

MIÉRCOLES, 22 DE AGOSTO DE 2018 - BOC NÚM. 164

## CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y EMPLEO

### DIRECCIÓN GENERAL DE TRABAJO

**CVE-2018-7676** *Resolución disponiendo la inscripción en el Registro y publicación del Convenio Colectivo de la Empresa Phone and Fun, SLU, para el periodo 2018-2022.*

Código 39100192012013

Visto el texto del Convenio Colectivo de la empresa Phone and Fun, SLU, para el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2018 y el 30 de junio de 2022, suscrito con fecha 14 de mayo de 2018, por la Comisión Negociadora del mismo integrada por las personas designadas por la empresa en su representación y el Comité de Empresa en representación de los trabajadores afectados; y, de conformidad con el artículo 90 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 los artículos 2 y 8 del Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre Registro y Depósito de los Acuerdos y Convenios Colectivos de Trabajo; y, en relación con lo señalado en el Real Decreto 1900/1996, de 2 de agosto, sobre Traspaso de Funciones y Servicios de la Administración del Estado a la Comunidad Autónoma de Cantabria y Decreto 88/1996, de 3 de septiembre, sobre Asunción de Funciones y Servicios Transferidos, así como en el Decreto 41/2018, de 10 de mayo, por el que se establece la Estructura Orgánica de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo y se modifican las Relaciones de Puestos de Trabajo de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo y del Instituto Cántabro de Estadística,

#### ACUERDA

- 1.- Ordenar su inscripción en el Registro de Convenios y Acuerdos Colectivos de Trabajo de la Comunidad Autónoma de Cantabria, así como proceder a su depósito.
- 2.- Disponer la publicación de la presente Resolución y del texto del Convenio Colectivo de referencia en el Boletín Oficial de Cantabria.

Santander, 3 de agosto de 2018.  
La directora general de Trabajo,  
Ana Belén Álvarez Fernández.

MIÉRCOLES, 22 DE AGOSTO DE 2018 - BOC NÚM. 164

**CONVENIO COLECTIVO DE PHONE AND FUN S.L.U.**

1

CVE-2018-7676

MIÉRCOLES, 22 DE AGOSTO DE 2018 - BOC NÚM. 164

Sumario:

I. TÍTULO PRELIMINAR.

- Artículo 1. Objeto del convenio.
- Artículo 2. Ámbito personal, temporal y territorial.
- Artículo 3. Comisión paritaria.
- Artículo 4. Compensación y absorción.

II. TÍTULO SEGUNDO. INGRESO A LA COMPAÑÍA, GRUPOS PROFESIONALES Y ASCENSOS.

- Artículo 5. Ingreso a la compañía.
- Artículo 6. Período de prueba.
- Artículo 7. Clasificación de personal.
- Artículo 8. Ascensos.

III. TÍTULO TERCERO. MODALIDADES DE CONTRATO.

- Artículo 9. Contratación indefinida.
- Artículo 10. Contrato temporal de obra o servicio determinado.
- Artículo 11. Contrato a tiempo parcial, permanencia en la empresa. Preaviso.

IV. TÍTULO CUARTO. TIEMPO DE TRABAJO E.

- Artículo 12. Distribución de la jornada.
- Artículo 13. Horarios.
- Artículo 14. Descansos.
- Artículo 15. Vacaciones.
- Artículo 16. Permisos retribuidos.
- Artículo 17. Permisos no retribuidos.
- Artículo 18. Excedencias.
- Artículo 19. Lactancia.
- Artículo 20. Reducción de la jornada por motivos familiares.
- Artículo 21. Concreción horaria y determinación del período de disfrute.

V. TÍTULO QUINTO. SISTEMA RETRIBUTIVO.

- Artículo 22. Salario.
- Artículo 23. Incrementos salariales.
- Artículo 24. Pluses de nocturnidad.
- Artículo 25. Complementos por festivos y domingos y por festivos especiales. Horas extraordinarias.
- Artículo 26. Movilidad.
- Artículo 27. Causa de extinción de la relación laboral.

VI. TÍTULO SEXTO. SEGURIDAD Y SALUD.

- Artículo 28. Salud laboral.

