

## 1.5. ESTATUTOS Y CONVENIOS COLECTIVOS

### ***RESOLUCIÓN 156C/2023, de 3 de agosto, de la directora general de Política de Empresa, Proyección Internacional y Trabajo, por la que se acuerda el registro, depósito y publicación en el Boletín Oficial de Navarra del Convenio Colectivo de la empresa Helphone Servicios Informáticos, S.L. de Berrioplano.***

Visto el texto del Convenio Colectivo presentado por la empresa Helphone Servicios Informáticos, S.L. de Berrioplano (Código número: 31100092012011), con entrada en este Registro con fecha 21 de junio de 2023, suscrito con fecha 20 de junio de 2023, entre la representación empresarial y sindical (CC.OO. y UGT) de la empresa.

Realizado requerimiento de subsanación con fecha 6 de julio, la empresa presenta las correcciones con fecha 19 de julio de 2023, subsanando todas las deficiencias detectadas.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 90, apartados 2 y 3 del Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores y en el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios colectivos, acuerdos colectivos de trabajo y planes de igualdad,

En ejercicio de las atribuciones que me confiere el artículo 32 de la Ley Foral 11/2019, de 11 de marzo, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y del Sector Público Institucional Foral, en relación con el Decreto Foral 265/2019, de 30 de octubre, por el que se establece la estructura orgánica del Departamento de Desarrollo Económico y Empresarial.

RESUELVO:

Primero.—Inscribir en el Registro de Convenios Colectivos, Acuerdos Colectivos de Trabajo y Planes de Igualdad de Navarra, el Convenio Colectivo presentado por la Helphone Servicios Informáticos, S.L. (Código número: 31100092012011).

Segundo.—Disponer su publicación en el Boletín Oficial de Navarra, para su general conocimiento.

Tercero.—Notificar esta resolución a la solicitante, advirtiéndole de que no agota la vía administrativa, y que contra la misma cabe interponer recurso de alzada el Consejero de Desarrollo Económico y Empresarial, en el plazo de un mes a partir del día siguiente al de su notificación.

Pamplona, 3 de agosto de 2023.—La directora general de Política de Empresa, Proyección Internacional y Trabajo, Izaskun Goñi Razquin.

[Convenio Colectivo de la empresa Helphone Servicios Informáticos, S.L. de Berrioplano \(PDF\).](#)

F2311457

# Convenio Colectivo de la empresa Helphone Servicios Informáticos, S.L. de Berrioplano

---

---

*Boletín Oficial de Navarra número 191, de 12 de septiembre de 2023*

## ACTA FINAL DE LA COMISIÓN NEGOCIADORA DEL V CONVENIO COLECTIVO PARA EL PERSONAL DE HELPHONE SERVICIOS INFORMÁTICOS, S.L.

Reunidos:

En los locales de la Empresa, calle María Viscarret, número 1 (Artica), el 20 de junio de 2023, siendo las 12:00.

Comparecen:

De una parte, la dirección de HELPHONE SERVICIOS INFORMÁTICOS representada por don Francisco Javier Martínez Martínez y doña Rebeca Martínez Azpilicueta.

De otra las organizaciones sindicales CCOO y UGT:

Central sindical CCOO representada por doña María Larrea Garbisu, doña Laura Gil de Carlos, doña Lydia Velasco Salinas y doña Ana María Herrera Pagán.

Central sindical UGT, representada por doña Mirian Villanueva Vega.

Ambas partes se reconocen legitimación y capacidad recíproca para negociar y tras exponer los hechos que a continuación se reflejan, adoptan los acuerdos que igualmente se indican a continuación:

### **EXPOSICIÓN DE HECHOS:**

Primero.—El 10 de enero de 2023 se constituyó en los locales de la empresa, la Comisión Negociadora del V CONVENIO COLECTIVO PARA EL PERSONAL DE HELPHONE SERVICIOS INFORMÁTICOS, S.L.

Segundo.—Dicha Comisión Negociadora, como consta en acta, quedó integrada por la Dirección de la Empresa y por los sindicatos UGT, CCOO y ELA en representación de la parte social.

Tercero.—Con fecha 28 de abril de 2023 se cerró el proceso negociador con acuerdo de las partes.

Por todo lo anterior, se da cuenta del texto del V CONVENIO COLECTIVO PARA EL PERSONAL DE HELPHONE SERVICIOS INFORMÁTICOS, S.L., elaborado al efecto y las partes elevan los siguientes,

### **ACUERDOS:**

Primero.—La representación de la empresa y la de los trabajadores aprueban y suscriben el texto del V CONVENIO COLECTIVO PARA EL PERSONAL DE HELPHONE SERVICIOS INFORMÁTICOS, S.L., que ha sido acordado por ambas partes.

Segundo.—El citado convenio extiende su vigencia durante los años 2023, 2024 y 2025.

Tercero.—El texto del Convenio acordado, que se adjunta a la presente acta, consta de 43 artículos, 5 Anexos y 1 Disposición Transitoria.

Cuarto.—Se acuerda remitir un original firmado del Texto del Convenio a la Consejería de Industria, Comercio, Turismo y Trabajo del Gobierno de Navarra, a efectos de su conocimiento y registro, con expresa petición de que disponga lo necesario para su posterior publicación en el Boletín Oficial de Navarra.

Quinto.—Se pacta expresamente que, con independencia del plazo de publicación de este convenio en el Boletín Oficial de Navarra, todo el contenido del IV CONVENIO COLECTIVO PARA EL PERSONAL DE HELPHONE SERVICIOS INFORMÁTICOS, S.L., mantendrá su vigencia y aplicación plena hasta publicación en el Boletín Oficial de Navarra del nuevo texto.

Y no habiendo más asuntos que tratar se levanta la sesión, extendiéndose la presente Acta que se firma por los asistentes en el lugar y fecha señalados.

## V CONVENIO COLECTIVO PARA EL PERSONAL DE HELPHONE SERVICIOS INFORMATICOS, S.L.

### **Artículo 1. Ámbito personal, funcional y territorial.**

El presente Convenio Colectivo será de aplicación a todas las personas trabajadoras en el ámbito de la empresa HELPHONE SERVICIOS INFORMÁTICOS, S.L., empresa dedicada al ámbito funcional correspondiente a actividades informáticas. Quedan fuera de su ámbito de aplicación, personal y funcional, los cargos de Alta Dirección y Consejo.

### **Artículo 2. Ámbito temporal, partes concertantes, denuncia y negociación de un nuevo convenio.**

El presente Convenio Colectivo tendrá una vigencia de 3 años, desde el día 1 de enero de 2023 hasta el 31 de diciembre 2025, quedando éste denunciado de manera automática a la finalización de su vigencia.

Llegado el vencimiento del convenio, cualquiera de las partes, social o económica, podrán solicitar por escrito a la otra la revisión del mismo con un plazo mínimo de un mes de antelación a la fecha de finalización del mismo.

A los efectos de lo previsto en el Artículo 86.3 del Estatuto de los Trabajadores, una vez finalizada su vigencia, este mantendrá sus cláusulas normativas hasta tanto no se acuerde un nuevo convenio.

Transcurrido el plazo anteriormente señalado, podrá prorrogarse por un año más por acuerdo expreso de la Mesa Negociadora del Convenio adoptado por mayoría de cada una de las representaciones, empresarial y social.

El presente convenio colectivo se ha suscrito por la representación legal de la empresa HELPHONE SERVICIOS INFORMÁTICOS, S.L. y los representantes de las personas trabajadoras adscritos al sindicato CCOO y al sindicato UGT, miembros del Comité de Empresa. Las partes firmantes se encuentran legitimadas conforme a las disposiciones legales para establecer los ámbitos de aplicación indicados en el artículo anterior.

En el supuesto de que en el plazo establecido para la negociación del nuevo convenio surgieran discrepancias entre las partes, éstas podrán someterse a los procedimientos de mediación y arbitraje contenidos en los acuerdos interprofesionales para la solución de conflictos del Tribunal Laboral de Navarra.

### **Artículo 3. Garantía personal.**

Se respetarán las condiciones o situaciones personales que, con carácter global y por cualquier circunstancia o motivo, excedan de lo pactado.

### **Artículo 4. Absorción.**

Las mejoras concedidas por este Convenio, absorberán los pluses y gratificaciones (Exceptuando las mejoras concedidas, de la forma reflejada en el Anexo I) voluntarios concedidos por la Empresa, en la cuantía necesaria para alcanzar los salarios y demás conceptos retributivos fijados en el mismo, respetándose, en todo caso, las diferencias que puedan existir de ser mayor la mejora que vienen disfrutando los personas trabajadoras/as.

## **Artículo 5. Organización del trabajo.**

La organización del trabajo, con arreglo a lo previsto en este Convenio, corresponde a la empresa, la cual la llevará a cabo a través del ejercicio legal de sus facultades de organización económica y técnica, dirección y control del trabajo y de las órdenes necesarias para la realización de las actividades laborales correspondientes.

En el supuesto de que se delegasen facultades directivas, esta delegación se hará de modo expreso, de manera que sea suficientemente conocida, tanto por los/as que reciban la delegación de facultades, como por los que después serán destinatarios/as de las órdenes recibidas.

Las órdenes que, por su carácter general, afecten de manera estable a la organización del trabajo, deberán ser comunicadas a todos los afectados/as y a los/as representantes legales de las personas trabajadoras.

## **Artículo 6. Retribuciones.**

Las retribuciones para cada categoría profesional para los años 2023, 2024 y 2025 son las que figuran en las Tablas Salariales que se anexan con el número 1 al presente convenio.

La empresa no podrá establecer discriminación por circunstancias de sexo, origen, estado civil, raza, condición social, ideas religiosas o políticas, adhesión o no a sindicatos y sus acuerdos, vínculos de parentesco con otras personas trabajadoras en la empresa y lengua dentro del territorio español. En su consecuencia, la empresa estará obligada a abonar el mismo salario por la prestación de un trabajo de igual valor.

La empresa ofrecerá a las personas trabajadoras interesadas la posibilidad de acogerse a una fórmula de retribución en especie en forma de cheque guardería, de acuerdo a la normativa vigente.

<https://www.cheque-dejeuner.es/productos/que-es/educainfantil>

## **Artículo 7. Revisión Salarial.**

Las Tablas Salariales para el Convenio Colectivo de Helphone Servicios Informáticos, S.A., correspondiente a los años 2023, 2024 y 2025 serán las establecidas en el anexo I.

Se acuerda una subida salarial para toda la plantilla de un 3% para cada año de vigencia del Convenio. Para las categorías salariales inferiores a 19.000 euros se acuerda un 4% de subida para el primer año. Las subidas salariales únicamente se aplicarán en la parte del salario correspondiente a las tablas.

Las subidas pactadas en Convenio serán absorbidas por las posibles subidas salariales que las personas trabajadoras hayan tenido, o vayan a tener, en el mismo año. Las subidas pactadas en el Convenio no serán absorbidas por otros motivos distintos al mencionado de haber tenido en el mismo ejercicio una subida salarial superior.

Indicamos un ejemplo a continuación:

*Si una persona trabajadora tuvo una subida del 7% el 1 de enero, ese año no tendrá además la subida del Convenio, ya que su subida es superior a la del Convenio. Si la subida del 7% se produjo por ejemplo el 1 de abril, la persona trabajadora percibirá los atrasos de las subidas del Convenio desde el 1 de enero hasta el momento de su subida particular.*

Una excepción a la absorción de las posibles subidas salariales de las personas trabajadoras sería el cambio de categoría profesional. La subida a la nueva categoría incluiría también el incremento pactado por convenio.

Con el fin de mantener el poder adquisitivo de las personas trabajadoras, la empresa se compromete a garantizar el 50% del desajuste entre la subida pactada y el IPC real de esos 3 años, limitado a un máximo del 3% de incremento. El importe correspondiente en el caso de que el IPC

haya sido superior a las subidas pactadas para 2023, 2024 y 2025 se abonará por parte de la empresa al inicio de 2026, una vez conocido el dato oficial.

#### **Artículo 8. Gratificaciones extraordinarias.**

El personal al servicio de las Empresa, percibirá dos gratificaciones extraordinarias que se devengarán semestralmente y se abonarán en Julio y Navidad, siendo ambas gratificaciones iguales en su cuantía, y su importe, de una mensualidad completa en cada una de ellas.

Cada gratificación será prorrateable por el tiempo de servicios prestados durante el semestre natural anterior al que corresponda. Al personal que preste servicios a tiempo parcial, por horas o medias jornadas, le serán abonadas las gratificaciones en la parte proporcional a su jornada real.

#### **Artículo 9. Ayuda al estudio de hijos/as de personas trabajadoras.**

Se establece una Ayuda anual de estudios para hijos/as en los niveles de educación infantil de segundo ciclo, primaria, secundaria y bachiller o grado medio profesional, por una cuantía por persona trabajadora de 100 euros anuales por cada uno de los hijos/as. Dicha ayuda se abonará en el mes de octubre previa presentación del certificado correspondiente del centro escolar.

#### **Artículo 10. Anticipos de nómina.**

La empresa establece la posibilidad de solicitar anticipos de nómina por una cuantía máxima de 2.000 euros por persona trabajadora y limitado a dos veces por año. El importe máximo concurrente adelantado por la empresa es de 20.000 euros.

#### **Artículo 11. Compra de material informático.**

La empresa ofrece a las personas trabajadoras la posibilidad de comprar material informático a precio de coste a través de los distribuidores habituales de la empresa. Dichas compras se solicitarán a través del departamento de Gestión de Personas, quienes trasladarán la solicitud al departamento de compras informáticas y gestionarán el descuento en nómina del producto elegido.

#### **Artículo 12. Jornada de trabajo.**

La jornada de trabajo semanal será la resultante de dividir las horas anuales por el número de semanas hábiles del año natural.

La jornada de trabajo anual para toda la vigencia del convenio será de 1776 horas.

La jornada de trabajo será real y efectiva, y hasta un máximo del 5% de la misma podrá distribuirse de manera irregular (De acuerdo al artículo 34 del E.T.), sin que ello suponga modificación sustancial alguna de las condiciones de trabajo.

La empresa informará mensualmente a la representación de las personas trabajadoras del establecimiento de las jornadas, turnos y horarios de cada una de las campañas o servicios, así como de las modificaciones que se puedan producir (cambios motivados por situaciones no planificables: situaciones extraordinarias solicitadas por el cliente y bajas en el equipo).

Si un cliente demandara la ampliación de las bandas horarias establecidas en el Servicio, en función de necesidades especiales debidamente argumentadas, deberá acordarse la mencionada modificación con la representación de las personas trabajadoras.

No obstante, fuera de las situaciones extraordinarias descritas en el párrafo anterior, deberán cumplirse por parte de la empresa las siguientes condiciones en cuanto a jornada y horarios:

- A. Todas las personas trabajadoras deberán conocer la planificación de horarios con al menos 1 mes de antelación. La empresa se compromete a mejorar la comunicación de horarios de las personas trabajadoras.

- B. Los cambios en los horarios se propondrán a los interesados/as en el momento que se conozca su necesidad.
- C. Deberán notificarse al comité los cambios.
- D. Turnos partidos: El descanso entre los dos periodos de trabajo no podrá ser superior a 2 horas, a excepción de los casos en los que el horario de servicio así lo exija. En tal caso, Helphone mostrará al Comité la constancia de la solicitud de servicio en tal horario por parte del cliente. Concretamente se justificará adecuadamente el periodo de 3 horas en los turnos partidos mostrando al comité de empresa las peticiones del cliente.  
Se ofrece teletrabajo en el rango de la tarde para los horarios partidos de 2 horas o más. Esta compensación es adicional al 40% de tiempo semanal estipulado para teletrabajo.
- E. Se facilitará al comité mensualmente una copia de los horarios de cada servicio.
- F. La posible modificación mencionada en los puntos anteriores se tendrá que notificar a la persona trabajadora de forma telefónica si el mismo está de vacaciones.

### **Artículo 13. Registro de jornada.**

El presente artículo indica el cumplimiento por parte de HelPhone con máximo cuidado y recelo de la LOPD y por ende del RGPD en vigor. Las personas trabajadoras de HelPhone, serán informados en todo momento de los cambios en este aspecto, así como de la ejecución de sus derechos arco y la normativa aplicable en cada caso de tratamiento de sus datos personales (fichajes, nominas, etc.).

De conformidad con el RD-Ley 6/2019 y el RD-Ley 8/2019, la empresa facilita a sus personas trabajadoras el registro de su jornada (fichajes) a través de sistemas digitales.

En lo relativo a los datos de los fichajes, respetando el espíritu que aclaró la empresa sobre los mismos, estos solo serán accesibles por parte de los/as mandos superiores, bajo consulta previa al comité de empresa. Para la consulta, tendrán que demostrar las claras sospechas de absentismo de las personas trabajadoras de rango inferior al suyo, así como la necesidad clara del respaldo en esta información, para actuar en consecuencia.

### **Artículo 14. Flexibilidad de jornada.**

Las personas a las que les sea de aplicación este convenio y que no tuvieran incidencia directa en la atención al cliente o en la apertura y cierre de las dependencias de la empresa, podrán adaptar el inicio o el final de su jornada, en función de sus características personales, para ello dispondrán de un margen de 30 minutos diarios para regular la entrada y salida del puesto de trabajo, sin que de ello se derive ampliación o reducción de su jornada laboral, por lo que se regularizará diariamente.

En la regulación de este artículo, se diferencia entre jornada intensiva y jornada partida:

- Jornada intensiva: cuando se trabaja sin interrupción durante al menos 6 horas.
- Jornada partida: aquella que normalmente se divide en dos periodos separados por el tiempo dedicado a la comida del mediodía.

En los casos en los que se trabaja en jornada intensiva se disfrutará un descanso de 15 minutos. Este período de descanso se considerará tiempo de trabajo efectivo.

La empresa se compromete a que ningún trabajador/a con jornada partida acudirá a su puesto de trabajo por un tiempo inferior a dos horas en uno de los tramos de trabajo de su turno.

### **Artículo 15. Calendario laboral.**

El calendario Laboral de cada año se elaborará de conformidad con lo dispuesto en el artículo 34-6 del Texto Refundido del Estatuto de los Personas trabajadoras, procediéndose por la empresa a su exposición en el plazo de tres meses a partir del día en que se conozcan en su totalidad, por

haberse publicado en el Boletín Oficial de Navarra las festividades de cada año, y como máximo 31 de marzo.

#### **Artículo 16. Horas extraordinarias.**

En esta materia, se aplicarán las disposiciones generales, vigentes en la actualidad.

Las horas extraordinarias, realizadas se abonarán o se compensarán por tiempo de descanso según anexo II.

Corresponderá al trabajador/a la elección del abono o la compensación por tiempo de descanso. En caso de que el trabajador/a opte por tiempo de descanso, para la fecha de disfrute del mismo deberá contar con la aprobación de su superior inmediato.

En caso de que se opte por el pago de las mismas, la liquidación se realizará de forma mensual.

En el caso de aquellas personas trabajadoras que dispongan dentro de su jornada anual de una bolsa de horas, la empresa, una vez superada la totalidad de horas incluidas en dicha bolsa, se compromete a abonarlas mensualmente.

#### **Artículo 17. Plus de nocturnidad.**

Las horas trabajadas durante el período comprendido entre las 22 horas de la noche y las 6 de la mañana, se retribuirán con un complemento, denominado de nocturnidad, cuya cuantía se fija en un 25% sobre el salario base que corresponda según las tablas salariales.

Se abonará íntegramente cuando la jornada de trabajo, en período nocturno, tenga una coincidencia superior a cuatro horas; si fuera inferior la retribución será proporcionada al número de horas trabajadas durante el período nocturno. No se abonará complemento de nocturnidad en las contrataciones realizadas para trabajos que, por su propia naturaleza, se consideren nocturnos o fueran contratados específicamente para trabajar de noche.

#### **Artículo 18. Plus por estancia fuera del domicilio en fines de semana o festivo.**

Se aplicará a aquellas personas trabajadoras desplazadas fuera del país o fuera de la ciudad de su centro de trabajo, sin posibilidad de pernocta en el domicilio habitual.

Se realizará la compensación como día laboral de los días de fin de semana y festivos, aunque no se trabajen, cuando dichas pernoctas fuera del domicilio sucedan en días consecutivos a jornadas laborales en las que se haya trabajado desplazado/a fuera del domicilio.

#### **Artículo 19. Vacaciones.**

Todo el personal sujeto al presente convenio, tendrá derecho al disfrute de una vacación retribuida cada año de un máximo de 25 días laborables según las festividades oficiales de cada año y de cada provincia respetando la jornada anual de 1776 horas.

Como norma general se respetarán los periodos de cierre por vacaciones de la empresa, así como los de disfrute común y cuales quiera acuerdos previos, no superando en ningún caso la jornada máxima anual establecida en el artículo 8 del presente Convenio. Al cumplimiento del tercer año del trabajador en la empresa, tendrá un día más de vacaciones, al sexto año un día más, al noveno un día más, al décimo segundo 1 día más y un quinto más al cumplir 15 años como se indica en la siguiente tabla:

<b>ANTIGÜEDAD</b>	<b>CORRESPONDE</b>
3 años	1 día
6 años	2 días

ANTIGÜEDAD	CORRESPONDE
9 años	3 días
12 años	4 días
15 años	5 días

En caso de que el periodo de vacaciones fijado en calendario coincida con una incapacidad temporal derivada de embarazo, parto o 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.

En el supuesto de que el periodo de vacaciones coincida con una incapacidad temporal por contingencias distintas a las señaladas en el párrafo anterior que imposibilite a la persona trabajadora disfrutarlas, total o parcialmente, durante el año natural a que corresponden, la persona trabajadora 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.

La persona trabajadora conocerá las fechas de las vacaciones que le correspondan al menos dos meses de antelación al disfrute de las mismas.

Se podrá acordar junto con la representación legal de las personas trabajadoras el establecimiento de vacaciones para casos excepcionales. Estos casos especiales se valorarán entre el comité, Gestión de Personas y el/la responsable de la persona trabajadora.

Se acuerda crear una comisión formada por un representante de la empresa, un representante de las personas trabajadoras y el supervisor/a para valorar de forma individualizada los conflictos que surjan en las solicitudes de vacaciones.

### **Artículo 20. Dietas y kilometraje.**

Cuando como consecuencia del desempeño de su función, se produjeran traslados fuera de la plaza habitual en la que se encuentra el centro de trabajo y ello le obligará a realizar fuera de su domicilio, comida, cena o pernocte, se percibirá, previa justificación, el importe correspondiente a dichos conceptos.

Cuando como consecuencia de un cambio de centro de trabajo aumenten los kilómetros desde el domicilio habitual al nuevo centro de trabajo, se percibirán las dietas de kilometraje correspondientes siempre y cuando el incremento en km sea igual o superior a 20 km.

En los desplazamientos como consecuencia del desempeño del trabajo, si éstos se realizan en coche propio, la Empresa compensará a las personas trabajadoras con la cantidad fijada en 0,31 euros/km.

Parking: En el ámbito general, se mantiene el sistema de abono de los gastos de parking para aquellas personas trabajadoras que tengan que utilizar su vehículo para desplazamientos relacionados con su trabajo. Este abono se realizará previa presentación de justificantes de pago.

### **Artículo 21. Situaciones de enfermedad o accidente de trabajo.**

En los casos de Incapacidad Temporal, cualquiera que fuese su causa, enfermedad común, accidente no laboral, etc., (excepto baja por maternidad) la Empresa completará la prestación de la Seguridad Social durante el primer día, y segundo al 50%, durante el tercero y cuarto día al 80% y a partir del quinto día al 100%.

En supuesto de Baja por Incapacidad Temporal derivada de accidente de trabajo, accidente en itinere, o enfermedad profesional, el complemento se devengará al 100% desde el día del hecho causante.

En los casos de baja por riesgo durante el embarazo la empresa deberá completar hasta el 100% del salario neto desde el primer día.

## **Artículo 22. Licencias retribuidas y no recuperables.**

A) Matrimonio: 15 días laborales, acumulables a las vacaciones.

B) Fallecimiento de ascendiente de primer grado: 4 días laborables.

C) Fallecimiento de cónyuge y descendiente de primer grado: 5 días laborales.

D) Fallecimiento de hermanos/as (incluyendo los hermanos/as políticos): 2 días laborables.

E) Cinco días por accidente o enfermedades graves, hospitalización o intervención quirúrgica sin hospitalización que precise reposo domiciliario del cónyuge, pareja de hecho o parientes hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad, incluido el familiar consanguíneo de la pareja de hecho, así como cualquier otra persona distinta de las anteriores, que conviva con la persona trabajadora en el mismo domicilio y requiera el cuidado efectivo de aquella.

En los casos de partos 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 2 horas, con la disminución proporcional del salario. (Art. 37.4 bis ET).

F) Nacimiento de hijo/a y adopción: 3 días laborales únicamente en el caso de personas trabajadoras que no tuvieran cubierto el periodo mínimo de cotización establecido por la Seguridad Social para percibir el permiso por nacimiento.

G) Matrimonio de parientes hasta segundo grado de consanguinidad y afinidad: 1 día natural.

H) Cumplimiento de deber de carácter público: el tiempo indispensable.

I) Por el tiempo necesario para acudir a exámenes prenatales y técnicas de preparación al parto tanto para el padre como para la madre.

J) Por el tiempo necesario para asistir a familiares de primer grado en cirugía ambulatoria, con justificación de la presencia personal y directa.

K) El tiempo necesario para acudir a consultas de especialistas y recoger certificados, todo ello previa solicitud y justificación posterior del uso de la licencia, a excepción de las consultas particulares.

L) Permiso por acompañamiento de familiares a visitas médicas: permiso de 16 horas año para acompañar: hijos/as, padres/madres o cónyuges, tanto a médicos públicos como privados. La aprobación estará condicionada al visto bueno del coordinador/a. Así mismo, esta licencia será proporcional al tiempo que lleve incorporado la persona trabajadora en la empresa.

Con la justificación oportuna (justificante médico), estas 16 horas anuales se pueden utilizar para asistir a hijos/as menores de 12 años que no puedan asistir al centro escolar por enfermedad o para recogerlos del centro escolar por el mismo motivo.

M) Un día de asuntos propios: se podrá solicitar por parte de las personas trabajadoras sin necesidad de indicar los motivos por los que se solicita. De cara a no interferir en el trabajo diario y los servicios a clientes involucrados, la comunicación de la solicitud deberá realizarse con la mayor antelación posible.

Se acuerda que las personas trabajadoras podrán añadir sus vacaciones reglamentarias los días siguientes al disfrute de esta licencia.

- N) Licencias para mujeres víctimas de violencia de género (con la justificación oportuna):
1. Licencia de 8 horas anuales retribuidas para mujeres víctimas de violencia de género. Dichas horas podrán ser disfrutadas previo aviso y según necesidad.
  2. Licencia recuperable para las mujeres víctimas de violencia de género. Dispondrán previo aviso, la posibilidad de flexibilizar su jornada para acudir a gestiones derivadas de su situación.
- Ñ) Resto de licencias conforme al Estatuto.

Los días indicados en este artículo deberán disfrutarse a partir del hecho causante.

Cuando el desplazamiento de estas licencias sea superior a 200 kilómetros, la persona trabajadora dispondrá de 2 días más.

