales a disfrutar de forma ininterrumpida e inmediatamente después del periodo de la suspensión del contrato por maternidad. 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 15 días de descanso ininterrumpido, por cada hijo o hija, a disfrutar en los términos los previstos para el supuesto de parto sencillo.

2. Quien por razón de guarda legal tenga a su cuidado directo alguna persona menor de doce años o una persona con discapacidad, 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 pariente, 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. No obstante, si dos o más personas contratadas por la misma empresa generasen este derecho por el mismo sujeto causante, la empresa podrá limitar su ejercicio simultáneo por razones justificadas de funcionamiento de la empresa.

5. La persona 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 la representación de los trabajadores, o conforme al acuerdo entre la empresa y la persona 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 o hijas 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 artículo 37.5 del Estatuto de los Trabajadores.

7. Quienes tengan necesidad de hacer efectivo su derecho a la conciliación de la vida familiar y laboral, podrán solicitar adaptaciones de la duración y distribución de la jornada de trabajo en la ordenación del tiempo de trabajo y en la forma de prestación, incluida la prestación de su trabajo a distancia. Dichas adaptaciones deberán ser razonables y proporcionadas en relación con las necesidades de la persona trabajadora y con las necesidades organizativas y productivas de la empresa.

En el caso de que tengan hijos o hijas, las personas trabajadoras tienen derecho a efectuar dicha solicitud hasta que los hijos o hijas cumplan doce años.

La empresa atenderá las solicitudes referidas en el presente artículo conforme al procedimiento descrito en el artículo 34.8 del Estatuto de los Trabajadores.

#### Artículo 28. *Concreción horaria y determinación del periodo de disfrute*

La concreción horaria y la determinación del periodo de disfrute del permiso de lactancia y de la reducción de la jornada, previstos en este capítulo, corresponderá al trabajador o a la trabajadora dentro de su jornada ordinaria. Se deberá preavisar a la empresa con quince días de antelación, la fecha en que se incorporará a su jornada ordinaria.

### CAPÍTULO X

#### **Clasificación y promoción profesional**

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

Sin perjuicio de la movilidad funcional y polivalencia de los grupos profesionales, los trabajadores y las trabajadoras de las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de este convenio, se

clasificarán 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 la persona contratada 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.

### Artículo 30. 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.

### Artículo 31. Sistema de clasificación profesional

La inclusión 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, y en base a lo regulado en el artículo 22 del Estatuto de los Trabajadores, en los grupos que en este capítulo se señalan, y en el que se incluyen a título enunciativo las funciones que les son propias.

### Artículo 32. Grupos profesionales: descripción

GRUPO	DESCRIPCIÓN	PUESTOS A TÍTULO ENUNCIATIVO Y NO LIMITATIVO
1. OPERADORES	FUNCIONES AUXILIARES O DE APOYO PARA CUYA EJECUCIÓN NO SE REQUIERE CUALIFICACIÓN O EXPERIENCIA PREVIA, SIGUIENDO MÉTODOS DE TRABAJO CON ACTUACIONES PROTOCOLIZADAS	ASISTENTES DE SERVICIO, AUXILIARES ADMINISTRATIVOS, OPERADORES/AS DE LIMPIEZA
2. OPERADORES ESPECIALISTAS	FUNCIONES HABITUALES Y NORMALES DE LA PRODUCCIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE Y DE APOYO, CON UNA FORMACIÓN PREVIA Y PROCEDIMIENTOS SISTEMATIZADOS PARA LA RECEPCIÓN Y/O GESTIÓN DE CONTACTOS Y TAREAS	TELEOPERADORES/AS ESPECIALISTAS, GESTORES/AS Y COORDINADORES/AS DE CONTACTOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE, COMERCIALES, GESTORES/AS DE INCIDENCIAS, OFICIALES ADMINISTRATIVOS
3. JEFES/AS DE SERVICIO, SUPERVISORES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE APOYO	FUNCIONES DE SUPERVISIÓN Y FORMACIÓN, COORDINACIÓN O ADMINISTRACIÓN QUE REQUIEREN EXPERIENCIA PREVIA Y/O HABILIDADES DETERMINADAS	RESPONSABLES DE SERVICIO, JEFES/AS DE EQUIPO Y FORMADORES, OFICIALES ADMINISTRATIVOS