VII. TÍTULO SÉPTIMO. RÉGIMEN SANCIONADOR.

- Artículo 29. Principios generales.
- Artículo 30. Faltas leves.
- Artículo 31. Faltas graves.
- Artículo 32. Faltas muy graves.
- Artículo 33. Sanciones.

VIII. TÍTULO OCTAVO. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

- Artículo 34. Igualdad de trato y oportunidades.

2

CVE-2018-7676

MIÉRCOLES, 22 DE AGOSTO DE 2018 - BOC NÚM. 164

Artículo 35. Garantía de Igualdad de oportunidades y Planes de Igualdad.

IX. TÍTULO NOVENO. DERECHOS SINDICALES.

Artículo 36. Tablón de anuncios.

Artículo 37. Derechos de información.

Artículo 38. Horas de los representantes legales de los trabajadores.

Artículo 39. Procedimiento electoral. Elección.

Artículo 40. Procedimientos para solventar de manera efectiva las discrepancias que puedan surgir para la no aplicación de las condiciones de trabajo a que se refiere el artículo 82.3 del Estatuto de los Trabajadores.

Artículo 41. Derecho supletorio.

MIÉRCOLES, 22 DE AGOSTO DE 2018 - BOC NÚM. 164

Convenio colectivo de Phone and Fun S.L.U  
I. TÍTULO PRELIMINAR.

Artículo 1. Objeto del convenio.

El presente convenio colectivo tiene por objeto regular las condiciones de trabajo de los trabajadores de la empresa Phone and Fun S.L.U. Estas condiciones han sido pactadas por la representación de los trabajadores, a través de su comité de empresa y la representación de la empresa y se declara expresamente que las condiciones pactadas en el presente convenio colectivo son globalmente más favorables que las mínimas legales que le corresponden al trabajador.

Artículo 2. Ámbito personal, temporal y territorial.

El presente convenio colectivo será aplicable a todos los trabajadores de la empresa Phone and Fun S.L.U (en adelante, también la Compañía) que prestan servicios en la Comunidad de Cantabria.

El ámbito territorial se limita específicamente a la Comunidad autónoma de Cantabria.

El presente acuerdo entrará en vigor el 1 de julio de 2018 y su duración se prolongará hasta el día 30 de junio de 2022. A partir de esta fecha se renovará automáticamente, por plazos de un año, si no media denuncia por ninguna de las partes firmantes tres meses antes de la expiración de la prórroga, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 86 y siguientes del Estatuto de los Trabajadores. La denuncia se efectuará mediante comunicación fehaciente que cualquiera de las partes dirija a la otra.

Artículo 3. Comisión paritaria:

Las partes firmantes acuerdan constituir una Comisión Paritaria del convenio colectivo, integrada por dos representantes de la empresa los representantes de los trabajadores, pudiendo asistir a las reuniones asesores por ambas partes.

Las funciones de la comisión paritaria serán:

La aplicación e interpretación del convenio colectivo.

La vigilancia del cumplimiento de lo pactado en el convenio colectivo.

Todas aquellas cuestiones que, de mutuo acuerdo, le sean conferidas por las partes y aquellas que la ley les atribuye.

El procedimiento para la adopción de acuerdos incluso de los previstos en el art. es el siguiente:

4

CVE-2018-7676

MIÉRCOLES, 22 DE AGOSTO DE 2018 - BOC NÚM. 164

Las reuniones de la comisión se celebrarán previa convocatoria escrita de cualquiera de las partes, que deberá entregar con una antelación mínima de 5 días naturales. En dicha convocatoria se detallarán los puntos que se pretendan tratar en la reunión.

Una vez que se convoca la reunión de la comisión paritaria para la resolución de las discrepancias referidas a la aplicación o interpretación del convenio dispondrá de un plazo de 10 días hábiles para alcanzar un acuerdo o dictar una resolución durante dicho plazo. El acuerdo deberá contar para su validez con el voto favorable de al menos tres de los miembros de la comisión.

En el supuesto de que no se haya podido dictar resolución por no existir acuerdo en el seno de la comisión paritaria, ambas partes quedarán obligadas a someterse a los procedimientos previstos en el sistema no judicial de solución de conflictos vigente en la Comunidad Autónoma de Cantabria.