Las parejas de hecho, con una convivencia justificada de más de un año, dispondrán de las mismas licencias para asistencia mutua y de sus familiares, de que dispongan los matrimonios. Se podrá disfrutar de esta licencia por los efectos que pudieran acaecer referidos a abuelos/as y padres, hijos/as o nietos/as, así como los referentes, respectivamente, a la propia pareja.

### **Artículo 23. Excedencia.**

Se respetarán fielmente las medidas derivadas de la Ley Orgánica. 3/2007 de igualdad. La persona trabajadora tiene derecho a que se le reconozca la posibilidad de situarse en excedencia en los siguientes casos:

- A) Excedencia por guardia legal: Excedencia para el cuidado de cada hijo/a de duración no superior a tres años a contar desde la fecha de nacimiento. Durante los 18 primeros meses tendrá derecho a la reserva de su mismo puesto de trabajo. Transcurrido dicho plazo, la reserva quedara referida a un puesto de trabajo del mismo grupo profesional o categoría equivalente. (Art. 46.3 ET).
- B) Excedencia para el cuidado de un familiar hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, que por razones de edad, accidente, enfermedad o discapacidad no pueda valerse por sí mismo, y no desempeñe actividad retribuida. El periodo de duración de la mencionada excedencia no será superior a dos años. Durante los 18 primeros meses tendrá derecho a la reserva de su mismo puesto de trabajo. Transcurrido dicho plazo, la reserva quedara referida a un puesto de trabajo del mismo grupo profesional o categoría equivalente. (Art. 46.3 ET).
- C) Excedencia voluntaria: las personas trabajadoras con una antigüedad en la empresa de, al menos, un año tendrán derecho a que se les reconozca la posibilidad de situarse en excedencia voluntaria por un plazo no menor a dos meses y no mayor a cinco años. El período en que la persona trabajadora permanezca en situación de excedencia conforme a lo establecido en este artículo será computable a efectos de antigüedad y la persona trabajadora tendrá derecho a la asistencia a cursos de formación profesional, a cuya participación deberá ser convocado por el empresario/a, especialmente con ocasión de su reincorporación. Durante los 18 primeros meses tendrá derecho a la reserva de su puesto de trabajo. Transcurrido dicho plazo, la persona trabajadora en excedencia voluntaria conserva solo un derecho preferente al reingreso en las vacantes de igual o similar categoría a la suya que hubiera o se produjeran en la empresa.

Se abre la posibilidad de que las personas trabajadoras en excedencia puedan solicitar su reincorporación antes del fin de la misma, siempre y cuando se avise a la empresa con 30 días de antelación. La respuesta de la empresa al respecto dependerá de su capacidad organizativa en relación a la petición concreta planteada.

Este derecho sólo podrá ser ejercitado otra vez por la misma la persona trabajadora si han transcurrido cuatro años desde el final de la anterior excedencia.

#### **Artículo 24. Permiso por cuidado del lactante.**

Las personas trabajadoras, hombres o mujeres, que por su voluntad hicieran uso de su derecho a acumular el permiso que les corresponde por lactancia de un hijo/a menor de 9 meses, podrán disfrutar de 15 días laborables en sustitución de la reducción diaria de la jornada.

#### **Artículo 25. Conciliación familiar.**

A. En caso de jornada reducida por guarda legal, se analizará la posibilidad de disfrutar de una distribución no regular de la misma.

B. Los padres podrán hacer jornada continua los 6 primeros meses tras el nacimiento, siempre y cuando se disponga de la autorización expresa del cliente al que la persona trabajadora esté asignada.

#### **Artículo 26. Periodo de adaptación escolar.**

Durante el periodo de adaptación escolar de los menores en Educación Infantil de Primer y Segundo Ciclo, los/as progenitores/as podrán hacer uso por horas de hasta 3 de los días establecidos como vacaciones correspondientes al año en curso. Este permiso deberá ser consensuado y autorizado bien por el/la responsable del servicio bien por el cliente si lo hubiera. Se deberá presentar el correspondiente certificado del centro escolar.

#### **Artículo 27. Contratos.**

Los contratos por obra o servicio que queden en vigor a la publicación de este convenio colectivo serán transformados en contratos fijos.

En los nuevos contratos de trabajo se incluirá el siguiente texto del Estatuto de los Trabajadores que regula la situación del periodo de prueba: “Las situaciones de incapacidad temporal, nacimiento, adopción, guarda con fines de adopción, acogimiento, riesgo durante el embarazo, riesgo durante la lactancia y violencia de género, que afecten a la persona trabajadora durante el periodo de prueba, interrumpen el cómputo del mismo siempre que se produzca acuerdo entre ambas partes”.

#### **Artículo 28. Seguro de accidentes.**

La empresa deberá concertar un seguro de accidentes para las personas trabajadoras, que entregará una copia del mismo a la representación legal de las personas trabajadoras.

<b>COBERTURA Y GARANTÍAS SOLICITADAS</b>	
<b>Ámbito de Cobertura Accidente Profesional y Extraprofesional (24 horas)</b>	
<b>GARANTÍAS</b>	<b>CAPITALES</b>
Muerte por accidente no laboral	30.600,00 euros
Muerte por accidente laboral	30.600,00 euros
Invalidez permanente parcial por accidente laboral	30.600,00 euros
Invalidez permanente parcial por accidente no laboral	30.600,00 euros
Invalidez permanente absoluta por accidente no laboral	30.600,00 euros
Invalidez permanente absoluta por accidente laboral	30.600,00 euros
Invalidez permanente total por accidente no laboral	30.600,00 euros
Invalidez permanente total por accidente laboral	30.600,00 euros

### **Artículo 29. Disponibilidad.**

Con carácter general, el personal de HELPHONE cuyo puesto de trabajo exija disponibilidad para atender emergencias fuera de su horario normal de trabajo no contará como tal con ningún complemento adicional por dicha disponibilidad para el servicio. En estos casos, la disponibilidad para atender emergencias fuera del horario, habrá sido negociada previamente a su incorporación, o previamente a su cambio de funciones, por lo que se considerará que dicha disponibilidad va inherente a su puesto de trabajo.

### **Artículo 30. Salud Laboral.**

Las partes firmantes de este Convenio entienden que la salud y seguridad de la persona trabajadora no deben verse afectadas negativamente por unas condiciones de trabajo deficientes.

Las acciones a desarrollar en esta materia deberán ser encaminadas a lograr una mejora de la calidad y ambiente de trabajo, prevención de la salud y potenciación de las medidas preventivas como medio para la eliminación de los riesgos. La empresa realizará la oportuna vigilancia de la salud de las personas trabajadoras en función de los riesgos inherentes al trabajo, dicha vigilancia deberá contener una revisión médica anual. En todas estas actuaciones participarán las personas trabajadoras a través de los órganos competentes en la materia.

Las personas trabajadoras desplazadas cuyo puesto de trabajo se encuentre fuera de las oficinas de la empresa tendrán al menos una reunión semestral con un/a representante de la empresa.

En todo lo no previsto en este capítulo en materia de salud laboral se estará a los acuerdos que suscriban las Organizaciones de ámbito superior en que estén integradas los firmantes de este Convenio. La Empresa entregará a los miembros del Comité de Empresa, una copia de la evaluación.

### **Artículo 31. Acoso en el trabajo y violencia de genero.**

*Protocolo de prevención y tratamiento del acoso sexual y por razón de sexo incluido en el Anexo IV.*

### **Artículo 32. Teletrabajo.**

Se ofrece teletrabajo en el rango de la tarde para los horarios partidos de 2 horas o más. Esta compensación es adicional al 40% de tiempo semanal estipulado para teletrabajo.

En este apartado la empresa se compromete a favorecer el teletrabajo en las siguientes situaciones:

- Después de una paternidad/maternidad, por un tiempo de entre 3 y 6 meses.
- En caso de embarazo, a partir de la semana 32 de gestaciónUna vez recibida la solicitud del trabajador que esté en estas circunstancias, la empresa analizará la viabilidad de la misma, teniendo en cuenta los siguientes factores:
  1. La viabilidad técnica y organizativa del teletrabajo para dicho puesto de trabajo. (Existen determinados servicios en los que no es posible actualmente utilizar la plataforma de telefonía fuera de las instalaciones físicas de la empresa.
  2. La autorización expresa del cliente (en el caso de personas trabajadoras asignados en exclusiva a un cliente.

*Acuerdo general de trabajo a distancia Anexo V.*

### **Artículo 33. Cláusula de descuelgue.**

La Empresa a consecuencia de la existencia pérdidas económicas durante dos ejercicios sucesivos, o cuando la situación o perspectiva económica de la misma pudiera verse afectada por

la aplicación del régimen salarial y/o incrementos retributivos contenidos en el presente convenio, podrá acordar con los Delegados/as o miembros del Comité, el descuelgue o inaplicación solo y exclusivamente de lo referido al régimen salarial contenido en este Convenio de conformidad a los términos establecidos en el Estatuto de los Trabajadores y lo pactado a continuación.

La empresa no podrá plantear el procedimiento de inaplicación en lo referente a las materias establecidas en el artículo 82.3 del ET excepto en lo relativo a la cuantía salarial.

Al tal efecto se iniciará un periodo de consultas por un plazo máximo de quince días que podrá concluir con o sin acuerdo. La empresa aportará toda la documentación requerida por la representación sindical.

Cuando el periodo de consultas finalice con acuerdo solo podrá ser impugnado ante la Jurisdicción competente por existencia de fraude, dolo, coacción, o abuso de derecho en su conclusión.

Dicho acuerdo deberá ser comunicado a la Comisión Paritaria del Convenio.

El acuerdo de inaplicación deberá determinar con exactitud la retribución a percibir por las personas trabajadoras tras el acuerdo de inaplicación, estableciéndose un programa progresivo de recuperación y los supuestos en los que procedería hasta la recuperación de las condiciones salariales fijadas en el propio convenio, sin que en ningún caso dicho acuerdo de inaplicación pueda tener una duración superior a la vigencia del presente convenio, ni suponer discriminaciones retributivas por razones de género.

En el caso de que el periodo de consultas finalice sin acuerdo las partes se someterán a trámite de mediación en el Tribunal Laboral de Navarra. En caso de desacuerdo en el trámite de mediación podrán someter sus discrepancias a un arbitraje vinculante en el Tribunal Laboral de Navarra, cuyo laudo arbitral tendrá los mismos efectos que el acuerdo en periodo de consultas.

#### **Artículo 34. Comisión Paritaria.**

Se crea una Comisión Paritaria del Convenio, que estará compuesta por dos Vocales por la representación de la empresa, y otros dos Vocales de la representación social, en proporción a la representatividad de los sindicatos firmantes, de la Comisión deliberadora del presente Convenio.

Será competencia de esta Comisión Paritaria entender de cuantas cuestiones le sean legalmente establecidas y, en particular, de las siguientes:

- 1) Los términos y condiciones para el conocimiento y resolución de las cuestiones en materia de aplicación e interpretación del presente Convenio Colectivo.
- 2) El desarrollo de funciones de adaptación o, en su caso, modificación del convenio durante su vigencia. En este caso, deberán incorporarse a la Comisión Paritaria la totalidad de los sujetos legitimados para la negociación, aunque no hubieran firmado el Convenio, siendo exigibles los mismos criterios de legitimación exigidos legalmente para la negociación del convenio.
- 3) Los términos y condiciones para el conocimiento y resolución de las discrepancias que pudieran surgir en materia de condiciones de trabajo o inaplicación del régimen salarial contenido en este Convenio Colectivo, de conformidad con la cláusula de Descuelgue contenida en el artículo 33 siguiente.

Los acuerdos serán tomados, en cada una de las representaciones, por mayoría de votos.

La Comisión Paritaria se reunirá en su domicilio, que se fija en la sede de la empresa en Artica (Navarra), en el plazo máximo de 48 horas desde el mismo momento en que cualquiera de las partes convoque una reunión, acompañando a dicha convocatoria el orden del día o puntos que deben ser resueltos por la Comisión Paritaria.

Los acuerdos deberán ser adoptados en el plazo máximo de una semana desde la convocatoria de la reunión de la Comisión Paritaria, de manera que, si en el plazo establecido surgieran discrepancias o no se alcanzase acuerdo entre las partes, éstas podrán someterse a los procedimientos de mediación y arbitraje contenidos en los acuerdos interprofesionales para la solución de conflictos del Tribunal Laboral de Navarra.

### **Artículo 35. Clasificación Profesional y Movilidad Funcional.**

Las personas trabajadoras a que este convenio se refiere serán clasificados conforme a los grupos y niveles que a continuación se relacionan, y atendiendo a las funciones que realizan (Anexo III).

La movilidad funcional en el seno de la empresa no tendrá otras limitaciones que las exigidas por las titulaciones académicas o profesionales precisas para ejercer la prestación laboral y por la pertenencia al grupo profesional.

La movilidad funcional para la realización de cometidos no correspondientes al grupo profesional asignado solamente será posible si concurren razones técnicas u organizativas que las justifiquen y por el tiempo imprescindible para su atención. En caso de encomienda de funciones inferiores a las asignadas deberá justificarse por necesidades perentorias o imprevisibles de la actividad productiva, comunicándose tal hecho a la representación legal de las personas trabajadoras.

La movilidad funcional se efectuará sin menoscabo de la dignidad de la persona trabajadora y sin perjuicio a su formación y promoción profesional, teniendo derecho a la retribución correspondiente a las funciones que efectivamente realice, salvo que se le encomienden funciones inferiores, en cuyo caso, mantendrá la retribución de origen. Si como consecuencia de la movilidad funcional, realizase funciones superiores a las de su grupo profesional en un periodo superior a seis meses en un año o a ocho durante dos años, la persona trabajadora podrá reclamar el ascenso, sin perjuicio de reclamar las diferencias salariales correspondientes.

En cualquier caso, cualquier supuesto de movilidad funcional en las circunstancias o causas contenidas en el presente artículo deberá ser comunicada por la empresa previamente a los representantes de las personas trabajadoras.

### **Artículo 36. Ascensos y promociones.**

La empresa se compromete a informar a todos las personas trabajadoras de las vacantes que pudieran surgir en los niveles 2,3 y 4 con objeto de que las personas trabajadoras que consideren que cumplen los requisitos, presenten sus candidaturas para optar a dichos puestos.

La empresa valorará sus candidaturas mediante un concurso de méritos previo al proceso público de selección, de manera que solamente se ofertará públicamente aquellos puestos de trabajo que no puedan ser cubiertos por personal interno.

En dicho concurso de méritos se valorará la adecuación al perfil requerido en cuanto a conocimientos, formación-titulaciones, experiencia en el desempeño de los trabajos a realizar y trayectoria en la empresa.

Así mismo, en cumplimiento de sus facultades organizativas, la empresa tendrá también en cuenta las necesidades y circunstancias de los diferentes servicios y clientes.

Cuando existan razones de urgencia en el proceso de selección, se publicará simultáneamente la vacante tanto de forma interna como pública, lo cual no supondrá un obstáculo para la valoración de las candidaturas internas en los términos expuestos en este apartado.

Excepcionalmente, cuando concurren circunstancias que requieran un grado de confidencialidad que así lo justifiquen, la empresa se reserva el derecho a no informar sobre las vacantes.

Los criterios de ascensos y promociones serán comunes para las personas trabajadoras de uno y otro sexo, respetando el principio de no-discriminación.

Si existiera alguna discrepancia en la aplicación de todo lo relacionado con este apartado, el encargado de analizarla y resolverla será la Comisión de clasificación profesional. Dicha comisión estará compuesta por un presidente/a nombrado por la Empresa y cuatro vocales, de los cuales, dos serán nombrados por la empresa y los otros dos, serán los representantes sociales de la Comisión Paritaria del Convenio.

Cuando proceda el concurso y examen de aptitud, la empresa, con la antelación suficiente, en torno a dos meses, hará público el puesto o puestos de ascenso.

El Tribunal calificador para el concurso de mérito y examen de aptitud, que seguirá el desarrollo, estará constituido por el presidente/a, nombrado por la Empresa y cuatro vocales, de los cuales, dos serán nombrados por la empresa y los otros dos, serán los representantes sociales de la Comisión Paritaria del Convenio.

Para aquellas situaciones en las que la persona trabajadora considere que su categoría profesional no se corresponde con el trabajo que realiza, se establece el siguiente procedimiento de revisión:

- Se elaborará un impreso de solicitud de adecuación a la referencia salarial superior dentro del nivel del puesto. En esta solicitud la persona trabajadora reclamante deberá elegir si se informa o no a la Representación Social.
- La solicitud se presentará a Gestión de Personas, desde donde se involucrará a la responsabilidad jerárquica directa en la elaboración de un informe en respuesta a la solicitud. El informe deberá realizarse en un máximo 1 mes desde la presentación de la solicitud.
- En caso de que el informe sea positivo, el resultado le será notificado por escrito a la persona trabajadora y se procederá a la actualización del salario a la cuantía correspondiente, regularizando este desde la fecha de presentación de la reclamación.
- Si el informe es desfavorable a la reclamación, este tendrá que detallar las causas por las que ha resultado negativo. En este mismo caso, si en el informe se justifican carencias de cualificación, será preceptivo elaborar un plan de formación para compensarlas.
- Una vez completado el plan de formación, y previa solicitud de la persona interesada, se reevaluará la reclamación.
- En el caso de que la persona trabajadora haya realizado en más de una ocasión la reclamación salarial habiendo resultado esta siempre negativa, se informará de la situación, salvo rechazo por parte de la persona interesada, a la comisión paritaria, valorándose en la misma la necesidad de diseñar un plan de desarrollo para estos casos.
- La comisión paritaria recibirá 4 veces al año la siguiente información:
  - Reclamaciones aceptadas.
  - Reclamaciones denegadas.

### **Artículo 37. Tribunal Laboral.**

Será requisito previo para la presentación de cualquier reclamación o litigio, el intento de conciliación o mediación del Tribunal Laboral de Navarra. Igualmente, se recomienda a las Personas trabajadoras y Empresarios/as del Sector, el sometimiento a arbitraje, utilizando, para ello, el Colegio Arbitral formado en el referido Tribunal.

### **Artículo 38. Formación.**

El comité de empresa participará activamente en la elaboración del plan formativo de la empresa.

La empresa se compromete a fomentar que las personas trabajadoras de HelPhone impartan cursos de formación sobre aquellas áreas sobre las que tengan conocimientos avanzados. La preparación de dichos cursos tendrá una gratificación por determinar entre la persona trabajadora y empresa.

Las personas que den formaciones de forma excepcional y se requiera que abandonen el puesto de trabajo recibirán un complemento salarial en nómina equivalente a la diferencia entre su salario y el salario de un Supervisor/a de su área.

La formación obligatoria en el puesto de trabajo (implantación de nuevos métodos de trabajo, nuevos sistemas, actualización...) se procurará impartir dentro del horario laboral. De no poder ser así por razones del servicio o de organización interna, se compensará según se recoge en el anexo II.

Según el artículo 23.3 ET: “los trabajadores con al menos un año de antigüedad en la empresa tienen derecho a un permiso retribuido de veinte horas anuales de formación profesional para el empleo, vinculada a la actividad de la empresa, acumulables por un periodo de hasta cinco años. El derecho se entenderá cumplido en todo caso cuando el trabajador pueda realizar las acciones formativas dirigidas a la obtención de la formación profesional para el empleo en el marco de un plan de formación desarrollado por iniciativa empresarial o comprometido por la negociación colectiva. Sin perjuicio de lo anterior, no podrá comprenderse en el derecho a que se refiere este apartado la formación que deba obligatoriamente impartir la empresa a su cargo conforme a lo previsto en otras leyes. En defecto de lo previsto en convenio colectivo, la concreción del modo de disfrute del permiso se fijará de mutuo acuerdo entre trabajador y empresario.”

### **Artículo 39. Horas complementarias.**

Las personas trabajadoras con contrato a tiempo parcial podrán acogerse voluntariamente a la realización de horas complementarias según se establece en el artículo 12.5 del Estatuto de las Personas trabajadoras.

El número de horas complementarias pactadas no podrá exceder el 40% de las horas establecidas en contrato.

La persona trabajadora deberá conocer el día y la hora de realización de las horas complementarias pactadas con un preaviso mínimo de 2 días laborables. En el caso de que se produzca una situación de necesidad urgente y razonada, de forma excepcional, la empresa podrá preavisar a la persona trabajadora con 2 días naturales. De estas excepciones se deberá informar con antelación al comité de empresa.

El pacto de horas complementarias podrá quedar sin efecto por renuncia de la persona trabajadora, mediante un preaviso de diez días, una vez cumplido tres meses desde su celebración, cuando concurra alguna de las circunstancias citadas en el artículo 12.5.e) del ET y por deseo expreso de la persona trabajadora, sin alegar causa alguna.

En caso de incumplimiento de cualquiera de las reglas establecidas para la realización de horas complementarias, la negativa de la persona trabajadora a la realización de las horas, pese a haber sido pactadas, no constituirá conducta laboral sancionable.

Trimestralmente la empresa proporcionará al comité un informe detallado de las horas complementarias realizadas, indicando el número de horas por persona trabajadora, momento de la realización, etc. El Comité podrá requerir a la empresa la información que considere oportuna a este respecto.

### **Artículo 40. Trabajos de categoría superior.**

Los personas trabajadoras/as que vengan desempeñando funciones de un nivel o categoría salarial superior durante 6 meses en el plazo de un año u 8 meses en dos años, podrá reclamar el ascenso y la empresa adecuará automáticamente salario y categoría.

### **Artículo 41. Premio vinculación.**

Se establece un premio de vinculación a la empresa para todas aquellas personas trabajadoras que cumplan 10 años de permanencia en la empresa. Dicho premio se determinará y consensuará con los representantes de las personas trabajadoras.

**Artículo 42. Gratificación contrataciones.**

Se ofrecerá una gratificación de 200 euros para las contrataciones por recomendación de personas trabajadoras de la plantilla una vez superados los 6 meses de permanencia.

**Artículo 43. Normas supletorias.**

En todo lo no previsto, en el presente Convenio Colectivo, se estará a las normas o disposiciones de carácter general que, vigentes en la materia, se hubieran publicado para el general conocimiento y eficacia.

**DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

1.–La empresa dispondrá de un plazo de dos meses, a partir de la publicación del presente convenio en el Boletín Oficial de Navarra, para adecuar sus salarios a las tablas del presente convenio y, en su caso, abonar las diferencias resultantes si las hubiere.

2.–En el plazo de dos meses desde la firma del presente convenio las partes se comprometen a constituir una comisión de formación integrada a partes iguales por la parte empresarial y social. Dicha comisión tendrá como objeto fomentar la formación profesional de los empleados/as, estudiará las necesidades de formación, reciclaje y adaptación a nuevas tecnologías exigidas para la óptima cualificación de las personas trabajadoras del sector, para obrar en consecuencia. Dicha comisión podrá utilizar los medios oportunos para detectar las carencias, necesidades, aspectos en lo que incidir con el objeto de alcanzar el fin propuesto.

ANEXO I.–TABLAS SALARIALES 2023, 2024, 2025

Tablas salariales 2023

	SISTEMAS Y SOPORTE TÉCNICO	SERVICIOS DE INGENIERÍA	SAT	DESARROLLO	CONTACT CENTER	ESTRUCTURA	
Nivel 1 DIRECTORES/AS Y RESPONSABLES	Director/a de Área Responsable de servicio	Director/a de Área Responsable de servicio	Director/a de Área Responsable de servicio	Director/a de Área Responsable de servicio	Director/a de Área Responsable de servicio	Director/a de Área Responsable de departamento	
Nivel 2 TÉCNICOS/AS SUPERIORES	Jefe/a de proyecto 36.410,50 €	Jefe/a de proyecto 36.410,50 €	Jefe/a de proyecto 32.304,03 €	Jefe/a de proyecto 32.304,03 €	Jefe/a de proyecto 32.304,03 €	Jefe/a de proyecto 29.443,78 €	
	Gestor/a de proyectos IT 31.209,00 €	Gestor/a de proyectos de Ingeniería 27.047,80 €		Gestor/a de proyectos 30.688,83 €		Gestor/a de proyectos 26.920,03 €	
	Coordinador/a de servicio IT 28.535,23 €	Coordinador/a de servicio Ingeniería 28.535,23 €	Coordinador/a SAT 28.535,23 €	Analista senior 29.073,63 €	Coordinador/a servicio de CC 28.535,23 €	Comercial 1.ª 23.626,90 €	
	Técnico/a de SSII de 1.ª 30.150,43 €					Técnico/a superior 23.134,40 €	
						Técnico/a RRHH 21.536,02 €	
Nivel 3 TÉCNICOS/AS MEDIOS	Supervisor/a de servicio IT 26.616,33 €	Supervisor/a de servicio Ingeniería 26.616,33 €	Supervisor/a SAT 26.616,33 €	Analista 26.920,03 €	Supervisor/a de servicio CC 22.074,42 €	Comercial 2.ª 19.932,26 €	
	Técnico/a de SSII 2.ª 25.843,23 €	Técnico/a Especialista Senior 30.168,70 €		Programador/a Senior 25.393,31 €	Técnico/a de calidad 19.932,26 €	Oficial administrativo/a 1.ª 19.932,26 €	
	Técnico/a de SSII 3.ª 22.859,92 €	Técnico/a Especialista 27.047,80 €					
	Técnico/a Soporte avanzado 21.333,89 €	Técnico/a Scada Senior 26.481,21 €					
		Técnico/a Scada Junior 24.249,39 €					
		Técnico/a Upgrades senior 22.405,74 €					
Nivel 4 OPERADORES/AS  <i>*Son solamente automáticos (por antigüedad al cumplir un año en el puesto) los pasos de estas categorías: de Operador de SSII de 3.ª a 2.ª, de Técnico/a de soporte de 3.ª a 2.ª, de Programador/a de 3.ª a 2.ª, de Teleoperador de 2.ª a 1.ª</i>	Técnico/a de soporte 1.ª 20.953,22 €		Técnico/a SAT 1.ª 20.953,22 €	Programador/a 1.ª 22.860,24 €	Gestor/a telefónico senior 19.435,80 €	Oficial administrativo/a de 2.ª 18.035,58 €	
	Técnico/a de soporte 2.ª 18.576,65 €	Técnico/a Upgrades junior 18.576,65 €	Técnico/a SAT 2.ª 18.576,65 €	Programador/a 2.ª 18.576,65 €	Gestor/a telefónico 16.442,88 €	Peón/a de limpieza 15.724,80 €	
	Técnico/a de soporte 3.ª 15.724,80 €	Técnico/a Operación 21.003,66 €	Técnico/a SAT 3.ª 15.724,80 €	Programador/a 3.ª 15.724,80 €	Teleoperador/a especialista 15.724,80 €	Empleado/a servicios múltiples 15.724,80 €	
	Operador/a de SSII de 1.ª <i>*ver tabla auxiliar</i> Operador/a de SSII de 2.ª <i>*ver tabla auxiliar</i> Operador/a de SSII de 3.ª <i>*ver tabla auxiliar</i>	Técnico/a de operación y monitorización 1.ª 24.447,05 €				Teleoperador/a 1.ª 15.724,80 €	Auxiliar administrativo/a 15.724,80 €
		Técnico/a de operación y monitorización 2.ª 21.560,68 €				Teleoperador/a 2.ª (grab. Datos) 15.724,80 €	

## SOPORTE 24\*7 HELPHONE

OPERADORES/AS DE SSII	OPERADOR/A DE SSII DE 3.º	OPERADOR/A DE SSII DE 2.º	OPERADOR/A DE SSII DE 1.º
TURNO horario normal	15.724,80 €	18.576,65 €	20.953,22 €
TURNOS: M-M-T-N-L 35 h 15 min	17.802,97 €	19.948,94 €	22.288,93 €
TURNO fin de semana-festivos 20 h*	7.862,40 €	9.288,32 €	10.476,61 €

(\*) El turno de FS incluye trabajar los festivos que se abonarán aparte en nómina junto con el resto de pluses.