GRUPO	DESCRIPCIÓN	PUESTOS A TÍTULO ENUNCIATIVO Y NO LIMITATIVO
4. DIRECTIVOS Y TITULADOS TÉCNICOS	FUNCIONES PARA CUYA REALIZACIÓN SE REQUIERE UNA CUALIFICACIÓN PROFESIONAL EN LAS TÉCNICAS PROPIAS DEL TRABAJO ESPECÍFICO. ATRIBUCIÓN DE FUNCIONES DIRECTIVAS O DE RESPONSABILIDAD, COORDINADORA O ASESORA, CON AUTONOMÍA, CAPACIDAD DE SUPERVISIÓN Y RESPONSABILIDAD, ACORDES CON LAS FUNCIONES ASIGNADAS	DIRECTIVOS Y RESPONSABLES DE DEPARTAMENTO O ÁREA, TITULADOS SUPERIORES Y MEDIOS, INGENIERO TÉCNICO, TÉCNICO DE ADMINISTRACIÓN, DIRECTOR/A DE MÁRKETING
5. TÉCNICOS EXPERTOS Y DESARROLLADORES	FUNCIONES NO INCLUIDAS EN EL RESTO DE GRUPOS, CON FINALIDAD DE DESARROLLO DE NEGOCIO O DE PROYECTOS PARA EL CLIENTE, QUE REQUIEREN UNOS CONOCIMIENTOS, APTITUDES Y HABILIDADES DETERMINADOS Y/O EXPERIENCIA PROFESIONAL ESPECÍFICA. SE INCLUYEN EN ESTE GRUPO LAS FUNCIONES DE DIRECCIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS, ANÁLISIS Y DESARROLLO O FORMACIÓN PROFESIONAL	JEFES/AS DE PROYECTO, JEFES/AS DE DESARROLLO, ESPECIALISTAS EN SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, DESARROLLADORES/AS DE SISTEMAS, FORMADORES/AS PROFESIONALES

## CAPÍTULO XI

### Concepto y estructura de las retribuciones económicas

#### Artículo 34. 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.

#### Artículo 35. 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.

#### Artículo 36. Salario base

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

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

#### Artículo 37. Incrementos salariales

Las tablas que se incorporan como anexo de este convenio, son el resultado de los incrementos salariales pactados para el año 2024.

Año 2025: IPC cerrado año anterior (mínimo 1 % tope 3,5 %).

Año 2026: IPC cerrado año anterior + diferencial 0,5 % (mínimo 1 % - tope 3,5 %).

Las tablas salariales correspondientes a los años 2025 y 2026 serán elaboradas por la comisión paritaria del convenio colectivo en los 15 días siguientes a la publicación oficial del IPC real del año anterior.

## Artículo 38. *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/a 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 o la trabajadora.
- De puesto de trabajo: integrados por las cantidades que se deba percibir por razón de las características del puesto de trabajo o de la forma de realizar la actividad.
- De tiempo.

## Artículo 39. *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 individual, el importe total de las pagas extraordinarias podrá prorratearse entre doce mensualidades.

## Artículo 40. *Complementos del puesto de trabajo*

PLUS DE IDIOMAS: percibirán este plus a quienes, para el desarrollo íntegro de su trabajo se les exija la utilización de dos o más idiomas. El uso de un idioma específico para el uso de sistemas informáticos, no dará lugar al devengo de este plus.

La cuantía mensual de este plus a jornada completa será el establecido en las tablas salariales anexas.