#### Artículo 4. Compensación y absorción.

Las mejoras establecidas en este convenio, en su conjunto y cómputo anual, podrán ser compensadas o absorbidas por otras que estén establecidas o que en el futuro pudieran establecerse por disposición legal, convencional o por decisión de los órganos jurisdiccionales, tanto si son abonadas en metálico como en especie. En el supuesto de que la empresa abone a determinados trabajadores salarios superiores a los exigidos por el presente convenio, no estará obligada a aplicar los incrementos que se fijan en el mismo.

## II. TÍTULO SEGUNDO.

### INGRESO A LA COMPAÑÍA, GRUPOS PROFESIONALES Y ASCENSOS.

#### Artículo 5. Ingreso a la compañía.

Para la cobertura de vacantes o de nuevos puestos de trabajo se utilizarán los sistemas de libre designación o los procesos de selección que en cada caso establezca la dirección de la empresa, pudiendo cubrirse indistintamente con personal propio o acudiendo a la contratación externa.

#### Artículo 6. Período de prueba.

El periodo de prueba que se aplicará a cada trabajador y que deberá pactarse expresamente en cada contrato será de seis meses para el personal técnico titulado, un mes para el personal teleoperador cualquiera que fuera su nivel, quince días para el personal no cualificado y dos meses para los restantes niveles.

MIÉRCOLES, 22 DE AGOSTO DE 2018 - BOC NÚM. 164

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

Durante el período de prueba el trabajador tendrá los derechos y obligaciones correspondientes a su categoría profesional y al puesto de trabajo que desempeñe, como si fuera de la plantilla, excepto los derivados de la resolución de la relación laboral, que podrá producirse a instancias de cualquiera de las partes durante su transcurso.

Transcurrido el período de prueba sin que se haya producido el desistimiento por alguna de las partes, el contrato laboral producirá plenos efectos, computándose el tiempo de los servicios prestados en la antigüedad del trabajador en la empresa.

#### Artículo 7. Clasificación de personal.

En función de las aptitudes profesionales, titulaciones y contenido general de la prestación, se establecen, con carácter normativo, los siguientes grupos profesionales y los contenidos específicos que los definen.

##### 1. Grupo profesional I: Titulados, directivos y mandos intermedios.

Al grupo profesional I estará adscrito el personal que se halle en posesión de un título o diploma oficial de grado superior o grado medio y que esté vinculado a la Compañía laboralmente en razón del título que posee y para la ejecución de las funciones específicas para las que dicho título le habilita, ocupando un puesto de trabajo señalado específicamente con esa categoría.

También estarán adscritos a este grupo profesional todos aquellos trabajadores contratados con carácter exclusivo y con responsabilidad directiva, bien sea de cuenta, departamento ó área funcional.

Dentro del presente grupo profesional, los trabajadores podrán pertenecer a las siguientes categorías:

- Jefe de departamento (nivel salarial 1): Es aquel trabajador que dirige uno o varios de los departamentos en que se articulan las áreas funcionales con competencias única y exclusivamente en su área de conocimiento y competencia técnica. Es el caso del responsable de call center.
- Director de cuenta/s (nivel salarial 1): Es aquel trabajador que se encarga de la gestión global, tanto de la relación con el cliente externo, como con el cliente interno, de la cuenta o cuentas asignadas.

MIÉRCOLES, 22 DE AGOSTO DE 2018 - BOC NÚM. 164

- Titulado superior: posgrado (nivel salarial 2): Todo el personal que vincule su contratación laboral dentro de la Compañía directamente por su cualificación técnica obtenida mediante la posesión de una titulación universitaria de posgrado, imprescindible para el desempeño de las funciones encomendadas, se encontrará encuadrado dentro de esta categoría.
- Titulado medio: grado (nivel salarial 3): Todo el personal que vincule su contratación laboral dentro de la empresa directamente por su cualificación técnica obtenida mediante la posesión de una titulación universitaria de grado, imprescindible para el desempeño de las funciones encomendadas, se encontrará encuadrado dentro de esta categoría.

## 2. Grupo profesional II: Gestión y producción.

Con carácter general, se considerará adscrito a este grupo profesional, todo aquel trabajador que ejecute y forme parte de la cadena productiva de la empresa, tanto de forma directa, como en la gestión de la misma.