Tablas salariales 2024

	SISTEMAS Y SOPORTE TÉCNICO	SERVICIOS DE INGENIERÍA	SAT	DESARROLLO	CONTACT CENTER	ESTRUCTURA
Nivel 1 DIRECTORES/AS Y RESPONSABLES	Director/a de Área Responsable de servicio	Director/a de Área Responsable de servicio	Director/a de Área Responsable de servicio	Director/a de Área Responsable de servicio	Director/a de Área Responsable de servicio	Director/a de Área Responsable de departamento
Nivel 2 TÉCNICOS/AS SUPERIORES	Jefe/a de proyecto 37.502,82 €	Jefe/a de proyecto 37.502,82 €	Jefe/a de proyecto 33.273,15 €	Jefe/a de proyecto 33.273,15 €	Jefe/a de proyecto 33.273,15 €	Jefe/a de proyecto 30.327,09 €
	Gestor/a de proyectos IT 32.145,27 €	Gestor/a de proyectos de Ingeniería 27.859,23 €		Gestor/a de proyectos 31.609,50 €		Gestor/a de proyectos 27.727,63 €
	Coordinador/a de servicio IT 29.391,29 €	Coordinador/a de servicio Ingeniería 29.391,29 €	Coordinador/a SAT 29.391,29 €	Analista senior 29.945,84 €	Coordinador/a servicio de CC 29.391,29 €	Comercial 1. <sup>a</sup> 24.335,70 €
	Técnico/a de SSII de 1. <sup>a</sup> 31.054,94 €					Técnico/a superior 23.828,43 €
					Técnico/a RRHH 22.182,10 €	
Nivel 3 TÉCNICOS/AS MEDIOS	Supervisor/a de servicio IT 27.414,82 €	Supervisor/a de servicio Ingeniería 27.414,82 €	Supervisor/a SAT 27.414,82 €	Analista 27.727,63 €	Supervisor/a de servicio CC 22.736,66 €	Comercial 2. <sup>a</sup> 20.530,22 €
	Técnico/a de SSII 2. <sup>a</sup> 26.618,52 €	Técnico/a Especialista Senior 31.073,76 €		Programador/a Senior 26.155,11 €	Técnico/a de calidad 20.530,22 €	Oficial administrativo/a 1. <sup>a</sup> 20.530,22 €
	Técnico/a de SSII 3. <sup>a</sup> 23.545,71 €	Técnico/a Especialista 27.859,23 €				
	Técnico/a Soporte avanzado 21.973,90 €	Técnico/a Scada Senior 27.275,65 €				
		Técnico/a Scada Junior 24.976,87 €				
	Técnico/a Upgrades senior 23.077,91 €					
Nivel 4 OPERADORES/AS  <i>*Son solamente automáticos (por antigüedad al cumplir un año en el puesto) los pasos de estas categorías: de Operador de SSII de 3.<sup>a</sup> a 2.<sup>a</sup>, de Técnico/a de soporte de 3.<sup>a</sup> a 2.<sup>a</sup>, de Programador/a de 3.<sup>a</sup> a 2.<sup>a</sup>, de Teleoperador de 2.<sup>a</sup> a 1.<sup>a</sup></i>	Técnico/a de soporte 1. <sup>a</sup> 21.581,81 €		Técnico/a SAT 1. <sup>a</sup> 21.581,81 €	Programador/a 1. <sup>a</sup> 23.546,05 €	Gestor/a telefónico senior 20.018,88 €	Oficial administrativo/a de 2. <sup>a</sup> 18.576,64 €
	Técnico/a de soporte 2. <sup>a</sup> 19.133,95 €	Técnico/a Upgrades junior 19.133,95 €	Técnico/a SAT 2. <sup>a</sup> 19.133,95 €	Programador/a 2. <sup>a</sup> 19.133,95 €	Gestor/a telefónico 16.936,16 €	Peón/a de limpieza 16.196,54 €
	Técnico/a de soporte 3. <sup>a</sup> 16.196,54 €	Técnico/a Operación 21.633,77 €	Técnico/a SAT 3. <sup>a</sup> 16.196,54 €	Programador/a 3. <sup>a</sup> 16.196,54 €	Teleoperador/a especialista 16.196,54 €	Empleado/a servicios múltiples 16.196,54 €
	Operador/a de SSII de 1. <sup>a</sup> <i>*ver tabla auxiliar</i> Operador/a de SSII de 2. <sup>a</sup> <i>*ver tabla auxiliar</i> Operador/a de SSII de 3. <sup>a</sup>	Técnico/a de operación y monitorización 1. <sup>a</sup> 25.180,46 €				Teleoperador/a 1. <sup>a</sup> 16.196,54 €
	Técnico/a de operación y monitorización 2. <sup>a</sup> 22.207,50 €				Teleoperador/a 2. <sup>a</sup> (grab. Datos) 16.196,54 €	

SOPORTE 24*7 HELPHONE			
OPERADORES/AS DE SSII	OPERADOR/A DE SSII DE 3.ª	OPERADOR/A DE SSII DE 2.ª	OPERADOR/A DE SSII DE 1.ª
TURNO horario normal	16.196,54 €	19.133,95 €	21.581,81 €
TURNOS: M-M-T-N-L 35 h 15 min	18.337,06 €	20.547,41 €	22.957,59 €
TURNO fin de semana-festivos 20 h*	8.098,27 €	9.566,97 €	10.790,91 €

(\*) El turno de FS incluye trabajar los festivos que se abonarán aparte en nómina junto con el resto de pluses.

Tablas salariales 2025

	SISTEMAS Y SOPORTE TÉCNICO	SERVICIOS DE INGENIERÍA	SAT	DESARROLLO	CONTACT CENTER	ESTRUCTURA
Nivel 1 DIRECTORES/AS Y RESPONSABLES	Director/a de Área Responsable de servicio	Director/a de Área Responsable de servicio	Director/a de Área Responsable de servicio	Director/a de Área Responsable de servicio	Director/a de Área Responsable de servicio	Director/a de Área Responsable de departamento
Nivel 2 TÉCNICOS/AS SUPERIORES	Jefe/a de proyecto 38.627,90 €	Jefe/a de proyecto 38.627,90 €	Jefe/a de proyecto 34.271,35 €	Jefe/a de proyecto 34.271,35 €	Jefe/a de proyecto 34.271,35 €	Jefe/a de proyecto 31.236,91 €
	Gestor/a de proyectos IT 33.109,63 €	Gestor/a de proyectos de Ingeniería 28.695,01 €		Gestor/a de proyectos 32.557,78 €		Gestor/a de proyectos 28.559,46 €
	Coordinador/a de servicio IT 30.273,03 €	Coordinador/a de servicio Ingeniería 30.273,03 €	Coordinador/a SAT 30.273,03 €	Analista senior 30.844,21 €	Coordinador/a servicio de CC 30.273,03 €	Comercial 1. <sup>a</sup> 25.065,77 €
	Técnico/a de SSII de 1. <sup>a</sup> 31.986,59 €					Técnico/a superior 24.543,28 €
						Técnico/a RRHH 22.847,57 €
Nivel 3 TÉCNICOS/AS MEDIOS	Supervisor/a de servicio IT 28.237,26 €	Supervisor/a de servicio Ingeniería 28.237,26 €	Supervisor/a SAT 28.237,26 €	Analista 28.559,46 €	Supervisor/a de servicio CC 23.418,76 €	Comercial 2. <sup>a</sup> 21.146,13 €
	Técnico/a de SSII 2. <sup>a</sup> 27.417,08 €	Técnico/a Especialista Senior 32.005,97 €		Programador/a Senior 26.939,76 €	Técnico/a de calidad 21.146,13 €	Oficial administrativo/a 1. <sup>a</sup> 21.146,13 €
	Técnico/a de SSII 3. <sup>a</sup> 24.252,09 €	Técnico/a Especialista 28.695,01 €				
	Técnico/a Soporte avanzado 22.633,12 €	Técnico/a Scada Senior 28.093,92 €				
		Técnico/a Scada Junior 25.726,18 €				
	Técnico/a Upgrades senior 23.770,25 €					
Nivel 4 OPERADORES/AS  <i>*Son solamente automáticos (por antigüedad al cumplir un año en el puesto) los pasos de estas categorías: de Operador de SSII de 3.<sup>a</sup> a 2.<sup>a</sup>, de Técnico/a de soporte de 3.<sup>a</sup> a 2.<sup>a</sup>, de Programador/a de 3.<sup>a</sup> a 2.<sup>a</sup>, de Teleoperador de 2.<sup>a</sup> a 1.<sup>a</sup></i>	Técnico/a de soporte 1. <sup>a</sup> 22.229,27 €		Técnico/a SAT 1. <sup>a</sup> 22.229,27 €	Programador/a 1. <sup>a</sup> 24.252,43 €	Gestor/a telefónico senior 20.619,44 €	Oficial administrativo/a de 2. <sup>a</sup> 19.133,94 €
	Técnico/a de soporte 2. <sup>a</sup> 19.707,96 €	Técnico/a Upgrades junior 19.707,96 €	Técnico/a SAT 2. <sup>a</sup> 19.707,96 €	Programador/a 2. <sup>a</sup> 19.707,96 €	Gestor/a telefónico 17.444,25 €	Peón/a de limpieza 16.682,44 €
	Técnico/a de soporte 3. <sup>a</sup> 16.682,44 €	Técnico/a Operación 22.282,78 €	Técnico/a SAT 3. <sup>a</sup> 16.682,44 €	Programador/a 3. <sup>a</sup> 16.682,44 €	Teleoperador/a especialista 16.682,44 €	Empleado/a servicios múltiples 16.682,44 €
	Operador/a de SSII de 1. <sup>a</sup> <i>*ver tabla auxiliar</i>	Técnico/a de operación y monitorización 1. <sup>a</sup> 25.935,88 €				Teleoperador/a 1. <sup>a</sup> 16.682,44 €
Operador/a de SSII de 2. <sup>a</sup> <i>*ver tabla auxiliar</i>	Técnico/a de operación y monitorización 2. <sup>a</sup> 22.873,72 €					
Operador/a de SSII de 3. <sup>a</sup> <i>*ver tabla auxiliar</i>					Teleoperador/a 2. <sup>a</sup> (grab. Datos) 16.682,44 €	

SOPORTE 24*7 HELPHONE			
OPERADORES/AS DE SSII	OPERADOR/A DE SSII DE 3. <sup>a</sup>	OPERADOR/A DE SSII DE 2. <sup>a</sup>	OPERADOR/A DE SSII DE 1. <sup>a</sup>
TURNO horario normal	16.682,44 €	19.707,96 €	22.229,27 €
TURNOS: M-M-T-N-L 35 h 15 min	18.887,17 €	21.163,83 €	23.646,32 €
TURNO fin de semana-festivos 20 h*	8.341,22 €	9.853,98 €	11.114,63 €

(\*) El turno de FS incluye trabajar los festivos que se abonarán aparte en nómina junto con el resto de pluses.

## ANEXO II.-COMPENSACIÓN DE HORAS EXTRA

Cuando una persona trabajadora deba realizar actuaciones fuera de su horario de trabajo, la empresa compensará el tiempo extra dedicado por dicha persona con tiempo de descanso adicional. Ese tiempo trabajado fuera del horario laboral sólo será compensado económicamente en el caso de que no vaya a ser posible compensar a la persona trabajadora con horas de descanso.

El precio base para pagar cada hora extraordinaria se establecerá dividiendo el salario bruto anual de la persona trabajadora entre el número de horas de trabajo anuales.

$$\text{Precio base} = \text{Salario bruto anual} / 1.776 \text{ horas}$$

Para realizar el cálculo, se multiplicará dicho precio base por el factor multiplicador correspondiente al tipo de hora trabajada.

$$\text{Precio base} \times \text{Factor multiplicador}$$

Este cálculo será igual tanto para aquellos casos en los que la remuneración se realice en dinero como para aquellos en los que se remunere en tiempo de trabajo.

*Tabla tipo de horas*

	<b>FACTOR MULTIPLICADOR</b>
Diurnas laborables	1,05
Nocturnas laborables (noches de domingo a jueves)	1,25
Sábados diurnas	1,25
Sábados y domingos nocturnas	1,5
Domingo o festivo diurnas	1,5

(\*) *Horario nocturno: de 22 a 6 horas.*

### ANEXO III.–CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

Las personas trabajadoras serán clasificados por la empresa en atención a la ocupación en relación con las aptitudes profesionales, titulaciones y contenido general de la prestación.

La empresa y el comité se comprometen a trabajar sobre las nuevas categorías que puedan surgir durante la duración del vigente convenio de cara a su inclusión en el mismo.

La clasificación se realizará en grupos profesionales, por interpretación y aplicación de los factores de valoración y por las tareas y funciones básicas más representativas que desarrollen las personas trabajadoras.

Por acuerdo entre la persona trabajadora y el empresario se establecerá el contenido de la prestación laboral objeto del contrato de trabajo, así como su pertenencia a uno de los grupos profesionales previstos en este Convenio.

Factores de encuadramiento:

1. El encuadramiento de las personas trabajadoras incluidos en los ámbitos de aplicación del presente Convenio dentro de la estructura profesional pactada y, por consiguiente, la asignación a cada uno de ellos de un determinado grupo profesional será el resultado de la conjunta ponderación objetiva de los siguientes factores: conocimiento y experiencia, iniciativa, autonomía, responsabilidad, mando y complejidad.

2. En la valoración de los factores anteriormente mencionados se tendrá en cuenta:

- a) **Conocimientos y experiencia:** Factor para cuya valoración se tendrá en cuenta, además de la formación básica necesaria para cumplir correctamente los cometidos, la experiencia adquirida y la dificultad para la adquisición de dichos conocimientos y experiencia.
- b) **Iniciativa:** Factor para cuya valoración se tendrá en cuenta el grado de seguimiento a normas o directrices para la ejecución de tareas o funciones.
- c) **Autonomía:** Factor para cuya valoración se tendrá en cuenta el grado de dependencia jerárquica en el desempeño de las tareas o funciones que se desarrollen.
- d) **Responsabilidad:** Factor para cuya valoración se tendrá en cuenta el nivel de influencia sobre los resultados y la relevancia de la gestión sobre los recursos humanos, técnicos y productivos.
- e) **Mando:** Factor para cuya valoración se tendrá en cuenta el grado de supervisión y ordenación de las funciones y tareas, la capacidad de interrelación, las características del colectivo y el número de personas sobre las que se ejerce el mando.
- f) **Complejidad:** Factor para cuya valoración se tendrá en cuenta el número y el grado de integración de los diversos factores antes mencionados.

3. Los grupos profesionales tienen un carácter meramente enunciativo, sin que la empresa esté obligada a contemplar en su estructura organizativa todos y cada uno de ellos, pudiendo en su caso, establecerse las correspondientes asimilaciones.

	DESCRIPCIÓN
<b>Nivel 1 DIRECTORES/AS Y RESPONSABLES DE SERVICIO</b>	<p><b>1. Criterios generales:</b> El personal perteneciente a este grupo planifica, organiza, dirige y coordina las diversas actividades propias del desenvolvimiento de la empresa. Realiza funciones que comprenden la elaboración de la política de organización, los planteamientos generales de la utilización eficaz de los recursos humanos y de los aspectos materiales, la orientación y el control de actividades de la organización conforme al programa establecido o ala política adoptada; el establecimiento y mantenimiento de estructuras productivas y de apoyo y el desarrollo de la política industrial, financiera o comercial. Toma decisiones o participa en su elaboración. Desempeña altos puestos de dirección y ejecución de los mismos niveles en los departamentos, divisiones, grupos, plataformas, etc., en que se estructura la empresa y que responden siempre a la particular ordenación de cada una.</p> <p><b>2. Formación:</b> Titulación universitaria de grado superior o experiencia profesional equivalente y acreditada.</p>
<b>Nivel 2 TÉCNICOS/AS SUPERIORES</b>	<p><b>1. Criterios generales:</b> Funciones que suponen tareas técnicas homogéneas y heterogéneas que pueden o no implicar responsabilidad de mando relacionadas con objetivos con adecuado grado de exigencia y autonomía y contenido intelectual. Funciones que suponen la integración, coordinación y, en su caso, supervisión de actividades realizadas por colaboradores en una misma unidad funcional.</p> <p><b>2. Formación:</b> Titulación universitaria de grado medio o superior o experiencia profesional equivalente y acreditada.</p>
<b>Nivel 3 TÉCNICOS/AS MEDIOS</b>	<p><b>1. Criterios generales:</b> tareas y trabajos consistentes en la ejecución de operaciones que requieran adecuados conocimientos profesionales, aptitudes prácticas e iniciativa adecuada cuya responsabilidad está limitada por supervisión, pudiendo ser ayudados por otro u otras personas trabajadoras.</p> <p><b>2. Formación:</b> Titulación Formación Profesional de grado superior, complementada con una formación específica del grupo profesional a desempeñar.</p>
<b>Nivel 4 OPERADORES/AS</b>	<p><b>1. Criterios generales:</b> Tareas que se ejecuten según instrucciones concretas con alto grado de dependencia que requieran esfuerzo físico o atención. Asimismo, formarán parte de este grupo las tareas que consisten en operaciones realizadas siguiendo un método de trabajo preciso, con alto grado de supervisión, que normalmente exigen conocimientos profesionales de carácter elemental y de un periodo breve de adaptación.</p> <p><b>2. Formación:</b> Titulación Formación Profesional de grado medio/Educación Secundaria y/o conocimientos en el desarrollo de su profesión.</p>

## ESQUEMA DE PUESTOS DE TRABAJO

	SISTEMAS Y SOPORTE TÉCNICO/A	SERVICIOS DE INGENIERÍA	SAT	DESARROLLO	CONTACT CENTER	ESTRUCTURA
<b>Nivel 1 DIRECTORES/AS Y RESPONSABLES</b>	Director/a de Área Responsable de servicio	Director/a de Área Responsable de servicio	Director/a de Área Responsable de servicio	Director/a de Área Responsable de servicio	Director/a de Área Responsable de servicio	Director/a de Área Responsable de departamento
<b>Nivel 2 TÉCNICOS/AS SUPERIORES</b>	Jefe/a de proyecto	Jefe/a de proyecto	Jefe/a de proyecto	Jefe/a de proyecto	Jefe/a de proyecto	Jefe/a de proyecto
	Gestor/a de proyectos IT	Gestor/a de proyectos de Ingeniería		Gestor/a de proyectos		Gestor/a de proyectos
	Coordinador/a de servicio IT	Coordinador/a de servicio Ingeniería	Coordinador/a SAT	Analista senior	Coordinador/a servicio de CC	Comercial 1. <sup>a</sup>
	Técnico/a de SSII de 1. <sup>a</sup>					Técnico/a superior Técnico/a RRHH
<b>Nivel 3 TÉCNICOS/AS MEDIOS</b>	Supervisor/a de servicio IT	Supervisor/a de servicio Ingeniería	Supervisor/a SAT	Analista	Supervisor/a de servicio CC	Comercial 2. <sup>a</sup>
	Técnico/a de SSII 2. <sup>a</sup>	Técnico/a Especialista Senior		Programador/a Senior	Técnico/a de calidad	Oficial administrativo/a 1. <sup>a</sup>
	Técnico/a de SSII 3. <sup>a</sup>	Técnico/a Especialista				
	Técnico/a Soporte avanzado	Técnico/a Scada Senior Técnico/a Scada junior Técnico/a Upgrades senior				
<b>Nivel 4 OPERADORES/AS</b>	Técnico/a de soporte 1. <sup>a</sup>		Técnico/a SAT 1. <sup>a</sup>	Programador/a 1. <sup>a</sup>	Gestor/a telefónico senior	Oficial administrativo/a de 2. <sup>a</sup>
	Técnico/a de soporte 2. <sup>a</sup>	Técnico/a Upgrades junior	Técnico/a SAT 2. <sup>a</sup>	Programador/a 2. <sup>a</sup>	Gestor/a telefónico	Peón/a de limpieza
	Técnico/a de soporte 3. <sup>a</sup>	Técnico/a Operación	Técnico/a SAT 3. <sup>a</sup>	Programador/a 3. <sup>a</sup>	Teleoperador/a especialista	Empleado /a servicios múltiples
	Operador/a de SSII de 1. <sup>a</sup>	Técnico/a de operación y monitorización 1. <sup>a</sup>			Teleoperador/a 1. <sup>a</sup>	Auxiliar administrativo/a
	Operador/a de SSII de 2. <sup>a</sup> Operador/a de SSII de 3. <sup>a</sup>	Técnico/a de operación y monitorización 2. <sup>a</sup>			Teleoperador/a 2. <sup>a</sup> (grab. Datos)	

## DEFINICIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO

<b>SISTEMAS Y SOPORTE TÉCNICO/A</b>	
<b>Nivel 1 DIRECTORES/AS Y RESPONSABLES</b>	<p><b>Director/a de Área</b></p> <p><b>Responsable de servicio</b></p>
<b>Nivel 2 TÉCNICOS/AS SUPERIORES</b>	<p style="text-align: center;"><b>Jefe/a de proyecto</b></p> <p>Es el máximo responsable de proyectos Técnico/as complejos dentro de una organización IT. Es el encargado de seleccionar la tecnología más adecuada, planificar el proceso de ejecución, asignando recursos y evaluando sus costes. Debe ser capaz de identificar los riesgos y realizar un seguimiento y un control exhaustivo de la marcha del proyecto, con el fin de alcanzar el objetivo previsto en los términos aprobados. Posee la cualificación necesaria en su ámbito de actuación que le permite ser completamente autónomo en el desempeño de su trabajo.</p> <p style="text-align: center;"><b>Gestor/a de proyectos IT</b></p> <p>Su principal función es gestionar todas las tareas del ciclo de vida de un proyecto IT: planificación, control y evaluación, con el propósito de alcanzar un objetivo final en el plazo de tiempo determinado, con el coste y nivel de calidad previstos. Tiene un alto grado de autonomía, pero reporta al Jefe/a de proyecto o responsable de área o departamento.</p> <p style="text-align: center;"><b>Coordinador/a de servicio IT</b></p> <p>Responsable de un equipo de trabajo en la gestión de un servicio. Tiene responsabilidad directa sobre la planificación, organización y gestión de los trabajos y las personas, estableciendo sistemas de control y reporting sobre el servicio. Tiene capacidad de análisis que le permite detectar oportunidades y poner en marcha planes de mejora del servicio. Reporta al responsable del servicio</p> <p style="text-align: center;"><b>Técnico/a de SSII de 1.<sup>a</sup></b></p> <p>Técnico/as que desarrollan con un alto grado de autonomía, funciones de alta cualificación y complejidad técnica en materia de planificación, análisis, diseño, implantación, administración y pruebas de aplicaciones informáticas, sistemas operativos, redes y bases de datos. Posee formación específica y/o experiencia acreditada para garantizar el correcto desempeño de sus funciones.</p>
<b>Nivel 3 TÉCNICOS/AS MEDIOS</b>	<p style="text-align: center;"><b>Supervisor/a de servicio IT</b></p> <p>Responsabilidad de supervisión y control de un equipo de soporte, dependiendo de las directrices trasladadas por el Coordinador/a, dando apoyo continuo a su equipo en la resolución de dudas y asegurando la correcta aplicación de los criterios operativos de gestión del servicio. Funciones de propuesta de mejoras y elaboración de informes dentro de su propio campo de actuación, de acuerdo con la planificación e instrucciones recibidas.</p> <p style="text-align: center;"><b>Técnico/a de SSII 2.<sup>a</sup></b></p> <p>Técnico/as informáticos responsables de realizar una tarea técnica y/o administrativamente compleja y variada, que requiere iniciativa y un alto nivel de calidad de ejecución. Desarrollan su trabajo con un nivel medio de autonomía, recibiendo excepcionalmente directrices operativas de sus superiores. Para el desarrollo de sus funciones requerirán conocimientos acordes con el grado de especialidad del puesto de trabajo, así como iniciativa, facilidad de comunicación, constancia, disciplina y autocontrol.</p>

<b>SISTEMAS Y SOPORTE TÉCNICO/A</b>	
	<p style="text-align: center;"><b>Técnico/a de SSII 3.<sup>a</sup></b></p> <p>Técnico/as informáticos responsables de realizar una tarea técnica y/o administrativamente compleja y variada. Para el desarrollo de sus funciones requerirán conocimientos acordes con el grado de especialidad del puesto de trabajo, si bien, necesita todavía recibir instrucciones y/o orientaciones periódicas por parte de sus responsables de equipo.</p> <p style="text-align: center;"><b>Técnico/a Soporte avanzado</b></p> <p>Prestan soporte y asesoramiento Técnico/a especializado, atendiendo incidencias complejas que no puedan ser resueltas por Técnico/as de soporte del grupo profesional 4. Tienen capacidad para detectar patrones de incidencias y elaborar procedimientos de resolución que puedan ser ejecutados por el primer nivel de soporte.</p>
<b>Nivel 4 OPERADORES/AS</b>	<p style="text-align: center;"><b>Técnico/a de soporte 1.<sup>a</sup></b></p> <p>Realizan habitualmente las funciones propias de un primer nivel de soporte, pero tienen capacidad para resolver asuntos de mayor complejidad que no puedan ser abordados por los Técnico/as de soporte de 2.<sup>a</sup> Pueden integrar en su caso unidades de servicio que requieran un mayor grado de especialización, por la necesidad de conocer en profundidad los procedimientos operativos del servicio, así como las herramientas informáticas y de gestión que se utilicen.</p> <p style="text-align: center;"><b>Técnico/a de soporte 2.<sup>a</sup></b></p> <p>Las funciones de los Técnico/as de soporte de 2.<sup>a</sup> son las mismas que los Técnico/as de soporte de 3.<sup>a</sup> Si bien esta nueva categoría implica un salario superior, este cambio se producirá a propuesta de la empresa en función de los criterios definidos para ello.</p> <p style="text-align: center;"><b>Técnico/a de soporte 3.<sup>a</sup></b></p> <p>Realizan funciones de un primer nivel de soporte, aplicando los procedimientos Técnico/as establecidos, para resolver las tipologías de incidencias definidas y elevando a un nivel superior las incidencias que, por su complejidad, deban resolverse en dicho nivel. Realizarán directamente los registros de sus actuaciones en los sistemas de gestión</p> <p style="text-align: center;"><b>Operador de SSII de 1.<sup>a</sup></b></p> <p>Realizan habitualmente las funciones propias de un primer nivel de monitorización y operación, pero tienen capacidad para abordar asuntos de mayor complejidad que no puedan ser gestionados por los operadores de 2.<sup>a</sup> Pueden integrar en su caso unidades de servicio que requieran un mayor grado de especialización, por la necesidad de conocer en profundidad los procedimientos operativos del servicio, así como las herramientas informáticas y de gestión que se utilicen.</p> <p style="text-align: center;"><b>Operador de SSII de 2.<sup>a</sup></b></p> <p>Las funciones de los operadores de SSII de 2.<sup>a</sup> son las mismas que los operadores de SSII de 3.<sup>a</sup> Si bien esta nueva categoría implica un salario superior, este cambio se producirá a propuesta de la empresa en función de los criterios definidos para ello.</p> <p style="text-align: center;"><b>Operador de SSII de 3.<sup>a</sup></b></p> <p>Desarrollan funciones de monitorización de los sistemas informáticos y telecomunicaciones, y otras tareas sencillas de mantenimiento, gestión y soporte informático aplicando procedimientos y comunicando a niveles superiores aquellas cuestiones que excedan de su ámbito de actuación.</p>