Para los contratos con jornada parcial el plus se percibirá proporcionalmente a la jornada contratada, con independencia del tiempo de utilización del idioma o lengua durante la misma.

## Artículo 41. *Complementos por festivos y domingos*

1. Quien preste sus servicios en cualquiera de los 14 días festivos anuales, con independencia de la compensación de un día libre retribuido, percibirá los recargos que se establecen en las tablas anexas a este convenio.

2. Tendrán la consideración de festivos especiales, los siguientes:

- El día 25 de diciembre.
- El día 1 de enero.
- El día 6 de enero.

Dichos días se complementarán con los recargos contenidos en las tablas anexas, con independencia de la compensación de un día libre retribuido.

También tendrán la consideración de festivos especiales los días 24 y 31 de diciembre a partir de las 20:00 horas, complementándose con los recargos contenidos en las tablas anexas, no estableciendo compensación alguna con descanso.

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

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

5. En el supuesto de que el festivo anual coincida con un fin de semana, a efectos de compensación, el festivo no se trasladará a día laboral según el calendario utilizado en la empresa.

Si el festivo cae un domingo, no se pasará a lunes, y la persona que trabaje el domingo percibirá compensación por festivos.

#### Artículo 42. *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 este plus de nocturnidad de conformidad con las cuantías establecidas en las tablas salariales anexas.

#### Artículo 43. *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 los siguientes criterios de valoración:

Con independencia de las retribuciones reales que perciba la persona trabajadora, el valor de las horas extraordinarias será el resultante de aplicar los porcentajes que a continuación se detallan al valor de la hora tipo ordinaria calculada de la siguiente forma:

Hora tipo ordinaria igual a salario tabla convenio anual dividido entre la jornada efectiva anual.

- a) Horas extraordinarias diurnas: en horarios comprendidos entre las 6:00 horas y las 22:00 horas, se abonarán con un incremento del 25 % sobre el valor de la hora tipo ordinaria.
- b) Horas extraordinarias nocturnas: en horarios comprendidos entre las 22:00 horas y las 6:00 horas, se abonarán con un incremento del 60% sobre el valor de la hora tipo ordinaria.
- c) Horas extraordinarias festivas diurnas, (no domingos): en horarios comprendidos entre las 6:00 horas y las 22:00 horas, se abonarán con un incremento del 60 % sobre el valor de la hora tipo ordinaria.
- d) Horas extraordinarias nocturnas en festivos: en día festivo (no domingos), en horarios comprendidos entre las 22:00 horas y las 6:00 horas, se abonarán con un incremento del 80 % sobre el valor de la hora tipo ordinaria.

Por pacto individual, las horas extraordinarias podrán compensarse por tiempo de descanso, hora por hora en los casos a) y b) y hora y media por hora en los restantes supuestos.

#### Artículo 44. *Retribución en vacaciones*

Las personas afectadas por este convenio percibirán, como retribución de sus vacaciones anuales la media de lo que hayan percibido por los complementos de festivos, festivos especiales, domingos, plus de nocturnidad y de idiomas indicados en el convenio, así como las comisiones por ventas y/o incentivos a la producción variables, de carácter ordinario, en función de la actividad realizada derivados del desempeño de su puesto de trabajo.

Se calculará dicha retribución de conformidad con la siguiente fórmula:

- a) Sumar las cantidades percibidas por los complementos salariales indicados en el párrafo anterior, del año en curso que haya percibido cada trabajador o trabajadora.  
Con el objeto de evitar duplicidades en el abono de comisiones y/o incentivos en el caso que, durante el disfrute de las vacaciones, se percibieran comisiones y/o incentivos de los indicados en el párrafo anterior, no se incluirán en esta suma los importes ya percibidos por estos conceptos.
- b) Dividir esta cantidad entre 330 días (11 meses de 30 días cada mes entendido como mes tipo) y multiplicarlo por los 32 días de vacaciones fijados en este convenio, o la parte proporcional correspondiente en caso de prestación de servicios inferior al año.