Dentro del presente grupo profesional, los trabajadores podrán pertenecer a las siguientes categorías:

- Responsable site (nivel 1): Es aquel trabajador que se encarga de garantizar, controlar y gestionar los servicios integrados dentro del site (centro o centros asignados), mediante una adecuada asignación de recursos técnicos y humanos que garanticen la rentabilidad exigida por la compañía, actuando como interlocutor directo con el cliente y con el resto de áreas para trasladar las necesidades y objetivos de los proyectos.
- Responsable departamento (nivel 4): Es aquel trabajador que gestiona y ostenta la máxima responsabilidad técnica dentro de uno de los cuatro departamentos de staff a la producción: Planificación, formación, calidad y procesos y procedimientos.
- Gerente servicio senior (nivel 5): Es aquel trabajador que se encarga de controlar la producción de los servicios que gestiona, asegurando que se cumplan todos los objetivos, tanto a nivel externo, como a nivel interno y que lleva al menos dos años desempeñando dichas tareas previamente como gerente de servicio junior
- Gerente servicio Junior (nivel 6): Es aquel trabajador que se encarga de controlar la producción de los servicios que gestiona, asegurando que se cumplen todos los objetivos, tanto a nivel externo, como a nivel interno y que no tiene experiencia previa en el puesto de gerente de servicio.

MIÉRCOLES, 22 DE AGOSTO DE 2018 - BOC NÚM. 164

- Técnico calidad/formación/producción (nivel 7): Es aquel trabajador que se encarga de la ejecución técnica dentro de uno de los cuatro Departamentos de Staff a la producción, coordinando a su equipo de trabajo: Planificación, formación, calidad y procesos y procedimientos
- Team leader (nivel 7): Es aquel trabajador que se encarga de controlar la ejecución y eficacia del equipo de asesores telefónicos asignado, asegurando que se cumplen todos los parámetros a nivel de objetivos, y que acredita experiencia y conocimiento profundo de su especialidad.
- Team leader junior (nivel 8): Es aquel trabajador que se encarga de controlar la ejecución y eficacia del equipo de asesores telefónicos asignado, asegurando que se cumplen todos los parámetros a nivel de objetivos.
- Asesor telefónico comercial especialista (nivel 9): Es aquel trabajador que soluciona todas las incidencias planteadas a nivel técnico en materia de soporte y configuración de herramientas informáticas, tecnología o sistemas de información, aportando soluciones a medida al problema planteado y cumpliendo con los parámetros establecidos a nivel de calidad, protocolo y TMO, así como con el nivel de satisfacción del cliente final. Tiene formación completa en los productos comercializados por la empresa con una notable especialización en la consecución de objetivos de ventas, si se pretendieran.
- Asesor telefónico comercial senior (nivel 10): Es aquel trabajador que atiende llamadas de recepción y/o emisión realiza un tratamiento de los clientes potenciales con un carácter eminentemente comercial orientado a una consecución de venta y comercialización de un producto/servicio determinado, y que demuestra un nivel AVANZADO de conocimiento de los productos servicios, protocolos de venta, y estándar de calidad. Tiene capacidad comercial o de resolución de problemas según el puesto.
- Asesor telefónico comercial (nivel 11): Es aquel trabajador que en llamada de recepción y/o emisión realiza un tratamiento de los clientes potenciales con un carácter eminentemente comercial orientado a una consecución de venta y comercialización de un producto/servicio determinado, aplicando los argumentarios propuestos, optimizando los tiempos y cumpliendo el estándar de calidad y que no tiene una experiencia contrastada en el puesto
- Asesor telefónico comercial junior (nivel 12): Trabajador que en llamada de recepción o emisión realiza un tratamiento de clientes potenciales esencialmente comercial orientado a una consecución de venta y comercialización de productos o servicio determinado sin que le sea exigible un conocimiento profundo de los productos, servicios ofrecidos y de los protocolos de venta y standard de calidad, así como de experiencia

MIÉRCOLES, 22 DE AGOSTO DE 2018 - BOC NÚM. 164

### 3. Grupo profesional III: Técnicos de oficina.

Con carácter general, se considerarán adscritos a este grupo profesional, todos aquellos trabajadores que ejecuten tareas de carácter administrativo dentro de la gestión de la empresa.