<b>SERVICIOS DE INGENIERÍA</b>	
<b>Nivel 1 DIRECTORES/AS Y RESPONSABLES</b>	<b>Director/a de Área</b>  <b>Responsable de servicio</b>
<b>Nivel 2 TÉCNICOS/AS SUPERIORES</b>	<p style="text-align: center;"><b>Jefe/a de proyecto</b></p> <p>Es el máximo responsable de proyectos Técnico/as complejos dentro de un servicio de ingeniería. Es el encargado de seleccionar la tecnología más adecuada, planificar el proceso de ejecución, asignando recursos y evaluando sus costes. Debe ser capaz de identificar los riesgos y realizar un seguimiento y un control exhaustivo de la marcha del proyecto, con el fin de alcanzar el objetivo previsto en los términos aprobados. Posee la cualificación necesaria en su ámbito de actuación que le permite ser completamente autónomo en el desempeño de su trabajo.</p> <p style="text-align: center;"><b>Gestor/a de proyectos de Ingeniería</b></p> <p>Su principal función es gestionar todas las tareas del ciclo de vida de un proyecto del área de ingeniería: planificación, control y evaluación, con el propósito de alcanzar un objetivo final en el plazo de tiempo determinado, con el coste y nivel de calidad previstos. Tiene un alto grado de autonomía, pero reporta al Jefe/a de proyecto o responsable de área o departamento.</p> <p style="text-align: center;"><b>Coordinador/a de servicio Ingeniería</b></p> <p>Responsable de un equipo de trabajo en la gestión de un servicio. Tiene responsabilidad directa sobre la planificación, organización y gestión de los trabajos y las personas, estableciendo sistemas de control y reporting sobre el servicio. Tiene capacidad de análisis que le permite detectar oportunidades y poner en marcha planes de mejora del servicio. Reporta al responsable del servicio.</p>
<b>Nivel 3 TÉCNICO/A MEDIOS</b>	<p style="text-align: center;"><b>Supervisor/a de servicio Ingeniería</b></p> <p>Responsabilidad de supervisión y control de un equipo del área de ingeniería, dependiendo de las directrices trasladadas por el Coordinador/a, dando apoyo continuo a su equipo en la resolución de dudas y asegurando la correcta aplicación de los criterios operativos de gestión del servicio. Funciones de propuesta de mejoras y elaboración de informes dentro de su propio campo de actuación, de acuerdo con la planificación e instrucciones recibidas.</p> <p style="text-align: center;"><b>Técnico/a Especialista Senior</b></p> <p>Realizan habitualmente las funciones propias de un Técnico/a Especialista pero tienen capacidad para resolver asuntos de mayor complejidad que no pueden ser abordados por los Técnico/as Especialistas. Disponen de un mayor grado de especialización y de un elevado grado de autonomía, derivado de un alto nivel de conocimientos Técnico/as y de una destreza en la aplicación de los procedimientos que componen la operativa de gestión del servicio.</p> <p style="text-align: center;"><b>Técnico/a Especialista</b></p> <p>Técnico/as responsables de realizar tareas técnicamente complejas y variadas dentro del área de Ingeniería. Requieren conocimientos Técnico/as acordes con el grado de especialidad del puesto de trabajo y un grado de autonomía suficiente para llevar a cabo las tareas y funciones recogidas en la definición y alcance del puesto de trabajo.</p> <p style="text-align: center;"><b>Técnico/a Scada Senior</b></p> <p>Realizan habitualmente las funciones propias de un Técnico/a Scada junior pero tienen capacidad para resolver asuntos de mayor complejidad que no pueden ser abordados por los Técnico/as Scada junior. Requieren un mayor grado de especialización y autonomía por la necesidad de conocer en mayor profundidad la operativa del servicio.</p>

<b>SERVICIOS DE INGENIERÍA</b>	
	<p style="text-align: center;"><b>Técnico/a Scada Junior</b></p> <p>Técnico/as responsables de realizar instalaciones y mantenimiento de parques eólicos. Coordinan el despliegue y puesta en marcha de parques eólicos Scada y en los Scada centralizados tanto de manera remota como desplazados a campo.</p> <p style="text-align: center;"><b>Técnico/a Upgrades Senior</b></p> <p>Realizan habitualmente las funciones propias de un Técnico/a Upgrade junior pero tienen capacidad para resolver asuntos de mayor complejidad que no pueden ser abordados por los Técnico/as Upgrade junior. Disponen de un mayor grado de autonomía derivado de una mayor experiencia y de un conocimiento más profundo de la operativa del servicio.</p>
<b>Nivel 4 OPERADORES/AS</b>	<p style="text-align: center;"><b>Técnico/a Upgrades Junior</b></p> <p>Realizan funciones de gestión y actualización de las aplicaciones y sistemas Scada de los parques eólicos. Tienen conocimientos y capacidad para gestionar incidencias relacionadas con las actualizaciones de dichos sistemas y para documentar dichos procedimientos de resolución.</p> <p style="text-align: center;"><b>Técnico/a Operación</b></p> <p>Realizan funciones técnicas del área de Ingeniería aplicando los procedimientos establecidos para realizar las tareas y responsabilidades asociadas a la definición de su puesto, y escalando a un nivel superior las tareas que, por su complejidad, deban resolverse en dicho nivel. Realizarán directamente los registros de sus actuaciones en los sistemas de gestión establecidos.</p> <p style="text-align: center;"><b>Técnico/a de operación y monitorización de 1.<sup>a</sup></b></p> <p>Realizan habitualmente las funciones propias de un Técnico/a de operación y monitorización de 2.<sup>a</sup> pero tienen capacidad para resolver asuntos de mayor complejidad que no pueden ser abordados por los Técnico/as de operación y monitorización de 2.<sup>a</sup> Disponen de un mayor grado de autonomía derivado de una mayor experiencia y de un conocimiento más profundo de la operativa del servicio.</p> <p style="text-align: center;"><b>Técnico/a de operación y monitorización de 2.<sup>a</sup></b></p> <p>Desarrollan funciones de monitorización de los sistemas informáticos y telecomunicaciones. Prestan soporte a los sistemas y aplicaciones de Scada de parques eólicos y soporte Técnico/a a Gestor/aes y Supervisor/aes de parques Scada así como al centro de control. Resuelven incidencias de los sistemas y aplicaciones Scada.</p>

<b>SAT</b>	
<b>Nivel 1 DIRECTOR/A Y RESPONSABLES</b>	<b>Director/a de Área</b>  <b>Responsable de servicio</b>
<b>Nivel 2 TÉCNICOS/AS SUPERIORES</b>	<p style="text-align: center;"><b>Jefe/a de proyecto SAT</b></p> <p>Es el máximo responsable de proyectos Técnico/as complejos dentro de una organización IT. Es el encargado de seleccionar la tecnología más adecuada, planificar el proceso de ejecución, asignando recursos y evaluando sus costes. Debe ser capaz de identificar los riesgos y realizar un seguimiento y un control exhaustivo de la marcha del proyecto, con el fin de alcanzar el objetivo previsto en los términos aprobados. Posee la cualificación necesaria en su ámbito de actuación que le permite ser completamente autónomo en el desempeño de su trabajo.</p> <p style="text-align: center;"><b>Coordinador/a SAT</b></p> <p>Responsable de un equipo de trabajo en la gestión de un servicio. Tiene responsabilidad directa sobre la planificación, organización y gestión de los trabajos y las personas, estableciendo sistemas de control y reporting sobre el servicio. Tiene capacidad de análisis que le permite detectar oportunidades y poner en marcha planes de mejora del servicio. Reporta al responsable del servicio.</p>
<b>Nivel 3 TÉCNICO/A MEDIOS</b>	<p style="text-align: center;"><b>Supervisor/a SAT</b></p> <p>Responsabilidad de supervisión y control de un equipo de soporte, dependiendo de las directrices trasladadas por el Coordinador/a, dando apoyo continuo a su equipo en la resolución de dudas y asegurando la correcta aplicación de los criterios operativos de gestión del servicio. Funciones de propuesta de mejoras y elaboración de informes dentro de su propio campo de actuación, de acuerdo con la planificación e instrucciones recibidas.</p>
<b>Nivel 4 OPERADORES/AS</b>	<p style="text-align: center;"><b>Técnico/a SAT de 1.<sup>a</sup></b></p> <p>Realizan habitualmente las funciones propias de un primer nivel Técnico/a, pero tienen capacidad para resolver asuntos de mayor complejidad que no puedan ser abordados por los Técnico/as SAT de 2.<sup>a</sup> Pueden integrar en su caso unidades de servicio que requieran un mayor grado de especialización, por la necesidad de conocer en profundidad los procedimientos operativos del servicio, así como las herramientas informáticas y de gestión que se utilicen.</p> <p style="text-align: center;"><b>Técnico/a SAT de 2.<sup>a</sup></b></p> <p>Las funciones de los Técnico/as SAT de 2.<sup>a</sup> son las mismas que los Técnico/as SAT de 3.<sup>a</sup> Si bien esta nueva categoría implica un salario superior, este cambio se producirá a propuesta de la empresa en función de los criterios definidos para ello.</p> <p style="text-align: center;"><b>Técnico/a SAT de 3.<sup>a</sup></b></p> <p>Realizan funciones de un primer nivel de Técnico/a SAT, aplicando los procedimientos Técnico/as establecidos, para resolver las tipologías de las reparaciones definidas y elevando a un nivel superior las reparaciones que, por su complejidad, deban resolverse en dicho nivel. Podrán igualmente realizar el soporte telefónico y los registros de sus actuaciones en los sistemas de gestión.</p>

<b>DESARROLLO</b>	
<b>Nivel 1 DIRECTORES/AS Y RESPONSABLES</b>	<b>Director/a de Área</b>  <b>Responsable de servicio</b>
<b>Nivel 2 TÉCNICOS/AS SUPERIORES</b>	<p style="text-align: center;"><b>Jefe/a de proyecto</b></p> <p>Es el máximo responsable de proyectos de desarrollo complejos dentro de una organización. Es el encargado de seleccionar la tecnología más adecuada, planificar el proceso de ejecución, asignando recursos y evaluando sus costes. Debe ser capaz también de identificar los riesgos y realizar un seguimiento y un control exhaustivo de la marcha del proyecto con el fin de alcanzar el objetivo previsto en los términos aprobados. Posee la cualificación necesaria en su ámbito de actuación que le permite ser completamente autónomo en el desempeño de su trabajo.</p> <p style="text-align: center;"><b>Gestor/a de proyectos</b></p> <p>Su principal función es gestionar todas las tareas del ciclo de vida de un proyecto de desarrollo: planificación, control y evaluación, con el propósito de alcanzar un objetivo final en el plazo de tiempo determinado, con el coste y nivel de calidad previstos. Tiene un alto grado de autonomía, pero reporta al Jefe/a de proyecto.</p> <p style="text-align: center;"><b>Analista senior</b></p> <p>Responsable de analizar los requerimientos de un cliente y diseñar y planificar una aplicación o una solución tecnológica de software que cubra dichos requerimientos de la forma más eficiente posible. Posee los conocimientos Técnico/as adecuados y/o la experiencia que le permiten un alto grado de autonomía a la hora de planificar el desarrollo de las soluciones.</p>
<b>Nivel 3 TÉCNICOS/AS MEDIOS</b>	<p style="text-align: center;"><b>Analista</b></p> <p>Analiza los requerimientos de un cliente y diseña y planifica una aplicación o una solución tecnológica de software que cubra dichos requerimientos de la forma más eficiente posible. Puede tener un elevado grado de autonomía, pero también es habitual que reciba frecuentemente orientaciones y/o indicaciones por parte de un analista senior o responsable de proyecto.</p> <p style="text-align: center;"><b>Programador/a Senior</b></p> <p>Su función es escribir, depurar, mantener y/o evolucionar el código fuente de un programa informático. Posee conocimientos avanzados de los lenguajes de programación que se requieren en el desarrollo de los proyectos de los que forma parte, lo que le proporciona un alto grado de autonomía en su desempeño.</p>
<b>Nivel 4 OPERADORES/AS</b>	<p style="text-align: center;"><b>Programador/a 1.<sup>a</sup></b></p> <p>Su función es escribir, depurar, mantener y/o evolucionar el código fuente de un programa informático, de acuerdo a las instrucciones de su responsable de equipo. Posee conocimientos avanzados y /o cierta experiencia en los lenguajes de programación que se utilizan en el desarrollo de los proyectos de los que forma parte, lo que le cualifica para realizar ciertas tareas con un nivel mayor de complejidad que el Programador/a de 2.<sup>a</sup></p> <p style="text-align: center;"><b>Programador/a 2.<sup>a</sup></b></p> <p>Las funciones de los Programador/aes de 2.<sup>a</sup> son las mismas que los Programador/aes de 3.<sup>a</sup> Si bien esta nueva categoría implica un salario superior, este cambio se producirá a propuesta de la empresa en función de los criterios definidos para ello.</p>

**DESARROLLO****Programador/a 3.ª**

Su función es escribir, depurar, mantener y/o evolucionar el código fuente de un programa informático, de acuerdo a las instrucciones de su responsable de equipo. Sus conocimientos de los lenguajes de programación que utiliza normalmente serán básicos, y en el caso de ser más elevados no va acompañado de la experiencia requerida en los niveles superiores.

<b>CONTACT CENTER</b>	
<b>Nivel 1 DIRECTOR/A Y RESPONSABLES</b>	<b>Director/a de Área</b>  <b>Responsable de servicio</b>
<b>Nivel 2 TÉCNICOS/AS SUPERIORES</b>	<p style="text-align: center;"><b>Jefe/a de proyecto</b></p> <p>Es el máximo responsable de proyectos en el ámbito de los servicios de contact center. Es el encargado de planificar el desarrollo del proyecto, asignar recursos y evaluar sus costes. Debe ser capaz de identificar los riesgos y realizar un seguimiento y un control exhaustivo de la marcha del proyecto con el fin de alcanzar el objetivo previsto en los términos aprobados. Posee la cualificación necesaria en su ámbito de actuación que le permiten ser completamente autónomo en el desempeño de su trabajo.</p> <p style="text-align: center;"><b>Coordinador/a servicio de CC</b></p> <p>Responsable ejecutivo de la gestión de un equipo de trabajo encargado de la gestión de un servicio. Reporta directamente al responsable del servicio y tiene responsabilidad directa sobre la planificación, organización y gestión de los trabajos y personas, estableciendo sistemas de control y reporting sobre el servicio.</p>
<b>Nivel 3 TÉCNICOS/AS MEDIOS</b>	<p style="text-align: center;"><b>Supervisor/a de servicio CC</b></p> <p>Responsabilidad de supervisión y control de su propio equipo de trabajo, dependiendo de las directrices trasladadas por el Coordinador/a, dando soporte a su equipo en la resolución de dudas, asegurando la correcta aplicación de los criterios operativos de gestión del servicio. Funciones de propuesta y elaboración de informes dentro de su propio campo de actuación, de acuerdo con la planificación e instrucciones recibidas.</p> <p style="text-align: center;"><b>Técnico/a de calidad</b></p> <p>Técnico/a cuya función es la de auditar la calidad en el desempeño del trabajo de los servicios de contact center a través de las técnicas y metodologías habituales en el sector. Poseen también capacidad para trasladar a los teleoperadores los resultados obtenidos, así como para impartir formaciones en excelencia telefónica. Son también capaces de elaborar planes de calidad en la atención telefónica de acuerdo a los objetivos definidos por el responsable del servicio.</p>
<b>Nivel 4 OPERADORES</b>	<p style="text-align: center;"><b>Gestor/a Telefónico Senior</b></p> <p>Realizan habitualmente las funciones propias de un Gestor/a Telefónico pero tienen capacidad para resolver asuntos de mayor complejidad que no pueden ser abordados por los Gestor/aes Telefónicos. Requieren un mayor grado de especialización por la necesidad de conocer en mayor profundidad los procedimientos operativos del servicio.</p> <p style="text-align: center;"><b>Gestor/a Telefónico</b></p> <p>Dentro del ámbito de los servicios de contact center, se otorgará la categoría de Gestor/a Telefónico a aquel trabajador que, utilizando la tecnología adecuada, desarrolla sus funciones en actividades o servicios complejos y especializados de sectores que requieren un amplio bagaje de conocimientos Técnico/as, de producto y de procedimientos. En concreto, se considerarán servicios especializados, aquellos en los que el trabajador debe prestar asesoramiento profesional a incidencias complejas que no pueden ser resueltas de manera automática con el seguimiento de un script o argumentario sistematizado, sino que debe identificar, diferenciar y resolver la casuística planteada en el contacto, de una manera totalmente autónoma, mediante la utilización de sus propios conocimientos adquiridos.</p>

**CONTACT CENTER****Teleoperador especialista**

Realizan tareas de Contact Center (Recepción y emisión de contactos y tareas de back office asociadas) con un grado de complejidad que requiere muchas veces disponer de conocimientos avanzados sobre el servicio y las herramientas, los cuales les permitan ser capaces de resolver cuestiones complejas que puedan exceder el alcance de los procedimientos establecidos para un primer nivel de operación.

**Teleoperador 1.<sup>a</sup>**

Las funciones de los teleoperadores de 1.<sup>a</sup> son las mismas que los teleoperadores de 2.<sup>a</sup> Si bien esta nueva categoría implica un salario superior, este cambio se producirá a propuesta de la empresa en función de los criterios definidos para ello.

**Teleoperador 2.<sup>a</sup>**

Realizan tareas de Contact Center (Recepción y emisión de contactos y tareas de back office asociadas) de acuerdo a procedimientos establecidos y bajo las directrices de un Supervisor/a.

<b>ESTRUCTURA</b>	
<b>Nivel 1 DIRECTOR/AES Y RESPONSABLES</b>	<b>Director/a de Área</b>  <b>Responsable de departamento</b>
<b>Nivel 2 TÉCNICO/AS SUPERIORES</b>	<p style="text-align: center;"><b>Jefe/a de proyecto</b></p> <p>Es el máximo responsable de liderar proyectos complejos dentro de áreas no técnicas o de contact center de la compañía. Es el encargado de diseñar el proyecto, planificar el proceso de ejecución, asignando recursos y evaluando sus costes. Debe ser capaz de identificar los riesgos y realizar un seguimiento y un control exhaustivo de la marcha del proyecto, con el fin de alcanzar el objetivo previsto en los términos aprobados. Posee la cualificación necesaria en su ámbito de actuación que le permite ser completamente autónomo en el desempeño de su trabajo. Reporta directamente al Director/a de su área.</p> <p style="text-align: center;"><b>Gestor/a de proyectos</b></p> <p>Su principal función es gestionar todas las tareas del ciclo de vida de un proyecto: planificación, control y evaluación, con el propósito de alcanzar un objetivo final en el plazo de tiempo determinado, con el coste y nivel de calidad previstos. Tiene un alto grado de autonomía, pero reporta al Jefe/a de proyecto o responsable de área o departamento.</p> <p style="text-align: center;"><b>Comercial 1.<sup>a</sup></b></p> <p>Bajo el control e instrucción de la Dirección Comercial de la Empresa, se encarga y tiene la responsabilidad directa de la promoción comercial y captación de clientes para la Empresa. Tiene un alto grado de autonomía en cuanto la organización y planificación de su trabajo de cara a conseguir los objetivos comerciales establecidos por la dirección.</p> <p style="text-align: center;"><b>Técnico/a superior</b></p> <p>Técnico/as con titulación superior responsables de realizar una tarea técnica y/o administrativamente compleja y variada, que requiere iniciativa y un alto nivel de calidad de ejecución. Desarrollan su trabajo con un nivel alto de autonomía, recibiendo excepcionalmente directrices operativas de sus superiores. Para el desarrollo de sus funciones requerirán conocimientos acordes con el grado de especialidad del puesto de trabajo, así como iniciativa, facilidad de comunicación, constancia, disciplina y autocontrol. Se excluyen expresamente de esta categoría cualquier trabajo Técnico/a de carácter informático, incluidos en las escalas de soporte y desarrollo.</p> <p style="text-align: center;"><b>Técnico/a RRHH</b></p> <p>Se encarga de la aplicación de las políticas de rrhh de la empresa. Su ámbito de responsabilidad incluye todo lo relacionado con la plantilla de la organización: desde la selección de candidatos para los diferentes puestos de trabajo hasta la gestión administrativa de sus contratos y nóminas. Reporta directamente al Director/a o responsable de RRHH.</p>
<b>Nivel 3 TÉCNICO/AS MEDIOS</b>	<p style="text-align: center;"><b>Comercial 2.<sup>a</sup></b></p> <p>Es el empleado integrado en el Departamento Comercial de la Empresa, que realiza las funciones de prospección del mercado y la promoción y venta de los servicios de la empresa, realizando los desplazamientos necesarios tanto para la captación de clientes, como para la atención a los mismos, una vez contratados. Tiene un grado medio de autonomía en la ejecución de su trabajo, pero debe reportar en todo momento al responsable del departamento, que es quien desarrolla la estrategia y define los objetivos de su trabajo.</p>

<b>ESTRUCTURA</b>	
	<p><b>Oficial administrativo 1.<sup>a</sup></b></p> <p>Es aquel empleado/a que actúa a las órdenes de un Jefe/a, si lo hubiera, y bajo su propia responsabilidad realiza con la máxima perfección burocrática trabajos que requieren iniciativa.</p>
<b>Nivel 4 OPERADORES</b>	<p><b>Oficial administrativo de 2.<sup>a</sup></b></p> <p>Es el/la empleado/a que con iniciativa y responsabilidad restringida y subordinado/a a un Jefe/a/a y oficial de primera, si los/as hubiera, realiza trabajos de carácter secundario que sólo exigen conocimientos generales de la técnica administrativa.</p> <p><b>Auxiliar administrativo</b></p> <p>Es el/la empleado/a que se dedica a operaciones elementales administrativas y en general a las puramente mecánicas inherentes al trabajo de la oficina o despacho.</p> <p><b>Peón de limpieza</b></p> <p>Personal que se ocupa de la limpieza de los locales de la empresa.</p> <p><b>Empleado de servicios múltiples</b></p> <p>Tendrá esta categoría el trabajador cuya misión consiste en realizar pequeñas tareas de mantenimiento, hacer recados dentro o fuera de la oficina, recoger y entregar correspondencia, así como otros trabajos secundarios ordenados por sus Jefe/as.</p>

## ANEXO IV.–PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y TRATAMIENTO DEL ACOSO SEXUAL Y POR RAZÓN DE GÉNERO

### *Índice*

España ha ratificado los principales tratados y convenios internacionales de derechos humanos que establecen la obligación de actuar con la debida diligencia frente a todas las formas de violencia contra las mujeres, entre ellas las violencias sexuales. Cabe destacar la Convención para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer de Naciones Unidas y el Convenio sobre prevención y lucha contra la violencia contra la mujer y la violencia doméstica del Consejo de Europa (Convenio de Estambul).

El Convenio 190 de la OIT, sobre la violencia y el acoso, ratificado por España, define el acoso por razón de género, como aquella violencia y el acoso que van dirigidos contra las personas por razón de su sexo o género, o que afectan de manera desproporcionada a personas de un sexo o género determinado, e incluye el acoso sexual.

La Comisión de Derechos Humanos, así como la Comisión Europea y la legislación vigente en nuestro país, definen el acoso sexual y el acoso por razón de sexo como una discriminación directa que vulnera los derechos fundamentales. Además del derecho a la intimidad de las personas, este tipo de conducta vulnera el derecho a la dignidad, el derecho a la igualdad y a la no discriminación por razón de sexo, el derecho a la seguridad, la salud y la integridad física y moral de las personas trabajadoras, el derecho a la libertad sexual y finalmente de manera indirecta, el propio derecho al trabajo.

Según lo establecido en el art. 4.2 ET el trabajador tiene derecho en la relación de trabajo “al respeto a su intimidad y a la consideración debida a su dignidad... comprendiendo la protección frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo”. Es decir, la protección del trabajador frente a tales actos se configura como un genuino derecho subjetivo exigible al empresario, principal garante de este lo que «abre las puertas a la responsabilidad que tiene la empresa cuando ocurra alguna situación de acoso en la misma, tal y como afirma el artículo 8.13 del Texto Refundido de la Ley de Infracciones y Sanciones del Orden Social. A lo que debe añadirse el deber general de protección del empresario ante los riesgos de seguridad y salud en el trabajo establecido en el artículo 14 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales. Es por tanto obligación empresarial establecer unas pautas orientadoras para identificar, prevenir y afrontar los problemas de acoso y violencia en el trabajo.

Por su parte la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres, incluye entre los derechos laborales de las personas trabajadoras, la protección frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo, estableciendo en su artículo 48 que las empresas deberán promover condiciones de trabajo que eviten el acoso sexual y el acoso por razón de sexo arbitrando procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido objeto del mismo.

Por lo que todas las empresas independientemente de número de personas trabajadoras deben establecer procedimientos de prevención y actuación para el caso de que algún trabajador o trabajadora que detecte que es objeto de acoso sexual o por razón de sexo pueda hacer uso de este y se adopten las medidas pertinentes.

En este sentido, en materia de prevención y sensibilización en el ámbito laboral, la Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual, indica que “las empresas deberán promover condiciones de trabajo que eviten la comisión de delitos y otras conductas contra la libertad sexual y la integridad moral en el trabajo, incidiendo especialmente en el acoso sexual y el acoso por razón de sexo, en los términos previstos en el artículo 48 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, incluidos los cometidos en el ámbito digital. Y, además, deberán arbitrar procedimientos específicos para su prevención y para dar

cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido víctimas de estas conductas, incluyendo específicamente las sufridas en el ámbito digital”.

Con esta finalidad se podrán establecer medidas que deberán negociarse con los representantes de los trabajadores, tales como la elaboración y difusión de códigos de buenas prácticas, la realización de campañas informativas o acciones de formación.

En este sentido, el artículo 48.2 de la Ley 3/2007 dice lo siguiente:

*“Los representantes de los trabajadores deberán contribuir a prevenir el acoso sexual y el acoso por razón de sexo en el trabajo mediante la sensibilización de los trabajadores frente al mismo y la información a la dirección de la empresa de las conductas o comportamientos de que tuvieran conocimiento y que pudieran propiciarlos”.*

Estos procedimientos de prevención y reparación son los plasmados en el siguiente Protocolo de acoso sexual o por razón de sexo, cuyo contenido y estructura se establece de acuerdo con el Real Decreto 901/2020, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro y se modifica el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo, que incluye:

- Una declaración pública de «tolerancia cero» con esas actitudes de acoso; declaración que debe ponerse en conocimiento de toda la plantilla. Además de definir claramente cuáles son los objetivos del protocolo.
- Establecer una declaración de principios y derechos fundamentales en el trabajo contra el acoso sexual o por razón de sexo en la que se establezca expresamente el rechazo de la empresa a cualquier práctica o conducta constitutiva de acoso sexual o acoso por razón de sexo, así como el compromiso expreso de prevenir y erradicar ambos tipos de acoso. Se identificarán las conductas constitutivas de acoso.