El importe resultante de esta fórmula se hará efectivo en una sola vez en la nómina de enero del año siguiente, salvo en el supuesto de que la persona afectada cesara en la empresa, por cualquier causa antes de la finalización del año natural, que se abonará dentro del correspondiente recibo de finiquito.

## PLUSES EXTRASALARIALES

### Artículo 45. *Plus de transporte*

Se establece un plus extrasalarial de transporte por cada día de trabajo efectivo, para aquellos trabajadores que comiencen o finalicen su jornada a partir de las 24:00 horas y hasta las 6:00 horas.

Si el comienzo y la finalización se producen en el mismo día dentro del arco horario fijado en el párrafo anterior, la cantidad fijada para este plus se percibirá doble.

Las cantidades fijadas para este plus serán las establecidas en las tablas salariales anexas.

No se percibirá este plus en los días en los que se preste servicios en la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo.

### Artículo 46. *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 se utilice para tales desplazamientos vehículo propio, habiendo sido previamente autorizado por la empresa para ello, se percibirá una compensación de 0,26 euros por kilómetro realizado.

b) DIETAS: El personal que, por necesidades de las empresas, tenga que desplazarse a población distinta de aquella donde radique su centro de trabajo, percibirá una dieta de 16,41 euros, cuando realice una comida fuera y pernocte en su domicilio; y de 28,91 euros, cuando realice las dos comidas fuera, pernoctando en su domicilio; en cualquiera de los casos el importe a abonar será el establecido en este convenio. Cuando se pernocte fuera del domicilio, la empresa correrá con los gastos de alojamiento, que en ningún caso será superior a la categoría de un hotel tres estrellas, debiendo justificarse el gasto con la correspondiente factura.

## CAPÍTULO XII

### Prestaciones sociales

#### Artículo 47. *Complementos en los supuestos de incapacidad temporal*

1. Incapacidad temporal en caso de accidente de trabajo: las empresas complementarán hasta el 100 % del salario convenio, desde el primer día.

2. Incapacidad temporal en caso de enfermedad:

a) Del día 1 al 3, el 70 % del salario convenio, con el tope de 9 días al año, y con baja médica.

b) Del día 4 al 20, el 75 % del salario convenio y con baja médica.

c) Del día 21 en adelante: 100 % del salario convenio, hasta un año, y con baja médica.

En el supuesto de que se produzca hospitalización, independientemente del día de la hospitalización y de la duración de la misma, se complementará al 100 % del salario convenio desde el primer día de la baja por IT.

3. El salario convenio incluye los conceptos de: salario base, pagas extraordinarias, complemento de festivos normales, festivos especiales, domingos, plus de nocturnidad y plus de idiomas.



4. La presentación de las bajas y su acreditación se realizará conforme con el procedimiento previsto por la normativa de Seguridad Social. El personal aceptará, 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.

## CAPÍTULO XII

### Faltas y sanciones

#### Artículo 48. *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, trabajadoras.

2. Las faltas, siempre que sean constitutivas de un incumplimiento contractual de la persona contratada, 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 se clasificará en leve, grave o muy grave.

4. La falta, sea cual fuere su calificación, requerirá comunicación escrita y motivada de la empresa a la persona afectada.

5. La imposición de sanciones por faltas graves o muy graves será notificada a la representación legal de las personas trabajadoras.

#### Artículo 49. *Faltas leves*

##### SON FALTAS LEVES

1. Tres faltas de puntualidad durante treinta días sin que exista causa justificada.
2. La falta de asistencia al trabajo de un día durante el periodo de un mes, sin causa justificada. Será grave si, de resultas 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 o compañeras 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 y al menos en el mismo día, la ausencia al trabajo por causa justificada.
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 al personal subordinado, compañeros y compañeras, 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.