Dentro del presente grupo profesional, los trabajadores podrán pertenecer a las siguientes categorías:

- Técnico administrativo (nivel salarial 5): Es aquel trabajador que se encarga de organizar y gestionar los trabajos auxiliares de soporte administrativo y bajo cuya responsabilidad actúa el equipo de oficiales y auxiliares administrativos.
- Oficial administrativo (nivel salarial 6): Es aquel trabajador que se encarga de, bajo la supervisión directa de un técnico, operativizar los trabajos auxiliares de soporte administrativo y bajo cuya responsabilidad actúa el equipo de auxiliares administrativos.
- Auxiliar administrativo (nivel salarial 11): Es aquel trabajador que se encarga de dar un soporte a cualquiera de las áreas funcionales en materia auxiliar, bajo la supervisión directa de un oficial o un técnico administrativos.
- Telefonista-recepcionista (nivel salarial 9): Es aquel trabajador que se encarga del control de acceso de visitas a las instalaciones y de la recepción de mensajería, gestión de la centralita telefónica y tareas afines.

### 4. Grupo profesional IV: Técnicos de sistemas.

Con carácter general, se considerarán adscritos a este grupo profesional, todos aquellos trabajadores que ejecuten tareas de carácter técnico en el Área de Sistemas de Información y Desarrollo.

Dentro del presente grupo profesional, los trabajadores podrán pertenecer a las siguientes categorías:

- Analista y analista programador (nivel salarial 2): Es aquel trabajador que se encarga del diseño, dirección y coordinación de la puesta a punto y el mantenimiento de los sistemas operativos a utilizar, así como programar con los lenguajes apropiados teniendo un conocimiento profundo de las técnicas y recursos que maneja.
- Técnico de sistemas A (nivel salarial 3): Es aquel trabajador que se encarga de la puesta a punto y mantenimiento de los sistemas operativos a utilizar.

MIÉRCOLES, 22 DE AGOSTO DE 2018 - BOC NÚM. 164

- Técnico de sistemas B (nivel salarial 4): Es aquel trabajador que, sin una experiencia previa contrastada, se encarga de la puesta a punto y mantenimiento de los sistemas operativos a utilizar.
- Ayudante de sistemas (nivel salarial 6): Es aquel trabajador que se encarga del soporte técnico a usuarios de la red y resolución de incidencias en la operativa del trabajo de cualquier usuario.
- Programador senior (nivel salarial 4): Es aquel trabajador que tiene un amplio conocimiento de lenguajes de programación y que diseña aplicativos a medida de las necesidades de la operativa de producción.
- Programador junior (nivel salarial 5): Es aquel trabajador que teniendo un amplio conocimiento de lenguajes de programación, no tiene la experiencia para implementar dichos conocimientos.

#### 5. Grupo profesional V: Subalternos y oficios varios.

Con carácter general, se considerarán adscritos a este grupo profesional, todos aquellos trabajadores que ejecuten tareas de carácter básico con necesidad de una supervisión directa.

Dentro del presente grupo profesional, los trabajadores podrán pertenecer a las siguientes categorías:

- Oficial oficios varios (nivel salarial 9): Es el trabajador que se encarga, con autonomía, de gestiones auxiliares que no implican un apoyo administrativo, ni técnico.
- Auxiliar oficios varios (nivel salarial 10): Es el trabajador que se encarga de gestiones auxiliares que no implican un apoyo administrativo, ni técnico.

En materia de movilidad funcional, se estará a lo dispuesto en el artículo 39 del Estatuto de los Trabajadores.

#### Artículo 8. Ascensos.

Los ascensos y promociones del personal se producirán en todo caso teniendo en cuenta la formación, méritos y experiencia del trabajador, así como las facultades organizativas del empresario, por lo que cualquier ascenso queda vinculado a la existencia de un puesto de trabajo vacante en la categoría que implicaría el ascenso.

MIÉRCOLES, 22 DE AGOSTO DE 2018 - BOC NÚM. 164

Para el ascenso o promoción profesional de los trabajadores se requerirá poseer las aptitudes exigidas para el desempeño de los nuevos puestos de trabajo, valorándose a estos efectos la asistencia de los trabajadores, con aprovechamiento acreditado, a cursos de formación directamente relacionados con el puesto a ocupar.