### *1.–Objetivos del protocolo.*

El objeto del presente protocolo es adoptar las medidas preventivas y de procedimiento adecuadas y eficaces para la erradicación de todo tipo de acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral de HELPHONE SERVICIOS INFORMÁTICOS, así como el fomentar la elaboración y la puesta en marcha de prácticas que establezcan un entorno laboral libre del acoso sexual y del acoso por razón de sexo, en el que las mujeres y los hombres de esta organización respeten mutuamente su integridad humana.

Con este protocolo las partes firmantes se comprometen a establecer las medidas necesarias para prevenir este tipo de acoso y determinar concretamente las actuaciones de instrucción y sanción internas y sus garantías en caso de que algún trabajador o trabajadora denuncie una situación vinculada con el acoso sexual y el acoso por razón de sexo.

El presente protocolo persigue dos tipos de actuaciones, una preventiva y otra procedimental y para ello trata de:

- Establecer medidas para prevenir situaciones susceptibles de constituir acoso sexual o por razón de sexo.
- Definir e implantar un procedimiento de actuación para los supuestos en que se produzcan denuncias sobre cualquier tipo de acoso sexual o por razón de sexo.

Y pretende, entre otros objetivos:

- Informar, formar y sensibilizar a los empleados en materia de acoso sexual y acoso por razón de sexo, dando pautas para identificar dichas situaciones, prevenir y evitar que se produzcan, renunciando al silencio y la complicidad con la persona o personas acosadoras.

- Fomentar la cultura preventiva del acoso sexual y/o por razón de sexo en todos los ámbitos y estamentos de la organización.
- Manifestar la tolerancia cero de la empresa frente a las situaciones de acoso sexual y por razón de sexo que puedan detectarse en cualesquiera estamentos de la organización.
- Facilitar la identificación de las conductas constitutivas de acoso en sus distintas modalidades de acoso sexual y por razón de sexo.
- Implantar un procedimiento sencillo, rápido y accesible de queja o denuncia confidencial que permita a las víctimas de acoso realizar una denuncia de la situación que están sufriendo.

## *2.-Declaración de tolerancia cero de esta empresa.*

La empresa HELPHONE SERVICIOS INFORMÁTICOS con este Protocolo hace público su compromiso con el objetivo de fomentar y mantener un entorno de trabajo seguro y respetuoso con la dignidad, la libertad individual y los derechos fundamentales de todas las personas que las integran.

De acuerdo con ese compromiso, la empresa HELPHONE SERVICIOS INFORMÁTICOS declara que las actitudes de acoso sexual y acoso por razón de sexo representan un atentado grave contra la dignidad de las personas y de sus derechos fundamentales.

Por lo tanto, se compromete a:

- No permitir ni tolerar, bajo ningún concepto, comportamientos, actitudes o situaciones de acoso sexual y acoso por razón de sexo. Prohibición explícita del acoso sexual y del acoso por razón de sexo. Queda expresamente prohibida cualquier acción o conducta de esta naturaleza siendo considerada como posible causa de despido disciplinario en el artículo 54 del Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, Texto Refundido de la Ley General del Estatuto de los Trabajadores.
- No ignorar las quejas, reclamaciones y denuncias de los casos de acoso sexual y acoso por razón de sexo que se puedan producir en su ámbito.
- Recibir y tramitar de forma rigurosa y rápida, con las debidas garantías de seguridad jurídica, confidencialidad, imparcialidad y derecho de defensa de las personas implicadas, todas las quejas, reclamaciones y denuncias que pudieran producirse. Las actuaciones o diligencias se realizarán con la mayor prudencia y con el debido respeto a todas las personas implicadas, que en ningún caso podrán recibir un trato desfavorable por este motivo. Las partes afectadas podrán ser asistidas en todo momento, por una persona que las asesore o represente a lo largo del procedimiento.
- Garantizar que no se producirá ningún tipo de represalia ni contra las personas que formulen quejas, reclamaciones o denuncias, ni contra aquellas que participen en su proceso de resolución. Prohibición de represalias (garantía de indemnidad). contra las personas que denuncien, atestigüen, ayuden o participen en investigaciones de acoso, al igual que sobre las personas que se opongan o critiquen cualquier conducta de este tipo, ya sea sobre sí mismas o frente a terceras. La adopción de medidas que supongan un tratamiento desfavorable de alguno de los sujetos señalados (personas denunciantes, testigos, o coadyuvantes) serán consideradas nulas. Si se hubieran producido represalias o existido perjuicio para la víctima o denunciante del acoso durante el procedimiento, éstas serán, como mínimo, restituidas en las condiciones en que se encontraban antes del mismo, sin perjuicio de cualesquiera otros procedimientos que quisieran iniciar a propósito de esta situación y de las consecuencias que de ello se deriven.

La presentación deliberada de una queja o denuncia falsa de acoso sexual o por razón de sexo constituyen un motivo de sanción muy grave.

- Sancionar a las personas que acosen en función de las circunstancias y condicionamientos de su comportamiento o actitud, de conformidad con lo establecido en su Convenio Colectivo y el Estatuto de los Trabajadores.

Para la consecución efectiva de este compromiso, la empresa HELPHONE SERVICIOS INFORMÁTICOS exige de todas y cada una de las personas que integran su organización, y en especial de aquellas que ocupan puestos directivos y de mandos intermedios, que asuman las siguientes responsabilidades:

- Tratar a todas las personas con las que se mantengan relaciones por motivos de trabajo (empresas proveedoras, clientes, personal colaborador externo, etc.) con respeto a su dignidad y a sus derechos fundamentales.
- Evitar comportamientos, actitudes o acciones que son o puedan ser ofensivas, humillantes, degradantes, molestas, intimidatorias u hostiles.
- Actuar adecuadamente frente a esos comportamientos, actitudes o acciones: no ignorándolos, no tolerándolos, manifestando su desacuerdo, impidiendo que se repitan o se agraven, comunicándolos a las personas designadas al efecto, así como prestando apoyo a las personas que los sufren.

Queda expresamente prohibida cualquier acción o conducta de esta naturaleza siendo considerada como posible causa de despido disciplinario en el artículo 54 del Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, Texto Refundido de la Ley General del Estatuto de los Trabajadores.

En caso de producirse, debe quedar garantizada la ayuda a la persona que lo sufra y evitar, con todos los medios posibles, que la situación se repita.

En consecuencia, la empresa HELPHONE SERVICIOS INFORMÁTICOS y la representación sindical se comprometen a regular, por medio del presente protocolo, la problemática del acoso sexual o por razón de sexo en las relaciones laborales, estableciendo un método que se aplique a la prevención y rápida solución de las reclamaciones relativas al acoso sexual o por razón de sexo, con las debidas garantías tomando en consideración las normas constitucionales, laborales y las declaraciones relativas a los principios y derechos fundamentales en el trabajo.

### *3.–Declaración de principios.*

Los principios que guían este protocolo están en coherencia con la Declaración de Tolerancia Cero de esta empresa y con ellos la empresa HELPHONE SERVICIOS INFORMÁTICOS se comprometerse a garantizar el respeto a la dignidad y a los derechos fundamentales de las personas con la discreción necesaria para proteger la intimidad y la dignidad de las personas afectadas.

También se compromete a actuar con agilidad, confidencialidad y celeridad, garantizando la protección de la intimidad, dignidad y salud física y psicológica de las personas objeto del acoso, de las personas que sean denunciadas o de otras que puedan intervenir, así como de los procedimientos que se pongan en marcha.

Los principios que guiarán la actuación son los siguientes:

#### *–Principio de confidencialidad y protección de datos.*

Todos los trámites que se realicen en el procedimiento serán confidenciales y sólo pueden ser conocidas, y según el papel que desarrollen, por las personas que intervienen directamente en el desarrollo de las diferentes fases de este protocolo. Ello supone, en aplicación de la Ley Orgánica 3/2018 de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, la no inclusión en los expedientes de datos personales, indicación expresa a las personas que intervengan de la obligación de guardar secreto sobre el tema, custodia de la documentación, utilización de códigos

alfanuméricos para identificar los expedientes, etc. en aplicación de la normativa de protección de datos personales.

Los datos relativos a la salud tienen que ser tratados de forma específica, de manera que se incorporen al expediente después de la autorización expresa de la persona afectada, y cualquier informe que se derive tiene que respetar el derecho a la confidencialidad de los datos de salud.

*–Principio de celeridad.*

Es necesario que la tramitación se realice de forma urgente y que se fije un plazo máximo para la resolución de las reclamaciones o denuncias que se tramiten.

*–Principio de protección de la intimidad y de la dignidad de las personas.*

Todas las personas implicadas en un supuesto de acoso sexual o de acoso por razón de sexo (persona denunciante, persona denunciada, testigos, miembros del Equipo de Investigación o Valoración, Comisión de Igualdad, RLPT, etc.), están obligadas a guardar secreto respecto a los datos de carácter personal de los que haya podido tener conocimiento por razón del procedimiento de acoso, obligación que subsistirá aún después de la finalización del mismo, de conformidad con el artículo 5 del Reglamento General 2016/679, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.

Al ser un tema en el que se da el tratamiento de datos de carácter personal se deberá respetar en su integridad el Reglamento General 2016/679, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, y su normativa de desarrollo.

*–Principio de seguridad jurídica, imparcialidad y derecho de defensa de todas las personas implicadas.*

El procedimiento tiene que garantizar la audiencia imparcial y un tratamiento justo a todas las personas implicadas. Todas las personas que intervengan en el procedimiento tienen que actuar de buena fe en la investigación de la verdad y el esclarecimiento de los hechos denunciados. Todas las personas implicadas en el procedimiento tienen derecho a la información sobre el procedimiento de la empresa, los derechos y deberes, qué fase se está desarrollando y, según la característica de participación (afectadas, testigos, denunciadas), del resultado de las fases. Durante todas las actuaciones de este procedimiento las personas implicadas pueden estar acompañadas y asesoradas por una o diversas personas de su confianza del entorno de la empresa.

*4.–Identificación de las conductas constitutivas de acoso sexual.*

Entre los derechos laborales de las personas trabajadoras se incluye la protección frente al acoso sexual y por razón de sexo. La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, define ambos conceptos de forma diferenciada.

*–Acoso sexual.*

Es acoso sexual “cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual 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 (art. 7.1 de la Ley Orgánica 3/2007).

La finalidad inmediata del acoso sexual consiste en obtener algún tipo de satisfacción sexual, pero el objetivo final es manifestar el poder de una persona sobre otra, habitualmente del hombre sobre la mujer, perpetuando, de esta forma, las estructuras de poder que existen todavía en nuestra sociedad.

Puede exteriorizarse mediante cualquier comportamiento que suponga una ofensa para quien lo recibe, con independencia del medio utilizado -lo que incluye, por tanto, acciones, gestos, insinuaciones, palabras, escritos, dibujos, etc.

Es por encima de todo, el acoso sexual una manifestación de las relaciones de poder, una forma de discriminación basada en el género como jerarquía, que guarda relación con los roles atribuidos tradicionalmente en función del sexo de las personas, encontrándose vinculado al poder y a la violencia, se trata de una conducta de naturaleza sexual, esto es, referida directa o indirectamente a la satisfacción del deseo sexual. Se distingue así las conductas de acoso sexual de los actos discriminatorios por razón de sexo.

Para saber si se sufre una situación de acoso sexual se debe atender al criterio establecido por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en su Convenio 111 y la Recomendación de las Comunidades Europeas 92/131, de 27 de noviembre de 1991, que establecen que se tiene que dar tres situaciones:

1. Un comportamiento de carácter sexual.
2. Es indeseada, irrazonable y ofensiva para la persona objeto de ésta.
3. Dicha conducta crea un entorno laboral intimidatorio, hostil y humillante para la persona que es objeto de ella.

A modo de ejemplo sin ser excluyente ni limitativo, las siguientes conductas pueden ser constitutivas de acoso sexual:

–Conductas verbales.

- Bromas sexuales ofensivas.
- Comentarios sexuales obscenos.
- Preguntas, descripciones o comentarios sobre fantasías, preferencias y habilidades/capacidades sexuales.
- Difusión de rumores sobre la vida sexual de las personas.
- Comunicaciones (llamadas telefónicas, correos electrónicos, etc.) de contenido sexual y carácter ofensivo.
- Invitaciones o presiones para concertar citas o encuentros sexuales.
- Presiones y amenazas ejercidas sobre una compañera o compañero de trabajo después de que se haya producido una ruptura sentimental.
- Invitaciones, peticiones o demandas de favores sexuales cuando estén relacionadas, directa o indirectamente, a la carrera profesional, la mejora de las condiciones de trabajo la conservación del puesto de trabajo.
- Invitaciones persistentes para participar en actividades sociales o lúdicas, aunque la persona objeto de las mismas haya dejado claro que resultan no deseadas e inoportunas.

–Conductas no verbales.

- Uso de imágenes, gráficos, viñetas, fotografías o dibujos de contenido obsceno.
- Gestos obscenos, silbidos, gestos o miradas impúdicas.
- Cartas, notas o mensajes de correo electrónico de carácter ofensivo de contenido sexual.
- Ciberacoso.

–Conductas de carácter físico.

- Contacto físico deliberado y no solicitado (pellizcar, tocar, masajes no deseados, etc.) o acercamiento físico excesivo o innecesario.
- Arrinconar o buscar deliberadamente quedarse a solas con la persona de forma innecesaria.
- Tocamientos, pellizcos, acorralamientos, el asalto sexual... y toda agresión sexual a la persona trabajadora.

–Acoso por razón de sexo.

Acoso por razón de sexo constituye cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo. (Art. 7.2 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres).

Se diferencia del acoso sexual, en que el comportamiento rechazable y ofensivo no está relacionado con la sexualidad de la persona, sino con la pertenencia al sexo femenino, las conductas constitutivas de acoso por razón de sexo tienen su causa en el hecho de ser mujer.

El motivo de estos comportamientos debe tener que ver con el hecho de ser mujeres o por circunstancias que biológicamente solo les pueden afectar a ellas (embarazo, maternidad, lactancia natural); o que tienen que ver con las funciones reproductivas y de cuidados que a consecuencia de la discriminación social se les presumen inherentes a ellas.

En este sentido, el acoso por razón de sexo también puede ser sufrido por los hombres cuando estos ejercen funciones, tareas o actividades relacionadas con el rol que históricamente se ha atribuido a las mujeres, por ejemplo, un trabajador hombre al que se acosa por dedicarse al cuidado de menores o dependientes.

Hay que poner de manifiesto que determinadas acciones hostiles que puedan producirse puntualmente en el trabajo pueden no ser, en sí mismas, constitutivas de acoso por razón de sexo si se producen de manera aislada y sin reiteración. Si bien, de detectarse este tipo de acciones hostiles, la empresa debe de actuar de forma contundente para atajarlas y prevenir su posible reiteración en el tiempo.

Tipologías de acoso por razón de sexo:

- Uso de conductas discriminatorias por el hecho de ser mujer u hombre.
- Bromas y comentarios sobre las personas que asumen tareas que tradicionalmente han sido desarrolladas por personas del otro sexo.
- Uso de formas denigrantes u ofensivas para dirigirse a personas de un determinado sexo.
- Utilización de humor sexista.
- Ridiculizar y despreciar las capacidades, habilidades y potencial intelectual de las personas trabajadoras por razón de sexo.
- Evaluar el trabajo de las personas con menosprecio, de manera injusta o de forma sesgada, en función de su sexo.
- Asignar tareas o trabajos por debajo de la categoría profesional.
- Conductas explícitas o implícitas dirigidas a tomar decisiones restrictivas o limitativas sobre el acceso de la persona al empleo o a su continuidad en el mismo, a la formación profesional, las retribuciones o cualquier otra materia relacionada con las condiciones de trabajo.
- Acoso por el ejercicio general de responsabilidades familiares o por el derecho de conciliación familiar.
- Trato desfavorable por razón de embarazo o maternidad (1\*).
- Atribuir tareas sin sentido, imposibles de lograr o con plazos irracionales.
- Impedir deliberadamente su acceso a los medios adecuados para realizar su trabajo (información, documentos, equipamiento, etc....)
- Denegarle arbitrariamente permisos o licencias a las que tiene derecho.

(1) Aunque la discriminación de una mujer a consecuencia de su maternidad goza de un tratamiento normativo específico (la Ley Orgánica 3/2007, para la igualdad efectiva de

*mujeres y hombres establece en su artículo 8: “Todo trato desfavorable a las mujeres relacionado con el embarazo o maternidad también constituye discriminación directa por razón de sexo”), a menudo se perciben cambios laborales hacia la trabajadora que surgen tras una situación de embarazo y/o maternidad, que constituyen discriminación directa y que pueden, en algunos casos, ser señalados como causa última del acoso por razón de sexo.*

#### 5.–Procedimiento de actuación.

5.1. **Ámbito de actuación** El presente protocolo será de aplicación a todo el personal de la empresa HELPHONE SERVICIOS INFORMÁTICOS en su entorno laboral y teniendo en cuenta que los límites del entorno laboral no están determinados ni por el lugar de trabajo físico, ni por la jornada laboral, ni por la forma de vinculación jurídica con la empresa.

En caso de hallarse implicadas personas trabajadoras de una empresa externa que esté prestando un servicio o realizando una obra por cuenta de la empresa HELPHONE SERVICIOS INFORMÁTICOS la dirección se dirigirá a dicha empresa al objeto de que adopte aquellas medidas más idóneas y urgentes que den solución al problema planteado y evite se vuelva a producir.

A tales fines, los órganos de contratación de la empresa HELPHONE SERVICIOS INFORMÁTICOS reflejarán en los Pliegos de Condiciones de las contrataciones futuras y, en su caso, en los documentos contractuales que pudieran suscribirse con empresas externas, aquellas cláusulas más idóneas mediante las que se advierta del principio básico adoptado por de la empresa... de tolerancia cero ante cualquier situación de acoso sexual y la imperiosa necesidad de adoptar, ante la eventual aparición de una situación de tal naturaleza, cuantas medidas resulten necesarias tendentes a dar inmediata solución y evitar que se vuelvan a producir. Para ello, se les dará a conocer la existencia del presente protocolo.

En caso de que la empresa HELPHONE SERVICIOS INFORMÁTICOS no tenga capacidad de aplicar el protocolo en su totalidad porque la persona presuntamente responsable del acoso quede fuera de su poder de dirección o influencia, la Dirección de HELPHONE SERVICIOS INFORMÁTICOS se deberá dirigir a la empresa competente, al objeto de que se solucione el problema y llegado el caso, sancione a la persona responsable del acoso, con la advertencia de que, de no hacerlo, la relación mercantil que une ambas empresas quedará extinguida.

5.2. **Órganos intervinientes en el procedimiento de prevención y actuación ante el acoso sexual y el acoso por razón de sex** La empresa HELPHONE SERVICIOS INFORMÁTICOS es la principal responsable de conseguir un ambiente de trabajo adecuado para alcanzar el bienestar físico, mental y social de las personas trabajadoras, para ello se requiere la participación de todas las personas para asegurar un entorno de trabajo respetuoso con los derechos de quienes lo integran, solicitando a las personas responsables de los distintos departamentos que se tomen acciones positivas para promocionar una política de tolerancia cero frente a situaciones de acoso sexual y por razón de sexo.

Teniendo en cuenta lo señalado, se establecen unas funciones y responsabilidades, adaptadas a la estructura de la empresa que entre otras podrían ser las siguientes:

#### A.–Dirección de Recursos Humanos:

- Comunicar la Declaración de Principios de tolerancia cero frente a situaciones de acoso sexual y por razón de sexo a la plantilla.
- Informar a las personas trabajadoras del sistema de comunicación para el caso de acoso sexual y por razón de sexo.
- Comunicar a los puestos de mando (direcciones, jefaturas, mandos intermedios, etc.), y empresas colaboradoras su implicación y deber de colaboración en pro de conseguir un ambiente de trabajo saludable, exento de situaciones de acoso.

- Promover a todos los niveles este protocolo.
- Implementar las medidas preventivas temporales o definitivas propuestas por la Comisión de Igualdad.
- Implementar las medidas cautelares propuestas por el Equipo de Información y/o Valoración de las denuncias.
- Dar su visto bueno a la intervención del asesor o asesora externa especialista en situaciones de acoso sexual o por razón de sexo, o cualquier especialista cuya intervención se considere oportuna.
- Resolver a partir de la propuesta formulada por el Equipo de Información y/o Valoración.
- Dar traslado a las partes interesadas del resultado, de las medidas cautelares adoptadas y de las consecuencias que se deriven del informe final.
- Una vez resuelto el procedimiento, toda la documentación que conforma el expediente quedará registrada, archivada y custodiada bajo llave por la Dirección de Recursos Humanos.
- Trasladar por escrito a la Comisión de Información y/o Asesoramiento la situación el número de acosos sexuales o de acoso por razón de sexo y su solución.

#### B.–Comisión de Igualdad.

La Comisión de Igualdad es la encargada de promover medidas preventivas concretas y efectivas en el ámbito de esta empresa y las personas que trabajan en ella, con la voluntad de combatir este problema, asegurando un trabajo de prevención, información, sensibilización y formación sobre este tema.

Las personas que componen la Comisión de Igualdad deberán tener formación específica en igualdad, en caso de no tenerla, la empresa HELPHONE SERVICIOS INFORMÁTICOS se compromete a facilitársela en el menor plazo posible.

La Comisión de Igualdad constituirá un Equipo de Información y/o Valoración de las denuncias de acoso sexual o acoso por razón de sexo que surjan.

C.–Equipo de Información y/o Valoración de las denuncias de acoso sexual o acoso por razón de sexo Este será un equipo de trabajo que investigue y valore las denuncias de acoso sexual o acoso por razón de sexo y estará compuesto por:

- Una persona propuesta por la Dirección de la empresa.
- Una persona especialista en igualdad.
- Una persona propuesta por la Representación Legal de las Personas Trabajadoras.
- Una experta o experto externo sobre acoso sexual y acoso por razón de sexo en los casos que sea preciso.

Las funciones del Equipo de Información y/o Valoración de las denuncias de acoso sexual o acoso por razón de sexo son las de:

- Llevar a cabo la investigación de las denuncias de acuerdo con lo establecido en este protocolo.
- Recomendar y gestionar ante la Dirección de Recursos Humanos y/o el Departamento que corresponda las medidas cautelares que se estimen convenientes.
- Reclamar la intervención, si lo estima necesario, de alguna asesoría externa.
- Elaborar un informe con las conclusiones de la investigación.
- Custodiar durante el procedimiento toda la documentación generada.
- Cuando proceda, solicitar a la Dirección de RRHH abrir expediente disciplinario, informando de las sanciones propuestas.

- Supervisar el efectivo cumplimiento de las sanciones impuestas como consecuencia de casos de acoso sexual y por razón de sexo.
- Velar por las garantías comprendidas en este Protocolo.
- Cualesquiera otras que se pudieran derivar de la naturaleza de sus funciones y de lo contemplado en el presente protocolo.

No podrá formar parte de la Comisión cualquier persona involucrada en un procedimiento de acoso o afectada por relación de parentesco, de amistad o enemistad manifiesta, o de superioridad o subordinación jerárquica inmediata respecto de la víctima o la persona denunciada, quedando automáticamente invalidada para formar parte de dicho proceso.

Tampoco si fuese la persona denunciada, que quedará invalidada para cualquier procedimiento hasta la resolución de su caso.

5.3. Acción preventiva del acoso sexual y del acoso por razón de sexo Con el objetivo de prevenir, desalentar y evitar los comportamientos de acoso sexual y por razón de sexo esta empresa HELPHONE SERVICIOS INFORMÁTICOS adoptará las siguientes medidas:

- Informar y difundir este Protocolo a todas las personas trabajadoras mediante su publicación en todos los canales informativos (tanto telemáticos, como presenciales) de que la empresa dispone.
- Desarrollar campañas de sensibilización, por medio de charlas, jornadas, folletos, material informativo y cualquier otro medio que se estime necesario, haciendo hincapié en la aclaración de los conceptos de acoso sexual y acoso por razón de sexo.
- Aportar información estadística anual de datos desagregados por sexo, sobre intervenciones y casos de acoso sexual y acoso por razón de sexo. La publicación de estos datos se hará con el máximo de profesionalidad y se mantendrá, en todo momento, el anonimato de las víctimas.
- Informar a todas las personas trabajadoras de su responsabilidad de ayudar a crear un entorno de trabajo en el que se respete la dignidad de la persona. Especialmente, las personas que ostenten puestos directivos o de responsabilidad serán garantes de que haya un buen clima laboral.
- Formar a toda la plantilla en materia de acoso sexual o por razón de sexo mediante cursos y/o jornadas de sensibilización. Y formar en esta materia de forma especial a la Comisión de Igualdad y a la Comisión de Información y Valoración de las denuncias.

5.4. Fases del procedimiento de actuación Toda persona trabajadora de la empresa HELPHONE SERVICIOS INFORMÁTICOS que considere estar siendo objeto de acoso sexual o acoso por razón de sexo, o bien cualquier persona o personas que adviertan una conducta de acoso sexual o acoso por razón de sexo, lo pondrán en conocimiento de la Comisión de Información y/o Asesoramiento haciendo llegar su denuncia mediante un correo electrónico a la dirección: [acoso@helphone.com](mailto:acoso@helphone.com), creado exclusivamente a tal efecto.

Nada más recibir un mensaje de denuncia en esta dirección, las personas pertenecientes al Equipo de Valoración de las denuncias de Acoso sexual y/o por razón de sexo firmarán el documento de compromiso de confidencialidad y darán paso al inicio de la investigación.

El Equipo de Información y/o Valoración deberá valorar en el plazo de tres días la fuente, la naturaleza y la seriedad de dicha denuncia y, si encuentra indicios suficientes seguir adelante con el proceso de investigación.

Según la gravedad de los hechos, si el Equipo de Información y/o Valoración ve adecuado podrá solicitar a la Dirección de Recursos Humanos la adopción de medidas cautelares.

Estas medidas, en ningún caso, podrán suponer un perjuicio o menoscabo en sus condiciones de trabajo, ni salariales para la víctima. La adopción de estas medidas se hará de una manera personalizada y coordinada con todos los agentes que intervienen en este Protocolo.

La implementación de estas medidas tendrá que ser aceptada por la persona acosada. Se situará la persona acosada en el centro de atención para garantizar una atención integral de asistencia, protección, recuperación y reparación adecuada y evitar la victimización secundaria o revictimización.

En los casos en que la medida cautelar sea el separar a la víctima de la persona agresora mediante un cambio de oficina, será la víctima la que decida si el traslado lo realiza ella o la persona agresora y el Departamento facilitará en todo momento que el traslado de una u otra persona se realice lo más rápido posible.