## Artículo 50. *Faltas graves*

### SON FALTAS GRAVES

1. El cometer dos faltas leves en el periodo de un trimestre, aunque sea de distinta naturaleza, siempre que hubiera mediado sanción comunicada por escrito.
2. Más de tres faltas de puntualidad en la asistencia al trabajo en un periodo de treinta días. Cuando se tuviera que relevar a un compañero o compañera 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 periodo 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, compañeras, mandos o público. Si implicase quebranto manifiesto de la disciplina o de ella se derivase perjuicio notorio para la empresa, compañeros y compañeras de trabajo o público, se reputará muy grave.
5. La voluntaria disminución de la actividad habitual y la negligencia en el trabajo que afecta a la buena marcha del servicio.
6. La simulación de enfermedad o accidente.
7. El empleo de tiempo, materiales, útiles y máquinas en cuestiones ajenas al trabajo o en beneficio propio.
8. El hacer desaparecer útiles, tanto de la empresa como de los clientes de la misma.
9. Causar accidentes por dolo, negligencia o imprudencia inexcusable.
10. 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.

## Artículo 51. *Faltas muy graves*

### SON FALTAS MUY GRAVES

1. La reincidencia en comisión de falta grave en el periodo de seis meses, aunque sea de distinta naturaleza, siempre que hubiere mediado sanción.
2. Más de cuatro faltas no justificadas de puntualidad, cometidas en el periodo de seis meses o de dieciséis en un año, aunque hayan sido sancionadas independientemente.
3. Tres faltas injustificadas al trabajo en el periodo de un mes, de seis en el periodo de seis meses, o veinticuatro 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 y compañeras 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. La suplantación de la personalidad de un compañero o compañera al fichar o firmar, sancionándose tanto a quien ficha como a quien ha suplantado.
6. El hacer desaparecer, inutilizar, causar desperfectos en máquinas, sistemas, instalaciones, edificios, enseres, documentos, etc., tanto en la empresa como de clientes de la misma, así como causar accidentes por dolo, negligencia o imprudencia inexcusable.
7. 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.
8. La continuada y habitual falta de aseo y limpieza, de tal índole que produzca quejas justificadas de mandos, compañeros o compañeras de trabajo o terceros.
9. 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, entendiéndose por habitualidad cuando previamente haya habido un apercibimiento por escrito por la misma causa. Si se causare un perjuicio muy grave a la empresa, se podrá despedir al trabajador aun cuando se trate de la primera vez.

10. 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.
11. Los malos tratos de palabra o de obra, falta grave de respeto y consideración a las personas de sus superiores, compañeros, compañeras, personal a su cargo o familiares del mismo, así como a los clientes y a las personas en cuyos locales o instalaciones realizara su actividad y al personal de estas si lo hubiere.
12. El abandono del trabajo en puestos de responsabilidad una vez tomado posesión de los mismos, y la inhibición o pasividad en la prestación del mismo.
13. La disminución voluntaria y continuada en el rendimiento.
14. Actos de acoso sexual o por razón de sexo, considerándose de especial gravedad los dirigidos a personas subordinadas con abuso de posición privilegiada.  
A tales efectos se entenderán como actos de acoso sexual o por razón de sexo cualquier comportamiento desarrollado en el ámbito de la empresa, de naturaleza sexual o realizado en función del sexo de una persona, que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.
15. El abuso de autoridad.
16. 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.
17. Exigir o pedir por sus servicios remuneración o premios de terceros, cualquiera que sea la forma o pretexto que para la donación se emplee.
18. 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.

## Artículo 52. 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 11 días a 3 meses.
  - b) Pérdida temporal o definitiva del nivel profesional 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 las personas trabajadoras, si la hubiere, las sanciones por faltas graves o muy graves.

Las faltas prescribirán a los 10 días cuando sean calificadas de leves; a los 20 días cuando lo fueron como graves; y a los 60 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 de quien cometa la infracción, quedando canceladas a los tres meses las leves, a los seis meses las graves y al año las muy graves.