### III. TÍTULO TERCERO. MODALIDADES DE CONTRATO.

#### Artículo 9. Contratación indefinida.

La Compañía, antes de la expiración de la vigencia del presente convenio colectivo deberá contar con un número de trabajadores, en el ámbito de la Comunidad de Cantabria, vinculados a la misma mediante contratación indefinida que suponga, al menos, el 50 por 100 de la plantilla total en el ámbito territorial del presente Convenio.

#### Artículo 10. Contrato temporal de obra o servicio determinado.

Esta modalidad de contratación será la más normalizada dentro del personal de operaciones. A tales efectos se entenderá que tienen sustantividad propia todas las campañas o servicios contratados por un tercero para la realización de actividades o funciones de Contact Center cuya ejecución en el tiempo es, en principio de duración incierta, y cuyo mantenimiento permanece hasta la finalización de la campaña o cumplimiento del servicio objeto del contrato.

Los contratos por obra o servicio determinado, se extenderán por escrito, y tendrán, en principio, la misma duración que la campaña o servicio contratado con un tercero, debiendo coincidir su extinción con la fecha de la finalización de la campaña o servicio que se contrató, sin que en ningún caso puedan exceder de los 4 años con esta modalidad de obra o servicio determinado.

Se entenderá que la campaña o servicio no ha finalizado, si se producen sucesivas renovaciones sin interrupción del contrato mercantil con la misma empresa de Contact Center que da origen a la campaña o servicio.

Podrá extinguirse el contrato de obra o servicio determinado en aquellos supuestos en que, por disminución real del volumen de la obra o servicio contratado, resulte innecesario el número de personas contratadas para la ejecución, en cuyo caso se podrá reducir el número personas contratadas para la ejecución de la obra o servicio, proporcional a la disminución del volumen de la obra o servicio.

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

11

CVE-2018-7676

MIÉRCOLES, 22 DE AGOSTO DE 2018 - BOC NÚM. 164

A efectos de la determinación de las personas afectadas por esta situación se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- a) La antigüedad en la empresa, formalizando la relación de afectados de menor a mayor antigüedad en la misma.
- b) En el caso de igualdad en la antigüedad en la empresa, se tendrá en cuenta la experiencia en la campaña o servicio, entendiéndose como tal el tiempo de prestación de servicios efectivos en la misma. De persistir la igualdad, se atenderá a las cargas familiares.
- c) La representación legal de los trabajadores tendrá preferencia para conservar, en cualquier caso, el puesto de trabajo.

#### Artículo 11. Contrato a tiempo parcial. Permanencia en la empresa. Preaviso.

Se podrán concertar horas complementarias adicionales a las horas ordinarias pactadas en el contrato a tiempo parcial.

El número de horas complementarias no podrá exceder del 60% de las horas ordinarias de trabajo objeto del contrato, en todo caso la suma de las horas ordinarias y complementarias no podrán exceder de la jornada anual pactada en el presente Convenio.

Las horas complementarias se realizarán de acuerdo con las necesidades de la empresa y se retribuirán como ordinarias hasta alcanzar el límite previsto en el párrafo anterior. Una vez superada la jornada anual pactada se pagarán como extraordinarias.

Los trabajadores reciben formación a cargo de la empresa, que asume todos los costes, y durante periodos de tiempo que se consideran de trabajo efectivo. Por esta razón y con el objeto de que la empresa recupere la inversión en formación realizada, los trabajadores se comprometen a permanecer en la empresa al menos dos años.

En los contratos de duración superior al año, ambas partes deberán preavisar su intención de extinción del contrato con un preaviso de quince días a la fecha de efectos.

Si el trabajador incumpliera este periodo mínimo de permanencia, se le descontará el coste proporcional de su formación respecto del periodo mínimo restante de permanencia. El incumplimiento de este deber dará derecho a la reducción o retribución proporcional del plazo no preavisado en la liquidación.