Este equipo deberá:

1. Informar a las personas (denunciante y denunciado) de la existencia de una denuncia de acoso sexual o/y por razón de sexo, así como del procedimiento a seguir en estas situaciones.
2. Durante la tramitación del procedimiento, las personas implicadas podrán efectuar cuantas alegaciones entiendan pertinentes y aportar documentos u otros elementos de juicio, que serán tenidos en cuenta por el Equipo de Información y/o Valoración.
3. El proceso de instrucción finalizará en un plazo de resolución de veinte días naturales máximo, salvo que la investigación de los hechos obligue a alargar dicho plazo por un tiempo imprescindible, en cuyo caso deberá ser decisión aprobada por unanimidad del Equipo de Información y/o Valoración.

Este plazo se inicia desde la solicitud de intervención y finaliza con la elaboración de un informe de conclusiones.

En este plazo el Equipo de Información y/o Valoración se encargará de realizar la investigación del supuesto acoso a través de la información que pueda recabar de las personas implicadas, así como de cuentas otras a las cuales se requiera su testimonio y aporte de indicios y pruebas.

Durante la instrucción se dará trámite de audiencia a todas las personas afectadas y testigos, practicándose cuantas diligencias se estimen necesarias. La intervención de los testigos tendrá un carácter estrictamente confidencial. Dicho trámite de audiencia incluirá, como mínimo, una entrevista privada con el presunto acosador en la que pueda defenderse de las acusaciones que contra él se hayan vertido. Una vez iniciada la investigación, la víctima solo declarará una vez, salvo que resultase imprescindible para la resolución del caso, garantizando su confidencialidad y la agilidad en el trámite.

Durante todo el proceso, la víctima podrá ser asistida por la representación sindical. En todo momento se respetará la decisión que sobre la situación decida la persona acosada.

Al final del proceso el Equipo de Información y/o Valoración de las Denuncias de Acoso Sexual o por Razón de Sexo redactará un informe de conclusiones, que incluirá alegaciones particulares en el caso de no haber decisión unánime.

En dicho informe se adoptará la Resolución del proceso, que deberá ser motivada, y en ella informará de los hechos como “constitutivos de acoso” o “no constitutivos de acoso”.

Dicha resolución se remitirá a la Dirección de la empresa para proceder de conformidad. Cuando se constate la existencia de acoso, la Dirección adoptará cuantas medidas correctoras estime oportunas, incluyéndose en su caso la movilidad funcional, así como la imposición de sanciones disciplinarias. Para cuyo expediente se tendrá en cuenta toda la información aportada por el Equipo de Valoración.

Si hay evidencias suficientemente probadas de la existencia de una situación de acoso, el Equipo de Valoración elaborará el informe sobre el supuesto de acoso investigado, en el que se tienen que hacer constar, la causa de la denuncia y los hechos constatados, las conclusiones alcanzadas tras el proceso de investigación y las propuestas para la solución del problema, incluyendo las medidas correctoras que se derivan en su caso: de tipo organizativo como cambio de lugar o de centro de trabajo y, si corresponde, la las circunstancias agravantes, si las hubiera.

Si el Equipo de Valoración considera que los hechos pudieran ser constitutivos de delito, dará traslado a la Dirección de la Empresa y ésta una vez valorado dará traslado al Ministerio Fiscal.

En el caso de que se determine la existencia de acoso y la sanción impuesta no determine el despido de la persona acosadora, la Dirección valorará adoptar medidas para evitar la convivencia con la persona denunciada en el mismo entorno laboral, medidas sobre las que tendrá preferencia la persona que ha sido acosada, y que nunca podrá suponer una mejora de las condiciones laborales de la persona agresora.

La Dirección de Recursos humanos de la empresa HELPHONE SERVICIOS INFORMÁTICOS pondrá en conocimiento de las personas implicadas la decisión final en un plazo de 3 días hábiles a la entrega del informe del Equipo de Información y/o Valoración.

La utilización de este procedimiento no impedirá en absoluto a la víctima la utilización paralela o posterior, de las vías administrativas y/o judiciales.

#### 5.5. Faltas y sanciones.

Todas las conductas de acoso serán siempre calificadas como falta laboral, considerándose falta laboral muy grave.

La tipificación de faltas se ajustará a la normativa vigente y a lo regulado en el Convenio Colectivo.

El Equipo de Información y/o Valoración, en función de la investigación realizada y las características de las faltas cometidas, propondrá la sanción o sanciones correspondientes en función del principio de proporcionalidad y la gravedad que se estipule, ajustándose a la normativa vigente y a lo regulado en el convenio colectivo.

En el supuesto de resolución del expediente con sanción, que no conlleve el traslado forzoso o el despido, la sanción incluirá las medidas oportunas para que el acosador o acosadora y la víctima no convivan en el mismo ambiente laboral, habiendo tenido la víctima la opción de permanecer en su puesto de trabajo o la posibilidad de solicitar un traslado, el cual será resuelto, de manera excepcional, fuera de las normas que en cada momento estén vigentes sobre traslados, no pudiendo suponer una mejora o detrimento en sus condiciones laborales.

El Equipo de Información y/o Valoración supervisará la imposición y cumplimiento efectivo de las sanciones motivadas por supuestos de acoso sexual y de acoso por razón de sexo.

Se dará informaciones estadísticas de los casos y su resolución anualmente a la Comisión de Igualdad.

Las denuncias realizadas que se demuestren intencionadamente falsas podrán ser constitutivas de actuación disciplinaria, sin perjuicio de las restantes acciones que en derecho pudieran corresponder.

#### 5.6. Divulgación y distribución del protocolo.

El objetivo principal es evitar los casos de acoso sexual y por razón de sexo, por ello resulta fundamental como medida preventiva la divulgación del mismo. Por tanto, la Dirección en colaboración con la Representación Legal de las Personas Trabajadoras, lo pondrán en conocimiento toda la plantilla utilizando todos los mecanismos posibles.

Además, las partes firmantes procederán a preparar una guía sobre el presente protocolo, así como sobre el funcionamiento del procedimiento en materia de acoso que se inicia con la denuncia.

MODELO DE COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD DE LAS PERSONAS  
QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO DE TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN  
DE LAS DENUNCIAS

Don/doña .....,  
habiendo sido designado por la Comisión de Igualdad de la Empresa HELPHONE SERVICIOS  
INFORMÁTICOS para intervenir en el procedimiento de recepción, tramitación, investigación y re-  
solución de las denuncias por acoso sexual y/o acoso por razón de sexo que pudieran producirse  
en su ámbito, se compromete a respetar la confidencialidad, privacidad, intimidad e imparcialidad  
de las partes a lo largo de las diferentes fases del proceso.

Por lo tanto, y de forma más concreta, manifiesto mi compromiso a cumplir con las siguientes  
obligaciones:

- Garantizar la dignidad de las personas y su derecho a la intimidad a lo largo de todo el pro-  
cedimiento, así como la igualdad de trato entre mujeres y hombres.
- Garantizar el tratamiento reservado y la más absoluta discreción en relación con la infor-  
mación sobre las situaciones que pudieran ser constitutivas de acoso sexual y/o acoso por  
razón de sexo.
- Garantizar la más estricta confidencialidad y reserva sobre el contenido de las denuncias  
presentadas, resueltas o en proceso de investigación de las que tenga conocimiento, así  
como velar por el cumplimiento de la prohibición de divulgar o transmitir cualquier tipo de  
información por parte del resto de las personas que intervengan en el procedimiento.

Asimismo, declaro que he sido informado por la empresa HELPHONE SERVICIOS INFOR-  
MÁTICOS de la responsabilidad disciplinaria en que podría incurrir por el incumplimiento de las  
obligaciones anteriormente expuestas.

En ..... a ..... de ..... de .....

Firmado:

## MODELO DE DENUNCIA POR ACOSO SEXUAL O POR RAZÓN DE SEXO

### SOLICITANTE (marcar).

- Persona afectada  Recursos Humanos  
 Representantes de los Trabajadores  Otros

### TIPO DE ACOSO (marcar).

- Sexual  Por razón de sexo  Laboral  Sin especificar

### DATOS PERSONALES DE LA PERSONA AFECTADA.

Nombre y apellidos: .....

DNI/NIE: ..... Sexo: H / M

Teléfono de contacto: .....

Correo electrónico: .....

### DATOS PROFESIONALES DE LA PERSONA AFECTADA.

Centro de trabajo: .....

Puesto de trabajo: .....

### POSIBLES TESTIGOS.

Nombre y apellidos: .....

Puesto en la empresa: .....

### DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS.

(Detallar personas implicadas, tipos de conductas, fechas y lugares en que se produjeron las conductas).

**SOLICITUD.**

Solicito el inicio del Protocolo de Prevención del Acoso sexual y/o por razón de sexo.

**LOCALIDAD Y FECHA.**

**FIRMA DE LA PERSONA SOLICITANTE.**

## MODELO DE ACTA DE CONSTITUCIÓN DE LA COMISIÓN DE INFORMACIÓN Y/O ASESORAMIENTO DEL ACOSO SEXUAL O POR RAZÓN DE SEXO

Se constituye una comisión instructora y de seguimiento para casos de acoso sexual y por razón de sexo que está formada por:

### **PERSONAS:**

La empresa/asociación empresarial.

*[Nombre, apellidos y cargo].*

### **POR LA REPRESENTACIÓN DE LOS TRABAJADORES:**

*[Nombre, apellidos y cargo].*

1. En (*LUGAR*) ..... a (*FECHA*) ..... se reúne por una parte la representación de la empresa (nombre empresa) y de otra los representantes de los y las trabajadores se constituye la presente Comisión de Información y/o Asesoramiento, de conformidad con el protocolo de actuación y prevención del acoso sexual o acoso por razón de sexo en (nombre de la empresa) dentro del plazo previsto.

2. Los objetivos de esta Comisión serán, investigar inmediata y minuciosamente cualquier denuncia, comunicación, queja o informe sobre un comportamiento susceptible de ser considerado acoso sexual o por razón de sexo. Las quejas, denuncias e investigaciones se tratarán de manera absolutamente confidencial, de forma coherente con la necesidad de investigar y adoptar medidas correctivas, teniendo en cuenta que puede afectar directamente a la intimidad y honorabilidad de las personas. También será tramitado el procedimiento formal previsto en este protocolo, recabando toda la información complementaria necesaria, para determinar si se aprecian o no indicios suficientes de acoso sexual o de acoso por razón de sexo y emitiendo un informe de valoración con las conclusiones y medidas propuestas.

3. Esta comisión se reunirá en el plazo máximo de ..... días laborables a la fecha de recepción de una queja, denuncia o conocimiento de un comportamiento inadecuado, de conformidad con el procedimiento establecido en el presente protocolo para su presentación.

**MODELO DE INFORME DE CONCLUSIONES TRAS INVESTIGACIÓN DE DENUNCIA  
POR ACOSO SEXUAL O POR RAZÓN DE SEXO**

La comisión de asesoramiento del acoso sexual o acoso por razón de sexo formada el pasado *[FECHA]* ....., y compuesta por:

**POR LA EMPRESA/ASOCIACIÓN EMPRESARIAL:**

Don/doña *[NOMBRE-REPRESENTANTE]*.

**POR LA REPRESENTACIÓN DE LOS TRABAJADORES/AS:**

Don/doña *[NOMBRE-REPRESENTANTE]*.

**OTRAS PERSONAS QUE LA COMPONEN:**

Don/doña *[NOMBRE-EN CALIDAD DE ... ]*.

Siguiendo el protocolo de actuación y prevención del acoso sexual o acoso por razón de sexo en *[NOMBRE-EMPRESA]* ....., y tras la instrucción del pertinente expediente elabora el siguiente informe:

**EXPONE:**

1.-ANTECEDENTES DEL CASO.

*[RESUMEN DE LA IRREGULARIDAD DENUNCIADA]*.

2.-RELACIÓN DE LOS HECHOS DEL CASO.

*[DESCRIPCIÓN SEGÚN EL CASO]*.

3.-DILIGENCIAS PRACTICADA.

*[DESCRIPCIÓN DE LAS DILIGENCIAS PRACTICADAS].*

4.-INFRACCIONES DETECTADAS.

*[DESCRIPCIÓN SEGÚN EL CASO].*

5.-PROPUESTA DE LAS MEDIDAS A ADOPTAR.

*[ESPECIFICAR].*

6.-CIERRE DEL EXPEDIENTE Y ARCHIVO Y CUSTODIA DEL MISMO.

*[Especificar según el protocolo de actuación las medidas para la protección de datos y el mantenimiento de la confidencialidad al cierre del expediente].*

*[FIRMAS]*

FIRMA REPRESENTANTES COMISIÓN FIRMA REPRESENTANTES EMPRESA.

## ANEXO V.–ACUERDO COLECTIVO SOBRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO A DISTANCIA EN HELPHONE SERVICIOS INFORMÁTICOS, S.L.

### ACUERDO COLECTIVO SOBRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO A DISTANCIA EN HELPHONE SERVICIOS INFORMÁTICOS, S.L.

En Artica a 18 de noviembre de 2021.

#### **REUNIDOS:**

##### DE UNA PARTE:

La dirección de la empresa HELPHONE SERVICIOS INFORMÁTICOS, S.L. representada por don Francisco Javier Martínez Martínez y por doña Rebeca Martínez Azpilicueta.

##### Y DE OTRA:

CCOO: Don Omar Tapia Matos.

UGT: Don Matías Velázquez Melgar.

ELA: Doña María Oña Mutilva.

En su condición de representantes legales de los trabajadores (en adelante “la Representación Legal de los Trabajadores”).

Ambas partes se reconocen plena y recíproca capacidad en la condición de cada uno para la firma del presente Acuerdo Colectivo, y a tal efecto,

#### **MANIFIESTAN:**

##### *Introducción:*

En el marco de las diferentes fórmulas existentes para la organización y/o realización del trabajo a través de la utilización de las tecnologías de la información, la Empresa considera la oportunidad de ofrecer la modalidad del trabajo a distancia a aquellos empleados que vienen realizando un trabajo susceptible de ejecutarse a través de esta fórmula de organización y basada en la voluntariedad para su realización por parte del empleado y en la reversibilidad de la fórmula. Con ello se pretende conseguir una flexibilidad en la gestión de los tiempos de trabajo, capacidad de autoorganización, autonomía en la gestión y mejora en las posibilidades de conciliación de la vida profesional, personal y familiar, que favorezcan un mayor compromiso, implicación y motivación de las personas trabajadoras.

La irrupción de la pandemia del Covid-19 ha llevado a un escenario de teletrabajo generalizado, como medida excepcional de contención sanitaria. Ello nos ha permitido adquirir importantes enseñanzas sobre la aplicación de nuevas formas de trabajo y ha supuesto un salto cualitativo en cuanto a la extensión de las nuevas tecnologías a la prestación de la actividad laboral, propiciando así unas condiciones que aconsejan avanzar de manera estructural en la plena regulación de esta modalidad de prestación de servicios.

Es por ello por lo que en atención a la petición formulada por la Representación de los trabajadores, y teniendo en cuenta lo regulado en el artículo 32 del actual convenio colectivo de empresa

(según el cual “la empresa podrá pactar con sus trabajadores la posibilidad de realizar toda o parte de su jornada laboral en situación de tele trabajo”, así como que “tanto la empresa como el comité de empresa en representación de todos los trabajadores, se comprometen a abordar mejoras, cambios o regulaciones diferentes relacionadas con el teletrabajo una vez finalizada la situación de pandemia debida al Covid e iniciada en marzo de 2020”), se estima oportuno crear un marco regulado colectivamente para concretar las condiciones de aplicación de esta nueva fórmula de realizar el trabajo en el ámbito de la Empresa, con sujeción a lo dispuesto en la Ley 10/2021 de 9 de julio de trabajo a distancia y demás normativa de aplicación.

En base a lo anterior, las partes alcanzan el siguiente:

## ACUERDO COLECTIVO

### *Primero.–Vigencia.*

El presente acuerdo colectivo entrará en vigor a partir de la fecha de su firma y, por tratarse de una regulación completamente novedosa cuyo correcto funcionamiento habrá de ser contrastado, las partes acuerdan que tenga una duración de un año, siendo prorrogable por períodos anuales sucesivos. Se entenderá automáticamente denunciado un mes antes de su vencimiento, momento en el que las partes podrán iniciar, en su caso, la negociación tendente a la renovación del mismo en sus actuales términos o en otros diferentes. Las partes acuerdan igualmente la vigencia del acuerdo presente durante el proceso de dicha negociación en todos sus términos.

La Empresa se compromete a incluir en el próximo convenio (V Convenio Colectivo de la Empresa Helphone Servicios Informáticos) el presente texto o bien el texto con las modificaciones que se acuerden en cada momento.

### *Segundo.–Ámbito de aplicación.*

La modalidad de trabajo a distancia consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física de la persona trabajadora en el centro de trabajo, por lo que su implantación podrá llevarse a cabo en aquellas actividades de la Empresa susceptibles de esta modalidad de prestación de servicios. En consecuencia, quedan expresamente excluidas aquellas personas trabajadoras cuyas funciones principales deban realizarse de forma presencial, circunstancia que deberá ser debidamente acreditada por la Empresa.

Asimismo, quedarán excluidos del presente acuerdo las contrataciones actuales o futuras para puestos de trabajo estratégicos (como pueda serlo el de “ciberseguridad”). Quedarán en principio también excluidas, por razones organizativas –al desconocerse a priori las posibilidades de implantación de la medida por desconocerse la capacidad empresarial para poder sustentarla– las futuras contrataciones que se puedan formalizar para realizar el trabajo desde una nueva localización diferente a las actualmente existentes, las cuales están en relación con los tres centros de trabajo de la Empresa (Navarra, Zamudio y Madrid), cuya capacidad organizativa ya ha quedado contrastada. En tales supuestos, la posibilidad y términos del trabajo a distancia serán, en su caso, los que se concreten en los correspondientes acuerdos individuales.

Fuera de los supuestos anteriores, las personas trabajadoras que soliciten la realización de su actividad en esta modalidad, deberán poseer conocimientos suficientes del puesto y de los procedimientos de trabajo de forma no presencial. Asimismo, deberán acreditar conocimientos informáticos y técnicos, autonomía y capacidad de planificación en el trabajo, así como la necesaria accesibilidad técnica (equipos) y disponibilidad de las personas trabajadoras en horario de trabajo. Estos requisitos deberán mantenerse durante el periodo en que se mantenga la modalidad de trabajo a distancia.

### *Tercero.–Intangibilidad del resto de condiciones laborales.*

La persona trabajadora mantendrá las mismas condiciones que acreditaba con anterioridad a la suscripción del presente acuerdo colectivo, a excepción de las recogidas de manera expresa en el mismo. En consecuencia, el resto de condiciones laborales vigentes en su relación contractual se mantendrán inalteradas siempre y cuando no resulten contrarias a lo aquí pactado.

### *Cuarto.–Formalización del acuerdo de trabajo a distancia.*

El desarrollo de la prestación de servicios en trabajo a distancia se formalizará mediante un acuerdo entre la Empresa y la persona trabajadora con sujeción a los términos previstos en el presente Acuerdo Colectivo y siguiendo el modelo general que se adjunta al mismo como Anexo I.

Asimismo, la eventual modificación de las condiciones individualmente acordadas, incluido el porcentaje de presencialidad, deberá ser objeto de nuevo acuerdo entre la empresa y la persona trabajadora, formalizándose por escrito con carácter previo a su aplicación.

Tanto los acuerdos como las modificaciones de los mismos deberán ser notificados a la Representación Legal de los Trabajadores.

Cualquier discrepancia planteada entre las personas trabajadoras y la Empresa será tratada en el ámbito de negociación y diálogo entre la Representación Legal de los Trabajadores y la Empresa.

### *Quinto.–Principios rectores del trabajo a distancia.*

#### a) Principio de igualdad:

Las personas trabajadoras que opten por trabajar a distancia tendrán los mismos derechos que hubieran ostentado si prestasen servicios en los centros de trabajo de la empresa y no podrán sufrir perjuicio en ninguna de sus condiciones laborales, incluyendo, entre otros, retribución, estabilidad en el empleo, tiempo de trabajo, formación y promoción profesional.

#### b) Principio de generalidad:

Con carácter general todas las personas de la Empresa podrán trabajar a distancia en los términos previstos en el presente Acuerdo Colectivo. No obstante, en caso de reciente incorporación a la Empresa o al puesto, por necesidades organizativas u otras análogas, se podrá limitar temporalmente el acceso a la modalidad de trabajo a distancia por el tiempo mínimo de tres meses, pudiendo no obstante reducirse tal período en el caso de concurrir valoración favorable al respecto por parte de su responsable.

#### c) Principio de voluntariedad:

Esta modalidad de trabajo tiene carácter voluntario, de forma que será la persona trabajadora la que de forma voluntaria solicite desarrollar sus funciones en la modalidad de trabajo a distancia.

#### d) Principio de reversibilidad:

Esta modalidad de trabajo será reversible para ambas partes, con un plazo de preaviso en ambos casos de 1 mes: por parte de la Empresa cuando concurren razones de organización del trabajo, causas productivas, razones de calidad de los servicios, tecnológicas o cambios de puesto de la persona trabajadora y su nueva actividad no se adecúe a los requisitos para poder desarrollarlas a distancia; así mismo el acuerdo será reversible cuando haya una petición expresa del cliente asignado a la persona trabajadora (en caso de que lo hubiera); finalmente, también podrá serlo por parte de la persona trabajadora cuando así lo considere oportuno.

En el caso de ejercerse el derecho de reversión, la persona trabajadora pasará a prestar servicios de manera presencial tal y como venía haciéndolo con carácter previo a la suscripción

del acuerdo de trabajo a distancia, salvo que se acuerden entre las partes unas nuevas condiciones.

*Sexto.–Organización del trabajo.*

a) Prestación de servicios a distancia.

Se establecen como máximo dos días a la semana de trabajo a distancia (16 horas semanales en una jornada completa con el recálculo correspondiente en jornadas parciales), que se desarrollarán, como regla general, en jornadas completas, siendo posible, de manera excepcional y contando con la aprobación del responsable, su distribución parcial a lo largo de los cinco días de la semana. Durante la jornada de trabajo a distancia –cuyo horario será el mismo que si el trabajo se realizara de manera presencial– la persona trabajadora se obliga a garantizar su correcta localización y disponibilidad para cualquier tipo de comunicación y contacto con la Empresa, dentro del horario de la unidad a la que pertenezca, debiendo registrar tanto el inicio como la finalización de su jornada, con las mismas herramientas que en el modelo presencial (plataforma HRLOG).

La distribución semanal y porcentaje entre trabajo presencial y trabajo a distancia será la siguiente:

1. 1 día de trabajo a distancia y 4 días de trabajo presencial a la semana (20% de la jornada a distancia).
2. 2 días de trabajo a distancia y 3 días de trabajo presencial a la semana (40% de la jornada a distancia).
3. Distribución parcial de las 16 horas semanales de trabajo a distancia de manera parcial y con la aprobación expresa de las personas responsables o del cliente asignado en caso de que lo hubiera. Estas 16 horas están consideradas en una jornada completa de 40 horas semanales. En caso de jornadas parciales será la parte proporcional según la jornada de trabajo establecida.

El presente acuerdo colectivo tiene ámbito de aplicación a todas las personas trabajadoras de la empresa Helphone Servicios Informáticos. Sin embargo la empresa contempla la posibilidad de que, a causa de la petición expresa de alguno de sus clientes, los días y porcentajes de trabajo a distancia se vean aumentados o disminuidos. De la misma manera, se estudiarán aquellos supuestos particulares en los que por estrictas cuestiones relacionadas con la salud de la persona trabajadora, debidamente acreditadas, sea necesario observar unos días y porcentajes diferentes, lo cual se reflejará oportunamente en el acuerdo individual que se suscriba.

De esta manera, aquellas personas trabajadoras que con anterioridad a la suscripción del presente acuerdo colectivo vinieran prestando sus servicios al cliente en sus propias instalaciones, se verán sujetas a las indicaciones y directrices trasladadas por éste a la Empresa en orden a la regulación del acceso a sus propias instalaciones en cuanto a horarios, días y condiciones de acceso.

Por la misma razón, en el caso de las nuevas contrataciones que se formalicen a partir de la suscripción del presente acuerdo colectivo con asignación a un cliente, la distribución semanal y porcentajes del trabajo a distancia podrán ser aquellos que mejor respondan a la concreta ubicación geográfica o a las necesidades comunicadas por el cliente a la Empresa.

Las personas responsables de equipo concretarán los días de la semana de trabajo a distancia de cada persona trabajadora, que vendrán razonados por la correcta ordenación de la actividad dejando autonomía a las mismas para determinar si las personas del equipo deben coincidir o no en los días de trabajo presencial. Los días en los que se desarrolle el trabajo a distancia quedarán predeterminados en el acuerdo individual de trabajo a distancia.

Cuando la persona trabajadora, por causa justificada, necesite cambiar el día asignado para realizar su trabajo a distancia, podrá acordarlo con su Responsable siempre que ello resulte compatible con la organización del departamento.

En cualquier caso es preciso compaginar un control del trabajo a distancia (días de asistencia prefijados y horarios compatibles con la unidad) con la necesaria flexibilidad para realizar el trabajo en presencia (asistencia a reuniones, cursos, sustitución de compañeros de baja u otros imprevistos), de tal forma que el trabajo a distancia no suponga limitación a la adecuada y eficaz organización del trabajo.

2. La persona trabajadora continuará adscrita formalmente a la misma Unidad en que venía desarrollando sus funciones con carácter previo a su incorporación al trabajo a distancia.

3. Durante la realización de su jornada presencial, ocupará un puesto de trabajo físico habilitado a tal fin.

4. En el acuerdo individual de trabajo a distancia quedará fijado el lugar de trabajo habitual durante la vigencia del acuerdo, que será el lugar designado libremente por la persona trabajadora, y una posible segunda residencia, manteniéndose a todos los efectos, la adscripción en todo caso al lugar/centro de trabajo donde la persona desarrolla la jornada en modalidad presencial, de acuerdo con las siguientes condiciones:

4.1. La persona trabajadora se hará cargo de que el lugar de trabajo cumpla con todas las condiciones necesarias en materia de prevención de riesgos laborales, seguridad y salud, para el desarrollo del trabajo en remoto en condiciones óptimas desde el citado lugar. Será asimismo necesario que se cumplan todas las exigencias y recomendaciones necesarias previstas en el apartado del presente acuerdo relativo a Prevención de Riesgos Laborales.

4.2. Adicionalmente se deberá contar con la conectividad y cobertura de red (datos) adecuadas para la realización del teletrabajo. La persona trabajadora se hará cargo de la contratación y pago de los servicios de Internet necesarios para el correcto desempeño del trabajo a distancia. En el caso de que ocurriese alguna incidencia o avería técnica, la persona trabajadora deberá reincorporarse a la mayor brevedad al trabajo en su modalidad presencial, corriendo de su cuenta cualquier tipo de gasto en que pudiera incurrir. La empresa se reservará el derecho a exigir la acreditación de la incidencia sufrida.

4.3. En el caso de que el trabajo a distancia se realice desde una segunda residencia, la persona trabajadora, deberá comunicarlo al responsable con carácter previo, garantizando el carácter mixto de esta medida, con su asistencia presencial al centro de trabajo al que se encuentre adscrito los días que le correspondan o cuando sea requerido en caso de necesidad en los términos a los que posteriormente nos referiremos, siendo por cuenta de la persona trabajadora cualquier tipo de gasto en que pudiera incurrir.