## CAPÍTULO XIII

### Comisión paritaria de interpretación

#### Artículo 53. *Composición y funciones*

De conformidad con lo previsto en el artículo 91 del Estatuto de los Trabajadores, se crea una comisión mixta paritaria de interpretación y seguimiento del convenio conformada por las mismas partes negociadoras del convenio.

Los acuerdos de la comisión requerirán, en cualquier caso, el voto favorable de la mayoría de cada una de las dos representaciones.

Son funciones específicas de la comisión:

- a) La vigilancia e interpretación del presente convenio y seguimiento para la aplicación y desarrollo de dicha normativa, elaborando, de acuerdo con lo previsto en el artículo 91 del Estatuto de los Trabajadores.
- b) Mediación en caso de desacuerdo una vez finalizado el periodo de consultas en los procedimientos de modificación sustancial de condiciones de trabajo (artículo 41 del Estatuto de los Trabajadores) flexibilidad interna, expedientes colectivos de regulación de empleo o cualquier otro que las partes de forma voluntaria decidan someter a esta comisión.
- c) Información previa en los supuestos de inaplicación del convenio, pudiendo mediar entre las partes, si cualquiera de ellas lo solicitaran.
- d) Mediar en aquellos conflictos que voluntaria y conjuntamente les sean sometidos por las partes afectadas y que versen sobre la aplicación o interpretación de la normativa aludida.
- e) Entender, de forma previa a la vía administrativa y judicial, en relación a los conflictos que puedan ser interpuestos por quienes están legitimados para ello, con respecto a la aplicación de los preceptos derivados del presente convenio.

El sometimiento y solución de una materia por la comisión paritaria eximirá del trámite de conocimiento previo cuando se reitere la misma.

#### Artículo 54. *Procedimiento*

Los asuntos sometidos a la comisión paritaria, revestirán el carácter de ordinarios o extraordinarios, otorgando tal calificación cualquiera de las partes que integren la misma.

En el primer supuesto, la comisión deberá resolver en plazo de quince días, y en el segundo en el de 48 horas.

Con independencia de las reuniones que hayan de celebrarse a instancia de las partes integrantes de la comisión, la Presidencia la convocará trimestralmente para realizar un seguimiento de las funciones y tareas que le son propias.

Las reuniones serán convocadas por la Presidencia con indicación de los asuntos que han de ser tratados, levantándose acta por escrito de las mismas, que serán remitidas en el plazo de un mes a todos los miembros de la comisión.

Cuando la reunión sea a instancias de los trabajadores/as, y de la empresa, la iniciación del procedimiento se formalizará por escrito en el que necesariamente se hará constar:

1. Identificación de quienes la solicitan, con los datos personales y sociales necesarios.
2. Carácter con el que se actúa (trabajador/a o empresa) explicitando en su caso las facultades de representación.



3. Tipo de actuación que se requiere.
4. Exposición de los hechos, y los puntos o extremos que se someten.
5. Firma. Si la actuación requerida fuera de mediación, el escrito deberá estar firmado conjuntamente por las partes en conflicto, y se hará figurar de forma explícita el compromiso voluntariamente asumido de someter la controversia a la mediación de la comisión.

La comisión podrá establecer un modelo normalizado de iniciación del procedimiento.

Una vez recibido el escrito de iniciación de procedimiento, y reunida la comisión, en un plazo máximo de quince días examinará el mismo observando si se cumplen los requisitos exigidos, si los hechos están suficientemente claros, así como los puntos o extremos que se le someten, y cuál es el tipo de actuación que se requiere.

Si observara la existencia de defectos formales, insubsanables de oficio, recabará de las partes, con suspensión del plazo para pronunciarse, la subsanación de tales defectos en un plazo no superior a cinco días hábiles, transcurridos los mismos, sin haberse hecho, archivará sin más el expediente.