MIÉRCOLES, 22 DE AGOSTO DE 2018 - BOC NÚM. 164

#### IV. TÍTULO CUARTO. TIEMPO DE TRABAJO.

##### Artículo 12. Distribución de la jornada.

La jornada anual tendrá será de 1764 horas distribuyéndose la misma de lunes a domingos, realizando cinco días de trabajo efectivo y dos días de descanso. El tiempo de trabajo se computará de forma que tanto al inicio como al final de la jornada diaria, el trabajador se encuentre en su puesto de trabajo.

Como distribución irregular de la jornada se establece un máximo del 25% de la jornada anual.

##### Artículo 13. Horarios.

La empresa fijará el horario de trabajo de cada empleado procurando que el mismo coincida dentro de la jornada diurna y procurando, especialmente en las jornadas inferiores a las ocho horas, que el mismo se verifique en horario continuo.

La empresa comunicará al trabajador su horario de trabajo con antelación suficiente y si necesitara cambiar dicho horario, deberá preavisarlo con una antelación mínima de un día.

##### Artículo 14. Descansos.

El trabajador tendrá derecho a un descanso mínimo a lo largo de la jornada de diez minutos para jornadas de entre cuatro y seis horas, de veinte para jornadas entre seis y ocho horas y de treinta para jornadas de ocho o más horas.

El disfrute de este descanso será determinado por la empresa en función de las necesidades del servicio, pudiendo fijarse su disfrute de forma continuada o fraccionada.

En este sentido, los trabajadores que efectúan su trabajo frente a pantallas de visualización de datos lo disfrutarán de forma fraccionada con descansos mínimos de cinco minutos por cada hora de trabajo efectivo.

##### Artículo 15. Vacaciones.

Los trabajadores disfrutaran de 24 días laborables de vacaciones anuales retribuidas.

El período de vacaciones previsto en el apartado anterior podrá ser fraccionado por acuerdo entre la Compañía y el trabajador, estableciéndose un período mínimo continuado de al menos cinco días laborables.

MIÉRCOLES, 22 DE AGOSTO DE 2018 - BOC NÚM. 164

Las vacaciones deberán comenzar siempre en un día laborable para el trabajador, siendo el inicio de cada período de cinco días laborables el primer día de la semana de prestación de servicios del trabajador

Del período vacacional anteriormente citado, los trabajadores tendrán derecho a disfrutar, preferentemente de diez días laborables durante el período estival, entendiéndose por tal el comprendido entre el 20 de junio y el 15 de septiembre.

No obstante, lo anterior, y a los efectos de cuadrar el total de veinticuatro días laborables de vacaciones, los trabajadores, de común acuerdo con la Compañía, podrán disfrutar de un máximo de cuatro días laborables sueltos al año.

En caso de que no exista acuerdo entre trabajador y empresa para fijar el período de disfrute de las mismas, la empresa fijará el período de disfrute de 12 días y el trabajador de los otros 12, siempre que el período fijado por el trabajador no altere el funcionamiento del servicio al que esté adscrito ni supere el cupo previsto por la empresa.

Si se causara baja voluntaria por parte del trabajador habiendo disfrutado de más vacaciones de las efectivamente devengadas, se descontará dicho importe, de forma proporcional de la liquidación finalmente abonada al trabajador.

#### Artículo 16. Permisos retribuidos.

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

- a) Quince días naturales en caso de matrimonio.
- b) Tres días naturales en caso de nacimiento de un hijo o hija.
- c) Tres días naturales en caso de accidente, enfermedad grave u hospitalización, o intervención quirúrgica sin hospitalización que precise reposo domiciliario, de pariente hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad, que serán disfrutados de forma continuada dentro de los diez días naturales, contados a partir del día en que se produzca el hecho causante, inclusive.
- d) Cuatro días naturales en caso de fallecimiento de cónyuge, padre, madre, padres políticos, madres políticas, hijos, hijas, hermanos y hermanas.
- e) Dos días naturales en caso de fallecimiento, de pariente hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad.
- f) En los supuestos contemplados en los anteriores apartados c) y d), cuando se necesite hacer un desplazamiento de 200 kilómetros o superior, los permisos aumentarán un día más de lo señalado en cada caso. En el apartado e) cuando se tenga que realizar un desplazamiento de 200 kilómetros o superior el permiso será de cuatro días.
- g) Dos días naturales por traslado del domicilio habitual que no serán acumulables a la licencia por matrimonio.
- h) Por el tiempo indispensable para el cumplimiento de un deber inexcusable de carácter público y personal. Cuando el cumplimiento del deber antes referido