4.4. La empresa deberá obtener toda la información acerca de los riesgos a los que está expuesta la persona que trabaja a distancia mediante una metodología que ofrezca confianza respecto de sus resultados, y prever las medidas de protección que resulten más adecuadas en cada caso, por ello, es responsabilidad de la persona trabajadora cumplimentar de forma veraz y adecuadamente el cuestionario de autoevaluación de los lugares donde va a realizar el teletrabajo.

4.5. La Empresa establece que el Lugar de Trabajo no puede estar ubicado en otro país diferente a aquél al que pertenezca el centro de trabajo al que esté adscrita la persona trabajadora.

#### b) Formación.

La Empresa impartirá a la persona trabajadora formación específica con el objeto de facilitar su adaptación a esta modalidad de trabajo, y, en concreto, aquella relacionada con la prevención de riesgos orientada específicamente al teletrabajo. El curso de "Prevención de riesgos laborales en el teletrabajo" se facilitará a cada persona trabajadora a través del Campus Virtual de Quirón Prevención o a través de una alternativa similar con el proveedor de servicios de prevención que la Empresa tenga en cada momento.

Asimismo, convocará a la persona trabajadora a la asistencia a cursos presenciales y/o a distancia que permitan su permanente actualización profesional.

c) Dotación de medios y facilidades.

Para la ejecución en exclusiva del trabajo, la Empresa pondrá a disposición de la persona trabajadora, en concepto de depósito, un equipo informático y de comunicación, de conformidad con los cometidos propios de su puesto de trabajo y las necesidades de su área o Unidad.

El mantenimiento del citado equipo y la resolución de incidencias técnicas correrán a cargo del Departamento de Soporte Interno de la Empresa. Aquellas incidencias técnicas que lo permitan, se solucionarán vía remota. En caso contrario será responsabilidad de la persona trabajadora llevar el equipo a las instalaciones de la empresa para su resolución. Si finalmente no pudieran solventarse las incidencias del equipo, la persona trabajadora deberá incorporarse de manera presencial a su puesto de trabajo.

La dotación tecnológica es la siguiente: ordenador portátil, monitor, teclado, ratón, cascos, herramientas de comunicación necesarias y cable de red.

La empresa se compromete a revisar el estado de la dotación tecnológica por si fuera necesaria su renovación y sustitución en el caso de que por alguna circunstancia no fuera adecuada para el buen desarrollo de la actividad profesional.

Asimismo, se facilitarán los programas informáticos y demás softwares necesarios para el correcto desarrollo de sus funciones y responsabilidades, siendo todos ellos propiedad de la Empresa.

Por su parte, la persona trabajadora deberá utilizar de manera correcta y adecuada las herramientas de trabajo facilitadas por la Empresa y aceptar las políticas de uso de las mismas. En caso de robo o extravío deberá interponer denuncia y a su vez comunicarlo a la Empresa a la mayor brevedad posible.

Las partes acuerdan como adecuados y suficientes, los medios facilitados a la persona trabajadora.

d) Condiciones económicas.

La retribución de la persona trabajadora no se verá alterada por realizar la modalidad de trabajo a distancia. A tal efecto, no sufrirán modificación el salario base y demás complementos salariales.

e) Prevención de riesgos.

En materia de prevención y salud laboral, los puestos de teletrabajo deberán cumplir las condiciones referentes a los puestos de trabajo con pantallas de visualización de datos, según el RD 488/97, a cuyo efecto se informará a la persona trabajadora y ésta declarará tener conocimiento de las mismas y acreditará que el lugar de trabajo cumple con todas las condiciones necesarias en materia de prevención de riesgos laborales y seguridad y salud para el desarrollo del trabajo en remoto, en condiciones óptimas.

Se adjunta como Anexo II a este Acuerdo Colectivo, el cuestionario de autoevaluación de puesto de trabajo en el domicilio para desarrollar la modalidad de trabajo a distancia. Este cuestionario se cumplimentará a través de la plataforma virtual facilitada por Quirón Prevención o a través de una alternativa similar con el proveedor de servicios de prevención que la Empresa tenga en cada momento.

La persona trabajadora tendrá la responsabilidad de contestar al mismo de manera veraz y adecuada atendiendo a su obligación de cumplir con todas las condiciones necesarias en materia de prevención de riesgos laborales, seguridad y salud.

Se formulan las siguientes recomendaciones en materia de prevención de riesgos laborales:

1. El puesto de trabajo deberá tener dimensiones suficientes para permitir los cambios de postura y movimientos de trabajo.
2. El usuario de terminales con pantalla deberá poder ajustar fácilmente la luminosidad y el contraste entre los caracteres y el fondo de la pantalla, y adaptarlos fácilmente a las condiciones del entorno.
3. Los caracteres deben poder apreciarse fácil y nítidamente a una distancia entre 40 y 60 cm y deben ser estables, sin vibraciones ni parpadeos.
4. La pantalla debe estar a una altura que pueda ser visualizada por el trabajador dentro del espacio comprendido entre la línea de visión horizontal y la trazada a 60.º bajo la horizontal.
5. Es conveniente, asimismo, sobre todo en los trabajos de entradas de datos en base a listados o cualquier otro tipo de documentos, la instalación de un porta documentos al lado de la pantalla y a su misma altura para evitar posturas incorrectas, ya que el movimiento del cuello cuando se mira a la pantalla y los documentos se realiza en un plano horizontal que es menos perjudicial que el vertical.
6. Es muy importante dejar espacio suficiente delante del teclado para que el usuario pueda apoyar los brazos y las manos, puesto que la postura de trabajo con las «muñecas al aire» es muy fatigante y supone una gran carga estática para el conjunto de las extremidades superior, espalda y cuello.
7. El asiento de trabajo deberá ser adecuado para el trabajo de oficina.
8. Los puestos de trabajo deben instalarse de tal forma que las fuentes de luz tales como ventanas y otras aberturas, tabiques y equipos no provoquen deslumbramiento directo ni reflejos en la pantalla.
9. La empresa realizará la vigilancia de la salud (reconocimientos médicos) a intervalos periódicos para estas personas trabajadoras.
10. A fin de eliminar el riesgo eléctrico se tomarán una serie de precauciones elementales tales como: no sobrecargar las tomas de enchufes, no depositar líquidos en las proximidades de los equipos en general y los teclados en particular y abstenerse de abrir, manipular o introducir objetos por la parte trasera de las pantallas.

Durante la situación de trabajo a distancia realizando funciones de teletrabajo, la persona trabajadora será citada a los reconocimientos médicos según el protocolo establecido por la Empresa a sus empleados.

En el ámbito del CESS se tratarán aquellos aspectos relacionados con el teletrabajo desde el punto de vista de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

f) Compensación de gastos.

La Empresa abonará a la persona trabajadora en concepto de “compensación” por teletrabajo” con reflejo en su recibo individual de salario y con periodicidad mensual, las siguientes cantidades:

DÍAS TRABAJO A DISTANCIA	IMPORTE MENSUAL
1 DÍA	2 euros
2 DÍAS	4 euros
3 DÍAS	6 euros
4 DÍAS	8 euros
5 DÍAS	10 euros

Las citadas cantidades tendrán naturaleza no salarial y su objeto será compensar al empleado por aquellos gastos que pudieran derivarse de su adscripción a la modalidad de trabajo a distancia en su vertiente de teletrabajo. En consecuencia, en el caso de cesar en esta modalidad de prestación de servicios, la persona trabajadora dejará de percibir el referido complemento.

Las cantidades establecidas suponen un ajuste entre los costes adicionales que conlleva el trabajo a distancia y la reducción de gasto que supone para la persona trabajadora no tener que desplazarse hasta el centro de trabajo.

Las partes firmantes acuerdan como suficientes las cantidades establecidas en el presente punto, por lo que la parte social renuncia a reclamar a la empresa cantidades diferentes a las indicadas en el mismo.

g) Desconexión digital.

La persona trabajadora tendrá derecho a la desconexión digital a fin de garantizar, fuera del tiempo de trabajo legal o convencionalmente establecido, el respeto de su tiempo de descanso, permisos y vacaciones, así como de su intimidad personal y familiar.

h) Propiedad intelectual y protección de datos.

Las personas trabajadoras respetarán la legislación en materia de protección de datos, las políticas de privacidad y de seguridad de la información que la empresa ha implementado, con la obligación de: utilizar los datos de carácter personal a los que tenga acceso única y exclusivamente para cumplir con sus obligaciones para con la empresa; y cumplir con las medidas de seguridad que la Empresa haya implementado para asegurar la confidencialidad, secreto y/o integridad de los datos de carácter personal a los que tenga acceso, así como a no ceder en ningún caso a terceras personas los datos de carácter personal a los que tenga acceso, ni tan siquiera a efectos de su conservación.

Las personas trabajadoras tendrán derecho a la protección de su intimidad en el uso de los dispositivos digitales puestos a su disposición por su empleador.

*Sexto.–Derechos colectivos y sindicales.*

La presente modalidad de trabajo a distancia no supondrá menoscabo de los derechos de representación colectiva y/o sindical de la persona trabajadora.

Estarán sometidos a las mismas condiciones de participación y elegibilidad en las elecciones para las instancias representativas de las personas trabajadoras.

Tendrán acceso a las comunicaciones con los Representantes Legales de los Trabajadores en los mismos términos que están establecidos con carácter general para las personas trabajadoras que prestan servicios en los centros de trabajo de la Empresa.

*Séptimo.–Regulación derivada de acuerdos colectivos anteriores.*

Las partes declaran que el presente acuerdo colectivo sustituye íntegramente lo dispuesto en cualquier otro acuerdo de carácter colectivo –bien sea escrito bien verbal– de fecha anterior a la suscripción del mismo que pudiera venir aplicándose. No obstante lo anterior, de manera excepcional, se respetarán a título individual las condiciones acordadas en la Modificación Sustancial de las Condiciones de Trabajo (abril de 2020) aplicada a uno de los equipos de trabajo de agentes de Contact Center asignados al cliente CINFA, al considerar las partes que las mismas suponen una mejora con respecto al contenido del presente acuerdo.

En particular, y, habida cuenta de la vuelta a la normalidad, deroga toda la regulación colectiva que con motivo de la crisis sanitaria se ha dado a la figura del tele trabajo en la Empresa.

*Octavo.—Vinculación a la totalidad del acuerdo.*

Las estipulaciones y condiciones contenidas en el presente acuerdo forman un todo orgánico, indivisible y no separable, y a los efectos de su interpretación y aplicación práctica serán considerados globalmente.

La nulidad, modificación, interpretación judicial o nuevos desarrollos legislativos en esta materia, de todo o parte de este Acuerdo, declarada por la jurisdicción laboral, afectará al resto del contenido del acuerdo, por lo que se deberá iniciar un nuevo proceso negociador en el que las partes se comprometen a negociar de buena fe con vistas a la consecución de un acuerdo sobre dicha materia, y aquellas otras que se vean afectadas para restablecer el equilibrio de intereses de las partes.

En prueba de conformidad firman en el lugar y fecha indicados en el encabezamiento.

## ANEXO I.–FORMALIZACIÓN DEL ACUERDO INDIVIDUAL DE TRABAJO A DISTANCIA

## ANEXO AL CONTRATO DE TRABAJO

Se reúnen en ....., don/doña .....,  
con D.N.I. número ....., actuando en su calidad de representante de HELPHONE  
SERVICIOS INFORMÁTICOS, S.L. y don/doña .....,  
con D.N.I. número ....., actuando en su propio nombre e interés, con el propósito  
de incluir como anexo al contrato de trabajo del segundo, un acuerdo por el que pase a regularse,  
a partir de su suscripción, el trabajo a distancia.

El presente acuerdo descansa sobre las siguientes premisas básicas:

I.–Don/doña .....,  
persona trabajadora de HELPHONE SERVICIOS INFORMÁTICOS, S.L., manifiesta que desea de-  
sarrollar su prestación de servicios de manera regular en la modalidad laboral de trabajo a distancia,  
tal como ésta viene definida por la ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia.

II.–HELPHONE SERVICIOS INFORMÁTICOS, S.L. accede a la anterior pretensión.

III.–Ambas partes son conocedoras de que con fecha ..... se  
suscribió, entre HELPHONE SERVICIOS INFORMÁTICOS, S.L. y su Representación Legal de los  
Trabajadores un Acuerdo Colectivo Sobre las Condiciones de trabajo a Distancia, cuya finalidad  
era la de crear un marco regulado colectivamente para concretar las condiciones de aplicación de  
esta nueva fórmula de realizar el trabajo con sujeción a lo dispuesto en la Ley 10/2021, de 9 julio,  
de trabajo a distancia. Las Partes manifiestan conocer y asumir su contenido.

A la vista de todo ello, y al amparo tanto de lo dispuesto en la Ley 10/2021, de 9 de julio de tra-  
bajo a distancia, como en el Acuerdo Colectivo de Trabajo a Distancia anteriormente citado, ambas  
partes, de manera libre y voluntaria, y reconociéndose recíprocamente capacidad y legitimación su-  
ficientes para contratar y obligarse, convienen en suscribir el presente acuerdo bilateral de trabajo a  
distancia, que se unirá como anexo al contrato de trabajo en vigor, y cuyo contenido es el siguiente:

**CLAÚSULAS:***Preliminar.–Terminología:*

En aras a la brevedad, se conviene que en lo sucesivo HELPHONE SERVICIOS INFORMÁTI-  
COS, S.L. será denominada como la “Empresa” y don ..... como  
la “Persona Trabajadora”, pudiendo ser referidos cualquiera de ellos, de forma separada, como una  
“Parte” y, conjuntamente, como las “Partes”.

Asimismo, la Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia será denominada como la “Ley  
10/2021”, el Acuerdo de ..... suscrito en el seno de la empresa como el “Acuerdo  
Colectivo” y, finalmente, el presente acuerdo bilateral, como el “Acuerdo Individual”.

*Primera.–Duración del acuerdo individual:*

El Acuerdo Individual surtirá efectos desde la suscripción del mismo y tiene una duración de un año, prorrogable por períodos de igual duración por mutuo acuerdo de las Partes, el cual se entenderá concurrente de no mediar denuncia formulada por ninguna de ellas con antelación de un mes a la fecha de su vencimiento. En el caso de los contratos temporales el Acuerdo Individual concluirá a la finalización del contrato temporal.

*Segunda.–Normas de reversibilidad:*

No obstante lo anterior, las Partes acuerdan que tanto la Persona Trabajadora como la Empresa podrán ejercitar en cualquier momento de vigencia del Acuerdo Individual, o de cualquiera de sus prórrogas, la reversibilidad al trabajo presencial y poner fin, en consecuencia, al presente Acuerdo Individual, mediante comunicación por escrito a la otra parte con una antelación mínima de 1 mes a la fecha en la que dicha reversión sea efectiva.

La Empresa podrá ejercitar su derecho a la reversibilidad tanto cuando concurren razones de organización del trabajo, causas productivas, razones de calidad de los servicios, tecnológicas o cambios de puesto de la Persona Trabajadora que hagan que su nueva actividad no se adecúe a los requisitos para poder desarrollarlas a distancia, como cuando se produzca una petición expresa del cliente asignado a la Persona Trabajadora. Por su parte, la reversibilidad podrá ser solicitada por la Persona Trabajadora cuando así lo considere oportuno.

En el caso de ejercerse el derecho de reversión, la Persona Trabajadora pasará a prestar servicios de manera presencial tal y como venía haciéndolo con carácter previo a la suscripción del Acuerdo Individual, salvo que se acuerden entre las Partes unas nuevas condiciones.

*Tercera.–Horario de trabajo y reglas de disponibilidad:*

El horario de trabajo de la Persona Trabajadora será el que le ha venido siendo de aplicación a la fecha de celebración del Acuerdo Individual.

Durante el referido horario, la Persona Trabajadora se obliga a garantizar su correcta localización y disponibilidad para cualquier tipo de comunicación y contacto con la Empresa dentro del horario de la unidad a la que pertenezca.

Asimismo, la Persona Trabajadora se obliga a registrar tanto el inicio como la finalización de su jornada, con las mismas herramientas que en el modelo presencial (plataforma HRLOG).

*Cuarta.–Porcentaje y distribución entre trabajo presencial y trabajo a distancia:*

Las Partes acuerdan la siguiente distribución semanal y porcentaje entre trabajo presencial y trabajo a distancia (la que se marque de entre las cinco opciones posibles siguientes), teniendo en cuenta que el trabajo a distancia por regla general –salvo en las opciones cuarta y quinta– no podrá ser superior a 16 horas semanales, y que la concreción de los días de la semana que se trabaje a distancia han sido los propuestos por los responsables de equipo con el objetivo de garantizar una correcta ordenación del servicio:

1 día de trabajo a distancia y 4 días de trabajo presencial a la semana (20% de la jornada a distancia). El día de trabajo a distancia es el (.....).

2 días de trabajo a distancia y 3 días de trabajo presencial a la semana (40% de la jornada a distancia). Los días de trabajo a distancia son el (.....) y el (.....).

Distribución parcial de las 16 horas semanales de trabajo a distancia de manera parcial, conforme al siguiente régimen (estas 16 horas están consideradas en una jornada completa de 40 horas

semanales. En caso de jornadas parciales será la parte proporcional según la jornada de trabajo establecida) (.....).

Distribución y porcentaje excepcional debido a estrictas cuestiones relacionadas con la salud de la Persona Trabajadora y que resulten debidamente acreditadas (.....).

Distribución y porcentaje excepcional para dar respuesta a las necesidades comunicadas por el cliente a la Empresa (.....).

Cuando la Persona Trabajadora, por causa justificada, necesite cambiar el día asignado para realizar su trabajo a distancia, podrá acordarlo con su responsable, siempre que ello resulte compatible con la organización del departamento.

Sin perjuicio de lo anterior, la Persona Trabajadora se obliga a asistir a las reuniones físicas u otro tipo de eventos que sean necesarios (asistencia a reuniones, cursos, sustitución de compañeros de baja u otros imprevistos) en iguales términos a los que lo venía haciendo con anterioridad a la suscripción del presente Acuerdo Individual, de tal forma que el trabajo a distancia no suponga limitación a la adecuada y eficaz organización del trabajo.

*Quinta.–Centro de trabajo y lugar en el que ha de desarrollarse la parte de la jornada de trabajo presencial:*

La Persona Trabajadora continuará adscrita formalmente al mismo centro de trabajo y a la misma Unidad en que venía desarrollando sus funciones con carácter previo a su incorporación al trabajo a distancia.

Durante la realización de su jornada presencial, ocupará un puesto de trabajo físico habilitado a tal fin.

*Sexta.–Lugar de trabajo a distancia elegido:*

El lugar de trabajo habitual desde donde la Persona Trabajadora realizará el trabajo a distancia, y que ha sido elegido libremente por aquélla es ..... (el "Lugar de Trabajo a Distancia").

El lugar de trabajo deberá contar con la conectividad y cobertura de red (datos) adecuadas para la realización del teletrabajo.

En el caso de que el trabajo a distancia se realice desde una segunda residencia, la Persona Trabajadora deberá comunicarlo al responsable con carácter previo, garantizando el carácter mixto de esta medida, con su asistencia presencial al centro de trabajo al que se encuentre adscrito los días que le correspondan o cuando sea requerido en caso de necesidad, siendo de cuenta de la Persona Trabajadora cualquier tipo de gasto en que pudiera incurrir.

La Empresa establece que el Lugar de Trabajo no puede estar ubicado en otro país diferente a aquél al que pertenezca el centro de trabajo al que esté adscrita la persona trabajadora.

*Séptima.–Prevención de riesgos laborales:*

La Persona Trabajadora reconoce y declara que el Lugar de Trabajo cumple con todas las condiciones necesarias en materia de prevención, seguridad y salud, para el desarrollo del trabajo en remoto en condiciones óptimas desde el citado lugar, y en especial, todas las exigencias y recomendaciones previstas para los puestos de trabajo con pantallas de visualización de datos, según el RD 488/97 y el Acuerdo Colectivo de Trabajo a Distancia, cuyo contenido declara conocer.

La Persona Trabajadora cumplimentará el cuestionario de autoevaluación de puesto de trabajo en el domicilio para desarrollar la modalidad de trabajo a distancia, a través de la plataforma virtual

facilitada por Quirón Prevención o a través de una alternativa similar con el proveedor de servicios de prevención que la Empresa tenga en cada momento.

La Persona Trabajadora tendrá la obligación de contestar al mismo de manera veraz y adecuada, atendiendo a su obligación de cumplir con todas las condiciones necesarias en materia de riesgos laborales, seguridad y salud.

Se formulan las siguientes recomendaciones en materia de prevención de riesgos laborales:

1. El puesto de trabajo deberá tener dimensiones suficientes para permitir los cambios de postura y movimientos de trabajo.

2. El usuario de terminales con pantalla deberá poder ajustar fácilmente la luminosidad y el contraste entre los caracteres y el fondo de la pantalla, y adaptarlos fácilmente a las condiciones del entorno.

3. Los caracteres deben poder apreciarse fácil y nítidamente a una distancia entre 40 y 60 cm y deben ser estables, sin vibraciones ni parpadeos.

4. La pantalla debe estar a una altura que pueda ser visualizada por el trabajador dentro del espacio comprendido entre la línea de visión horizontal y la trazada a 60.º bajo la horizontal.

5. Es conveniente, asimismo, sobre todo en los trabajos de entradas de datos en base a listados o cualquier otro tipo de documentos, la instalación de un porta documentos al lado de la pantalla y a su misma altura para evitar posturas incorrectas, ya que el movimiento del cuello cuando se mira a la pantalla y los documentos se realiza en un plano horizontal que es menos perjudicial que el vertical.

6. Es muy importante dejar espacio suficiente delante del teclado para que el usuario pueda apoyar los brazos y las manos, puesto que la postura de trabajo con las «muñecas al aire» es muy fatigante y supone una gran carga estática para el conjunto de las extremidades superior, espalda y cuello.

7. El asiento de trabajo deberá ser adecuado para el trabajo de oficina.

8. Los puestos de trabajo deben instalarse de tal forma que las fuentes de luz tales como ventanas y otras aberturas, tabiques y equipos no provoquen deslumbramiento directo ni reflejos en la pantalla.

9. La empresa realizará la vigilancia de la salud (reconocimientos médicos) a intervalos periódicos para estas personas trabajadoras.

10. A fin de eliminar el riesgo eléctrico se tomarán una serie de precauciones elementales tales como: no sobrecargar las tomas de enchufes, no depositar líquidos en las proximidades de los equipos en general y los teclados en particular y abstenerse de abrir, manipular o introducir objetos por la parte trasera de las pantallas.

Durante la situación de trabajo a distancia realizando funciones de teletrabajo, la persona trabajadora será citada a los reconocimientos médicos según el protocolo establecido por la Empresa a sus empleados.

En el ámbito del CESS se tratarán aquellos aspectos relacionados con el teletrabajo desde el punto de vista de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

#### *Octava.–Formación:*

La Empresa impartirá a la Persona Trabajadora formación específica con el objeto de facilitar su adaptación a esta modalidad de trabajo, y, en concreto, aquella relacionada con la prevención de riesgos orientada específicamente al teletrabajo. El curso de “Prevención de riesgos laborales en el teletrabajo” se facilitará a cada Persona Trabajadora a través del Campus Virtual de Quirón Prevención o a través de una alternativa similar con el proveedor de servicios de prevención que la Empresa tenga en cada momento.

Asimismo, convocará a la Persona Trabajadora a la asistencia a cursos presenciales y/o a distancia que permitan su permanente actualización profesional.

*Novena.–Inventario de los medios, equipos y herramientas:*

Para la ejecución en exclusiva del trabajo, la Empresa pondrá a disposición de la Persona Trabajadora, en concepto de depósito, un equipo informático y de comunicación, de conformidad con los cometidos propios de su puesto de trabajo y las necesidades de su área o Unidad.

El mantenimiento del citado equipo correrá a cargo del servicio de soporte técnico de la Empresa.

La dotación tecnológica es la siguiente: ordenador portátil, monitor, teclado, ratón, cascos, herramientas de comunicación necesarias y cable de red.

La empresa se compromete a revisar el estado de la dotación tecnológica por si fuera necesaria su renovación y sustitución en el caso de que por alguna circunstancia no fuera adecuada para el buen desarrollo de la actividad profesional.

Asimismo, se facilitarán los programas informáticos y demás software necesarios para el correcto desarrollo de sus funciones y responsabilidades, siendo todos ellos propiedad de la Empresa.

Por su parte, la Persona Trabajadora deberá utilizar de manera correcta y adecuada las herramientas de trabajo facilitadas por la Empresa y aceptar las políticas de uso de las mismas. En caso de robo o extravío deberá interponer denuncia y a su vez comunicarlo a la Empresa a la mayor brevedad posible.

Las partes acuerdan como adecuados y suficientes, los medios facilitados a la persona trabajadora.

*Décima.–Enumeración de los gastos y forma de cuantificación de su compensación:*

La Persona Trabajadora se hará cargo de la contratación y pago de los servicios de Internet necesarios para el correcto desempeño del trabajo a distancia.

Los gastos derivados del trabajo a distancia serán compensados en los términos y condiciones previstos en el Acuerdo Colectivo de Trabajo a Distancia que en cada momento resulte de aplicación. Actualmente, dicho Acuerdo Colectivo prevé el abono a la Persona Trabajadora en concepto de “compensación por teletrabajo” con reflejo en su recibo individual de salario y con periodicidad mensual, de las siguientes cantidades:

<b>DÍAS TRABAJO A DISTANCIA</b>	<b>IMPORTE MENSUAL</b>
1 DÍA	2 euros
2 DÍAS	4 euros
3 DÍAS	6 euros
4 DÍAS	8 euros
5 DÍAS	10 euros

Las citadas cantidades tendrán naturaleza no salarial y su objeto será compensar al empleado por aquellos gastos que pudieran derivarse de su adscripción a la modalidad de trabajo a distancia en su vertiente de teletrabajo. En consecuencia, en el caso de cesar en esta modalidad de prestación de servicios, la Persona Trabajadora dejará de percibir el referido complemento.

Las cantidades establecidas suponen un ajuste entre los costes adicionales que conlleva el trabajo a distancia y la reducción de gasto que supone para la Persona Trabajadora no tener que desplazarse hasta el centro de trabajo.

Las Partes firmantes acuerdan como suficientes las cantidades establecidas en el presente punto. La Persona Trabajadora renuncia a reclamar a la empresa cantidades diferentes a las indicadas en el presente punto.

*Decimoprimera.–Medios de control empresarial de la actividad:*

La Empresa, a través de las personas que designe o de los superiores jerárquicos, podrá controlar y supervisar la actividad de la Persona Trabajadora mediante sistemas telemáticos, informáticos y electrónicos.

La Persona Trabajadora consiente libremente a la celebración de reuniones y comunicaciones a través de videoconferencia o por cualquier otro sistema de transmisión de imagen y sonido, renunciando a considerar tal situación o circunstancia como una intromisión ilegítima en el domicilio privado, siempre dentro de su horario laboral.