Si de los hechos expuestos, o de los puntos o extremos sometidos, no aparecieran claras las pretensiones, también con suspensión del plazo para pronunciarse, recabará de las partes las aclaraciones o ampliaciones que entienda necesarias, para que las mismas, en un plazo no superior a 5 días hábiles, así lo hagan, archivando el expediente si no lo hicieran; si una de las partes cumpliera con ello, y la otra no, la comisión entrará a conocer sobre la base de las ampliaciones y aclaraciones de la parte que cumplió con ello.

Si del tipo de actuación que se requiere resultara la no competencia de la comisión, esta se lo comunicará sin más a las partes, archivando el expediente.

La comisión podrá requerir los informes y asesoramientos técnicos que considere pueden ayudar a la solución de los aspectos controvertidos.

Una vez recibidos todos los informes y aclaraciones solicitados, la comisión se reunirá dentro de los cinco días hábiles siguientes para emitir informe de resolución según proceda.

El procedimiento finalizará mediante el informe o resolución, según los casos, que emita la comisión dentro del plazo establecido para ello, y que se notificará íntegramente a las partes afectadas, incorporándose el original al expediente abierto, una vez firmado por la Presidencia y la Secretaría. Las partes podrán solicitar las certificaciones que del mismo requieran que irán firmadas por la Secretaría con el visto bueno de la Presidencia.

Si de la reunión de la comisión no resultara acuerdo, en el informe o resolución se hará constar la posición de cada una de las representaciones.

La solicitud de intervención de la comisión no privará a las partes interesadas del derecho a usar la vía administrativa, arbitral o judicial, según proceda.

De todos los procedimientos seguidos por la comisión se abrirá y cerrará el correspondiente expediente que se archivará, una vez finalizado, en la sede de la comisión, bajo la custodia de la Secretaría.

En tanto dure el procedimiento en la comisión, las partes no podrán acudir a otras instancias, ni plantear medidas de presión o declarar conflicto colectivo hasta que la comisión se pronuncie sobre la cuestión sometida a su conocimiento.

## ANEXO I

**Tabla salario base 2024**

GRUPO	SALARIO
1. OPERADORES	1.260,00 €
2. OPERADORES ESPECIALISTAS	1.338,29 €

GRUPO	SALARIO
3. JEFES/AS DE SERVICIO, SUPERVISORES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE APOYO	1.543,61 €
4. DIRECTIVOS Y TITULADOS TÉCNICOS	2.151,52 €
5. TÉCNICOS EXPERTOS Y DESARROLLADORES	BRUTO MENSUAL PACTADO

## ANEXO II

**Tablas salariales de 2024 de recargos de festivos normales, festivos especiales, domingos, plus de idioma, plus de nocturnidad, plus transporte y compensación de gastos en el trabajo a distancia**

PLUS	GRUPO	EUROS
RECARGO FESTIVOS ESPECIALES	GRUPO 1	85,51
	GRUPO 2	88,80
	GRUPO 3	97,32
	GRUPO 4	102,43
RECARGO FESTIVOS NORMALES	GRUPO 1	40,33
	GRUPO 2	41,88
	GRUPO 3	45,89
	GRUPO 4	48,33
RECARGO DOMINGO	GRUPO 1	13,90
	GRUPO 2	14,43
	GRUPO 3	15,82
	GRUPO 4	16,65
	PLUS IDIOMA (MENSUAL)	123,19
	PLUS DE NOCTURNIDAD (HORA)	1,85
	PLUS DE TRANSPORTE (DÍA)	6,17
GASTOS TRABAJO A DISTANCIA	JORNADA 30 O MÁS HORAS	1,26
	JORNADA MENOS 30 HORAS	0,99

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 I, 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.

Cuando los festivos no se compensen con día libre, no se abonará el recargo, y se retribuirá el festivo trabajado conforme al artículo 43 de este convenio.

1741/2024