*Decimosegunda.–Procedimiento a seguir en caso de dificultades técnicas:*

La resolución de incidencias técnicas correrá a cargo del Departamento de Soporte Interno de la Empresa. Aquellas incidencias técnicas que lo permitan, se solucionarán vía remota. En caso contrario, será responsabilidad de la Persona Trabajadora llevar el equipo a las instalaciones de la Empresa para su resolución. Sin finalmente no pudieran solventarse las incidencias del equipo, la Persona Trabajadora deberá incorporarse de manera presencial a su puesto de trabajo.

*Decimotercera.–Instrucciones, con la participación de la R.L.T., en materia de protección de datos:*

Las Personas Trabajadoras respetarán la legislación en materia de protección de datos, las políticas de privacidad y de seguridad de la información que la empresa ha implementado, con la obligación de: utilizar los datos de carácter personal a los que tenga acceso única y exclusivamente para cumplir con sus obligaciones para con la empresa; y cumplir con las medidas de seguridad que la Empresa haya implementado para asegurar la confidencialidad, secreto y/o integridad de los datos de carácter personal a los que tenga acceso, así como a no ceder en ningún caso a terceras personas los datos de carácter personal a los que tenga acceso, ni tan siquiera a efectos de su conservación.

Las Personas Trabajadoras tendrán derecho a la protección de su intimidad en el uso de los dispositivos digitales puestos a su disposición por su empleador.

*Decimocuarta.–Instrucciones, previa información a la R.L.T., sobre seguridad de la información:*

El acceso al sistema informático de la empresa debe efectuarse bajo el control y la responsabilidad de la Persona Trabajadora, que debe seguir los procedimientos establecidos por la Empresa.

*Decimoquinta.–Derechos y obligaciones:*

La Persona Trabajadora que opte por trabajar a distancia tendrá los mismos derechos que hubiera ostentado si prestase servicios en los centros de trabajo de la empresa y no podrá sufrir perjuicio en ninguna de sus condiciones laborales, incluyendo retribución, estabilidad en el empleo, tiempo de trabajo, formación y promoción profesional.

La Persona Trabajadora mantendrá las mismas condiciones que acreditaba con anterioridad a la suscripción del presente acuerdo colectivo, a excepción de las recogidas de manera expresa en el mismo. En consecuencia, el resto de condiciones laborales vigentes en su relación contractual se mantendrán inalteradas siempre y cuando no resulten contrarias a lo aquí pactado.

La retribución de la Persona Trabajadora no se verá alterada por realizar la modalidad de trabajo a distancia. A tal efecto, no sufrirán modificación el salario base y demás complementos salariales. La Persona Trabajadora tendrá derecho a la desconexión digital a fin de garantizar, fuera del tiempo de trabajo legal o convencionalmente establecido, el respeto de su tiempo de descanso, permisos y vacaciones, así como de su intimidad personal y familiar.

La presente modalidad de trabajo a distancia no supondrá menoscabo de los derechos de representación colectiva y/o sindical de la Persona Trabajadora. Estarán sometidos a las mismas condiciones de participación y elegibilidad en las elecciones para las instancias representativas de las Personas Trabajadoras. Finalmente, tendrán acceso a las comunicaciones con los Representantes Legales de los Trabajadores en los mismos términos que están establecidos con carácter general para las Personas Trabajadoras que prestan servicios en los centros de trabajo de la Empresa.

*Decimosexta.–Regulación derivada de acuerdos colectivos anteriores:*

Las partes declaran que el presente Acuerdo Individual sustituye íntegramente lo dispuesto en cualquier otro acuerdo –bien sea escrito bien verbal– de fecha anterior a la suscripción del mismo que pudiera venir aplicándose en materia de trabajo a distancia o tele trabajo.

En particular, y, habida cuenta de la vuelta a la normalidad, deroga toda la regulación que con motivo de la crisis sanitaria se ha dado a la figura del tele trabajo en la Empresa.

*Decimoséptima.–Aplicación subsidiaria:*

En lo no previsto en este Acuerdo Individual, se estará al Acuerdo Colectivo y a la legislación vigente que resulte de aplicación, en particular a lo dispuesto en la Ley 10/2021 y en el Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre.

*Decimoctava.–Vinculación a la totalidad del acuerdo:*

Las estipulaciones y condiciones contenidas en el presente Acuerdo Individual forman un todo orgánico, indivisible y no separable, y a los efectos de su interpretación y aplicación práctica serán consideradas globalmente.

La nulidad, modificación, interpretación judicial o nuevos desarrollos legislativos en esta materia, de todo o parte de este Acuerdo Individual, declarada por la jurisdicción laboral, afectará al resto del contenido del Acuerdo Individual, por lo que se deberá iniciar un nuevo proceso negociador en el que las partes se comprometen a negociar de buena fe con vistas a la consecución de un acuerdo sobre dicha materia, y aquellas otras que se vean afectadas para restablecer el equilibrio de intereses de las partes.

*Decimonovena.–Comunicación a la R.L.T. y al servicio público de empleo:*

La Empresa entregará a los representantes legales de los trabajadores una copia del Acuerdo Individual dentro de los 10 días siguientes a su formalización, que excluirá aquellos datos que pudieran afectar a la intimidad de la Persona Trabajadora. Posteriormente, dicha copia se remitirá al Servicio Público de Empleo.

Como expresión de su consentimiento, las Partes rubrican cada hoja y firman al pie de los dos ejemplares en que se formaliza el presente Acuerdo Individual, en Artica a ..... de ..... de .....

La Empresa

La Persona Trabajadora

## CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN DE PUESTO DE TRABAJO EN EL DOMICILIO



FICHA DE COMPROBACIÓN DE CONDICIONES EN PUESTOS DE TELETRABAJO			
RAZÓN SOCIAL		TRABAJADOR	
FECHA		DNI	
DOMICILIO			

ÍTEM	FACTOR ANALIZADO	N/P	SI	NO	REFERENCIA	ACCIONES CORRECTORAS
P	<b>PANTALLA</b>					
P.1	¿Están los caracteres de la pantalla bien definidos y configurados de forma clara, son de tamaño suficiente para tener una buena legibilidad, diferenciándose todos con facilidad y se ven con igual nitidez en todas las zonas de la pantalla?				RD 488/1997	
P.2	¿Ve la imagen libre de parpadeos y/o movimientos indeseables?				RD 488/1997	
P.3	¿Se puede ajustar fácilmente el brillo y/o el contraste entre los caracteres y el fondo de la pantalla?				RD 488/1997	
P.4	¿Está colocada la pantalla de forma que se evita la aparición de brillos o reflejos?				GT-RD 488/1997	
P.5	¿Puede regular su pantalla en altura?				GT-RD 488/1997	
P.6	¿Se puede regular el giro y la inclinación de la pantalla?				RD 488/1997	
T	<b>TECLADO Y RATÓN</b>					
T.1	¿El teclado es independiente de la pantalla y se puede regular su inclinación?				RD 488/1997	
T.2	¿Existe suficiente espacio delante del teclado, para poder apoyar las manos sobre la mesa? (espacio mínimo recomendado por la Guía T: 10 cm)				RD 488/1997	
T.3	¿Dispone de ratón externo, independiente del teclado?				GT-RD 488/1997	
T.4	El teclado y ratón, ¿funcionan correctamente, son cómodos en su utilización y responden a las acciones realizadas, teniendo en cuenta la fuerza necesaria para pulsar las teclas y los movimientos realizados con el ratón?				GT-RD 488/1997	
M	<b>MOBILIARIO DE TRABAJO: MESA O SUPERFICIE DE TRABAJO</b>					
M.1	¿La mesa o superficie de trabajo es poco reflectante?				RD 488/1997	
M.2	¿Son redondeadas las aristas y esquinas del mobiliario?				GT-RD 488/1997	
M.3	¿Considera que la superficie de trabajo tiene dimensiones suficientes y permite una colocación cómoda de la pantalla, del teclado, de los documentos y del material accesorio?				RD 488/1997	
M.4	¿El espacio debajo de la superficie de trabajo le permite adoptar una postura cómoda?				RD 488/1997	
M.5	¿La altura de la mesa es adecuada a sus necesidades?				GT-RD 488/1997	
M	<b>MOBILIARIO DE TRABAJO: SILLA DE TRABAJO</b>					
M.6	¿La silla de trabajo le permite tener una posición estable (exenta de desplazamientos involuntarios, balanceos, riesgos de caídas)?				RD 488/1997	
M.7	¿La silla dispone de cinco puntos de apoyo en el suelo?				GT-RD 488/1997	
M.8	¿El diseño de la silla le permite libertad de movimientos y adoptar una postura confortable?				RD 488/1997	
M.9	¿La silla está recubierta de un material transpirable?				GT-RD 488/1997	
M.10	¿El asiento tiene el borde anterior adecuadamente redondeado?				GT-RD 488/1997	
M.11	¿Es regulable la altura del asiento?				RD 488/1997	
M.12	¿Puede apoyar la espalda en el respaldo sin que el borde del asiento le presione la parte posterior de la rodilla?				GT-RD 488/1997	
M.13	¿Es reclinable el respaldo de la silla?				RD 488/1997	
M.14	¿Se puede ajustar la altura del respaldo?				RD 488/1997	
M.15	¿Dispone el respaldo de apoyo lumbar?				GT-RD 488/1997	

ÍTEM	FACTOR ANALIZADO	N/P	SI	NO	REFERENCIA	ACCIONES CORRECTORAS
M.16	En caso necesario, ¿puede solicitar un reposapiés?				RD 488/1997	
M.17	En el caso de utilizar reposapiés, ¿reúne las características siguientes: inclinación ajustable, dimensiones mínimas (45 cm. ancho por 35 cm. profundidad), tiene superficies antideslizantes en zona superior y en sus apoyos?				GT-RD 488/1997	
<b>E</b>	<b>ENTORNO DE TRABAJO</b>					
E.1	¿Dispone de espacio suficiente para acceder, levantarse y sentarse sin dificultad en su puesto de trabajo?				GT-RD 488/1997	
E.2	¿Dispone en su puesto de un nivel de iluminación suficiente que permite realizar la tarea con comodidad?				RD 488/1997	
E.3	¿La ubicación de luminarias (lámparas, fluorescentes, etc...), ventana u otros elementos brillantes del entorno, evitan la aparición de reflejos molestos en elementos del puesto: pantalla, teclado, mesa o cualquier otro elemento?				RD 488/1997	
E.4	¿Está orientado su puesto correctamente respecto a las ventanas? (ni de frente ni de espaldas a ellas).				RD 488/1997	
E.5	En caso de existir ventanas, ¿dispone de persianas, cortinas o estores mediante los cuales pueda usted atenuar eficazmente la luz del día que llega al puesto?				RD 488/1997	
E.6	¿El nivel de ruido ambiental es adecuado y no le dificulta la atención o la comunicación?				GT-RD 488/1997	
E.7	¿Puede ajustar fácilmente la temperatura de la zona de trabajo?				GT-RD 488/1997	
E.8	¿Considera adecuada la humedad ambiental, pudiendo garantizar períodos de ventilación?				GT-RD 488/1997	
<b>PO</b>	<b>PROGRAMAS DE ORDENADOR</b>					
PO.1	¿Se adaptan los programas utilizados a las tareas que tiene que realizar?				RD 488/1997	
PO.2	Los programas informáticos, ¿le resultan fáciles de utilizar?				RD 488/1997	
PO.3	Los programas informáticos, ¿se adaptan a su nivel de conocimientos y experiencia?				RD 488/1997	
PO.4	¿Proporcionan los programas ayudas para su utilización?				RD 488/1997	
PO.5	¿Los programas presentan la información a un ritmo adecuado?				RD 488/1997	
PO.6	¿Los programas presentan la información en un formato adecuado?				RD 488/1997	
<b>O</b>	<b>ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</b>					
O.1	¿Dispone de un nivel de autonomía que le permite organizar el trabajo de manera flexible?				GT-RD 488/1997	
O.2	El tipo de actividad que realiza con el ordenador, ¿le permite seguir su propio ritmo de trabajo y hacer pequeñas pausas voluntarias para prevenir la fatiga?				RD 488/1997	
O.3	¿La empresa le ha facilitado una formación específica sobre los riesgos derivados de teletrabajo, incluyendo el uso de equipos con pantallas y sus programas informáticos?				Ley 31/95	
O.4	¿La empresa le ha facilitado una información sobre los riesgos derivados de la utilización de los equipos con pantallas, y de las medidas de prevención y de protección que hayan de adoptarse?				Ley 31/95	
O.5	¿Establece contactos periódicos con sus compañeros y/o responsables a través de los canales de comunicación establecidos llamadas, videollamadas, correo electrónico o similar?				RD 488/1997	
O.6	Establece contactos periódicos con sus compañeros y/o responsables a través de los canales de comunicación establecidos, llamadas, videollamadas, correo electrónico o similar.				Ley 31/95	
<b>OT</b>	<b>OTRAS CONDICIONES DE TRABAJO RELACIONADAS CON EL ENTORNO</b>					
OT.1	En la zona habitual de trabajo, ¿los enchufes utilizados se encuentran en buen estado y sin sobrecarga aparente de conexiones eléctricas?				Ley 31/95	
OT.2	En la zona de trabajo, ¿el cableado eléctrico necesario para conectar los equipos, o instalación telefónica, si fuera necesaria, se encuentra fuera de las zonas de paso?				Ley 31/95	
OT.3	En la zona de trabajo, ¿los materiales de oficina que puedan resultar cortantes o punzantes se encuentran ordenados y/o guardados convenientemente?				Ley 31/95	
OT.4	En la zona de trabajo ¿se mantienen condiciones adecuadas de orden y limpieza así como facilidad de acceso al puesto de trabajo, sin materiales o cajas en la zona de paso que puedan provocar golpes o caídas?				Ley 31/95	
<b>CE</b>	<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>					

**RESOLUCIÓN 192C/2024, de 19 de noviembre, del director general de Economía Social y Trabajo, por la que se acuerda el registro, depósito y publicación en el Boletín Oficial de Navarra de la modificación del Convenio Colectivo de la empresa Helphone Servicios Informáticos S.L.**

Visto el texto del acuerdo de modificación del Convenio Colectivo de la empresa Helphone Servicios Informáticos S.L. (Código número: 31100092012011), con entrada en este registro con fecha 29 de octubre de 2024, suscrito con fecha 12 de septiembre de 2024, entre la representación empresarial y sindical de la empresa.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 90, apartados 2 y 3 del Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores y en el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios colectivos, acuerdos colectivos de trabajo y planes de igualdad,

En ejercicio de las atribuciones que me confiere el artículo 32 de la Ley Foral 11/2019, de 11 de marzo, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y del Sector Público Institucional Foral, en relación con el Decreto Foral 251/2023, de 15 de noviembre, por el que se establece la estructura orgánica del Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo.

RESUELVO:

Primero.–Inscribir en el Registro de Convenios Colectivos, Acuerdos Colectivos de Trabajo y Planes de Igualdad de Navarra, el texto del acuerdo de modificación del Convenio Colectivo de la empresa Helphone Servicios Informáticos S.L. (Código número: 31100092012011)

Segundo.–Disponer su publicación en el Boletín Oficial de Navarra, para su general conocimiento.

Tercero.–Notificar esta resolución a la solicitante, advirtiéndole de que no agota la vía administrativa, y que contra la misma cabe interponer recurso de alzada la consejera de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo, en el plazo de un mes a partir del día siguiente al de su notificación.

Pamplona, 19 de noviembre de 2024.–El director general de Economía Social y Trabajo, Iñaki Mendióroz Casallo.

## ACTA REUNIÓN-HELPHONE-COMITÉ DE EMPRESA HELPHONE

Reunidos:

En los locales de la empresa, Calle María Viscarret, 1, entreplanta, 31013, Artica-Navarra, el 12 de septiembre de 2024 a las 10:00.

Comparecen:

De una parte, la dirección de HELPHONE Servicios Informáticos representada por doña Rebeca Martínez Azpilicueta.

De otra las organizaciones sindicales:

CCOO: Doña María Larrea Garbisu, doña Laura Gil de Carlos, doña Lourdes Munárriz Saenz.

UGT: Doña Mirian Villanueva Vega, doña Paola Pereira Rodríguez.

Ambas partes se reconocen legitimación y capacidad recíproca para negociar y tras exponer los hechos que a continuación se reflejan, adoptan los acuerdos que igualmente se indican a continuación:

Primero.—Con fecha 20 de junio de 2023 se firmó el V Convenio Colectivo para el personal de HELPHONE Servicios Informáticos S.L.

Segundo.—En el citado convenio se acordaron las tablas salariales para los años 2023, 2024 y 2025.

Tercero.—Se modifica el salario base de las siguientes tablas salariales con fecha 16 de septiembre de 2024:

—Técnico/a de operación y monitorización 2.<sup>a</sup>

—Técnico/a de operación y monitorización 1.<sup>a</sup>

Cuarto.—Se crean las siguientes tablas salariales:

—Técnico/a avanzado Scada Support.

—Supervisor/a de servicio Scada Support.

—Coordinador/a de servicio Scada Support.

Y no habiendo más asuntos que tratar se levanta la sesión, extendiéndose la presente Acta que se firma por los asistentes en el lugar y fecha señalados.

Por la Empresa (nombre, DNI y firma).

Por la RLT (nombre, DNI y firma).

**TABLAS SALARIALES 16/09/2024**

	SISTEMAS Y SOPORTE TÉCNICO	SERVICIOS DE INGENIERÍA	SAT	DESARROLLO	CONTACT CENTER	ESTRUCTURA
NIVEL 1 DIRECTORES/AS Y RESPONSABLES	Director/a de Área	Director/a de Área	Director/a de Área	Director/a de Área	Director/a de Área	Director/a de Área
	Responsable de servicio	Responsable de servicio	Responsable de servicio	Responsable de servicio	Responsable de servicio	Responsable de departamento
NIVEL 2 TÉCNICOS/AS SUPERIORES	Jefe/a de proyecto	Jefe/a de proyecto	Jefe/a de proyecto	Jefe/a de proyecto	Jefe/a de proyecto	Jefe/a de proyecto
	37.502,82 euros	37.502,82 euros	33.273,15 euros	33.273,15 euros	33.273,15 euros	30.327,09 euros
	Gestor/a de proyectos IT	Gestor/a de proyectos de Ingeniería		Gestor/a de proyectos		Gestor/a de proyectos
	32.145,27 euros	27.859,23 euros		31.609,50 euros		27.727,63 euros
	Coordinador/a de servicio IT	Coordinador/a de servicio Scada Support	Coordinador/a SAT	Analista senior	Coordinador/a servicio de CC	Comercial 1ª
	29.391,29 euros	31.391,29 euros	29.391,29 euros	29.945,84 euros	29.391,29 euros	24.335,70 euros
	Técnico/a de SSII de 1ª	Coordinador/a de servicio Ingeniería				Técnico/a superior
	31.054,94 euros	29.391,29 euros				23.828,43 euros
					Técnico/a RRHH	
					22.182,10 euros	
NIVEL 3 TÉCNICOS/AS MEDIOS	Supervisor/a de servicio IT	Supervisor/a de servicio Ingeniería	Supervisor/a SAT	Analista	Supervisor/a de servicio CC	Comercial 2ª
	27.414,82 euros	27.414,82 euros	27.414,82 euros	27.727,63 euros	22.736,66 euros	20.530,22 euros
		Supervisor/a de servicio Scada Support				
		29.414,82 euros				
	Técnico/a de SSII 2ª	Técnico/a Especialista Senior		Programador/a Senior	Técnico/a de calidad	Oficial administrativo/a 1ª
	26.618,52 euros	31.073,76 euros		26.155,11 euros	20.530,22 euros	20.530,22 euros
	Técnico/a de SSII 3ª	Técnico/a Especialista				
	23.545,71 euros	27.859,23 euros				
	Técnico/a Soporte avanzado	Técnico/a avanzado Scada Support				
	21.973,90 euros	29.275,50 euros				
		Técnico/a Scada Senior				
		27.275,65 euros				
	Técnico/a Scada Junior					
	24.976,87 euros					
	Técnico/a Upgrades senior					
	23.077,91 euros					
NIVEL 4 OPERADORES/AS	Técnico/a de soporte 1ª		Técnico/a SAT 1ª	Programador/a 1ª	Gestor/a telefónico senior	Oficial administrativo/a de 2ª
	21.581,81 euros		21.581,81 euros	23.546,05 euros	20.018,88 euros	18.576,64 euros
	Técnico/a de soporte 2ª	Técnico/a Upgrades junior	Técnico/a SAT 2ª	Programador/a 2ª	Gestor/a telefónico	Peón/a de limpieza
	19.133,95 euros	19.133,95 euros	19.133,95 euros	19.133,95 euros	16.936,16 euros	16.196,54 euros
*Son solamente automáticos (por antigüedad al cumplir un año en el puesto) los pasos de estas categorías: de operador de ssii de 3ª a 2ª, de técnico/a de soporte de 3ª a 2ª, de programador/a de 3ª a 2ª, de teleoperador de 2ª a 1ª	Técnico/a de soporte 3ª	Técnico/a Operación	Técnico/a SAT 3ª	Programador/a 3ª	Teleoperador/a especialista	Empleado/a servicios múltiples
	16.196,54 euros	21.633,77 euros	16.196,54 euros	16.196,54 euros	16.196,54 euros	16.196,54 euros
	Operador/a de SSII de 1ª	Técnico/a de operación y monitorización 1ª			Teleoperador/a 1ª	Auxiliar administrativo/a
	*ver tabla auxiliar	27.180,46 euros			16.196,54 euros	16.196,54 euros
	Operador/a de SSII de 2ª	Técnico/a de operación y monitorización 2ª				
	*ver tabla auxiliar	23.207,50 euros			Teleoperador/a 2ª (grab. Datos)	
	Operador/a de SSII de 3ª				16.196,54 euros	
*ver tabla auxiliar						

SOPORTE 24*7 HELPHONE			
OPERADORES/AS DE SSII	Operador/a de SSII de 3ª	Operador/a de SSII de 2ª	Operador/a de SSII de 1ª
TURNO HORARIO NORMAL	16.196,54 euros	19.133,95 euros	21.581,81 euros
TURNOS: M-M-T-N-L 35H 15MIN	18.337,06 euros	20.547,41 euros	22.957,59 euros
TURNO FIN DE SEMANA-FESTIVOS 20H*	8.098,27 euros	9.566,97 euros	10.790,91 euros

### TABLAS SALARIALES 2025

	SISTEMAS Y SOPORTE TÉCNICO	SERVICIOS DE INGENIERÍA	SAT	DESARROLLO	CONTACT CENTER	ESTRUCTURA
NIVEL 1 DIRECTORES/AS Y RESPONSABLES	Director/a de Área	Director/a de Área	Director/a de Área	Director/a de Área	Director/a de Área	Director/a de Área
	Responsable de servicio	Responsable de servicio	Responsable de servicio	Responsable de servicio	Responsable de servicio	Responsable de departamento
NIVEL 2 TÉCNICOS/AS SUPERIORES	Jefe/a de proyecto	Jefe/a de proyecto	Jefe/a de proyecto	Jefe/a de proyecto	Jefe/a de proyecto	Jefe/a de proyecto
	38.627,90 euros	38.627,90 euros	34.271,35 euros	34.271,35 euros	34.271,35 euros	31.236,91 euros
NIVEL 3 TÉCNICOS/AS MEDIOS	Gestor/a de proyectos IT	Gestor/a de proyectos de Ingeniería		Gestor/a de proyectos		Gestor/a de proyectos
	33.109,63 euros	28.695,01 euros		32.557,78 euros		28.559,46 euros
	Coordinador/a de servicio IT	Coordinador/a de servicio Scada Support	Coordinador/a SAT	Analista senior	Coordinador/a servicio de CC	Comercial 1ª
	30.273,03 euros	32.333,03 euros	30.273,03 euros	30.844,21 euros	30.273,03 euros	25.065,77 euros
	Técnico/a de SSII de 1ª	Coordinador/a de servicio Ingeniería				Técnico/a superior
	31.986,59 euros	30.273,03 euros				24.543,28 euros
						Técnico/a RRHH
						22.847,57 euros
	Supervisor/a de servicio IT	Supervisor/a de servicio Ingeniería	Supervisor/a SAT	Analista	Supervisor/a de servicio CC	Comercial 2ª
	28.237,26 euros	28.237,26 euros	28.237,26 euros	28.559,46 euros	23.418,76 euros	21.146,13 euros
		Supervisor/a de servicio Scada Support				
		30.297,26 euros				
	Técnico/a de SSII 2ª	Técnico/a Especialista Senior		Programador/a Senior	Técnico/a de calidad	Oficial administrativo/a 1ª
	27.417,08 euros	32.005,97 euros		26.939,76 euros	21.146,13 euros	21.146,13 euros
	Técnico/a de SSII 3ª	Técnico/a Especialista				
	24.252,09 euros	28.695,01 euros				
	Técnico/a Soporte avanzado	Técnico/a avanzado Scada Support				
	22.633,12 euros	30.153,77 euros				
	Técnico/a Scada Senior					
	28.093,92 euros					
	Técnico/a Scada Junior					
	25.726,18 euros					
	Técnico/a Upgrades senior					
	23.770,25 euros					
NIVEL 4 OPERADORES/AS	Técnico/a de soporte 1ª		Técnico/a SAT 1ª	Programador/a 1ª	Gestor/a telefónico senior	Oficial administrativo/a de 2ª
	22.229,27 euros		22.229,27 euros	24.252,43 euros	20.619,44 euros	19.133,94 euros
	Técnico/a de soporte 2ª	Técnico/a Upgrades junior	Técnico/a SAT 2ª	Programador/a 2ª	Gestor/a telefónico	Peón/a de limpieza
19.707,96 euros	19.707,96 euros	19.707,96 euros	19.707,96 euros	17.444,25 euros	16.682,44 euros	
*Son solamente automáticos (por antigüedad al cumplir un año en el puesto) los pasos de estas categorías: de Operador de SSII de 3ª a 2ª, de Técnico/a de soporte de 3ª a 2ª, de Programador/a de 3ª a 2ª, de Teleoperador de 2ª a 1ª	Técnico/a de soporte 3ª	Técnico/a Operación	Técnico/a SAT 3ª	Programador/a 3ª	Teleoperador/a especialista	Empleado/a servicios múltiples
	16.682,44 euros	22.282,78 euros	16.682,44 euros	16.682,44 euros	16.682,44 euros	16.682,44 euros
	Operador/a de SSII de 1ª	Técnico/a de operación y monitorización 1ª			Teleoperador/a 1ª	Auxiliar administrativo/a
	*ver tabla auxiliar	27.995,88 euros			16.682,44 euros	16.682,44 euros
	Operador/a de SSII de 2ª	Técnico/a de operación y monitorización 2ª				
	*ver tabla auxiliar	23.903,72 euros			Teleoperador/a 2ª (grab. Datos)	
	Operador/a de SSII de 3ª				16.682,44 euros	
*ver tabla auxiliar						

SOPORTE 24*7 HELPHONE			
OPERADORES/AS DE SSII	Operador/a de SSII de 3ª	Operador/a de SSII de 2ª	Operador/a de SSII de 1ª
TURNOS HORARIO NORMAL	16.682,44 euros	19.707,96 euros	22.229,27 euros
TURNOS: M-M-T-N-L 35H 15MIN	18.887,17 euros	21.163,83 euros	23.646,32 euros
TURNOS FIN DE SEMANA-FESTIVOS 20H*	8.341,22 euros	9.853,98 euros	11.114,63 euros