14

MIÉRCOLES, 22 DE AGOSTO DE 2018 - BOC NÚM. 164

suponga la imposibilidad de la prestación del trabajo debido en más del 20 % de las horas laborables en un periodo de tres meses, podrá la empresa pasar a la persona afectada a la situación de excedencia forzosa, con derecho a recuperación del puesto de trabajo cuando finalice la obligación del cumplimiento del deber de carácter público y personal. Si la persona afectada recibiera remuneración económica en el cumplimiento del deber o desempeño del cargo, se descontará el importe de la misma del salario a que tuviera derecho en la empresa.

i) Un día natural por matrimonio de padre o madre, hijo, hija, hermana o hermano, en la fecha de celebración del evento.

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

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

#### Artículo 17. Permisos no retribuidos.

Los trabajadores que tengan a su cargo hijos menores de nueve años, o ascendientes mayores de sesenta y cinco años, dispondrán del tiempo necesario para acompañar a dichos familiares a las consultas médicas oportunas, previo aviso y justificación.

#### Artículo 18. Excedencias.

1. Los trabajadores tendrán derecho a un período de excedencia de duración no superior a tres años para atender el cuidado de cada hijo, tanto cuando lo sea por naturaleza, como por adopción, o en los supuestos de acogimiento, tanto permanente como preadoptivo, a contar desde la fecha de nacimiento, o en su caso, de la resolución judicial o administrativa.

2. También tendrán derecho a un período de excedencia de duración no superior a dos años, los trabajadores para atender al cuidado de un familiar hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad, que por razones de edad, accidente o enfermedad no pueda valerse por sí mismo, y no desempeñe actividad retribuida.

Esta excedencia constituye un derecho individual de los trabajadores, hombres o mujeres. No obstante, si dos o más trabajadores de Phone and Fun SLU generasen este derecho por el mismo sujeto causante, se podrá limitar su ejercicio simultáneo por razones justificadas de funcionamiento de la empresa.

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

El período en que el trabajador permanezca en situación de excedencia, conforme a este artículo, será computable a efectos de antigüedad, y el trabajador tendrá derecho a la asistencia a cursos de formación profesional, a cuya participación

MIÉRCOLES, 22 DE AGOSTO DE 2018 - BOC NÚM. 164

deberá ser convocado por el empresario, especialmente con ocasión de su reincorporación. Durante el primer año tendrá derecho a la reserva de su puesto de trabajo. Transcurrido dicho plazo, la reserva quedará referida a un puesto de trabajo del mismo grupo profesional o categoría equivalente.

No obstante, cuando el trabajador forme parte de una familia que tenga reconocida oficialmente la condición de familia numerosa, la reserva de su puesto de trabajo se extenderá hasta un máximo de quince meses cuando se trate de una familia numerosa de categoría general, y hasta un máximo de dieciocho meses si se trata de categoría especial.

Asimismo, podrán solicitar su paso a la situación de excedencia en la empresa los trabajadores que ejerzan funciones sindicales de ámbito provincial o superior mientras dure el ejercicio de su cargo representativo.

El trabajador excedente conserva sólo un derecho preferente al reingreso en las vacantes de igual o similar categoría a la suya que hubiera o se produjeran en la empresa.

La situación de excedencia podrá extenderse a otros supuestos colectivamente acordados, con el régimen y los efectos que allí se prevean.

#### Artículo 19. Lactancia.

Los trabajadores, por lactancia de un hijo menor de nueve meses, tendrán derecho a una hora de ausencia al trabajo, que podrán dividir en dos fracciones, o acumular en un periodo continuado de quince días naturales. El trabajador por su voluntad podrá sustituir este derecho por una reducción de su jornada en media hora con la misma finalidad. Este permiso podrá ser disfrutado indistintamente por la madre o el padre en caso de que ambos trabajen.

#### Artículo 20. Reducción de la jornada por motivos familiares.

1. Quien por razón de guarda legal tenga a su cuidado directo algún menor de 12 años o una persona con discapacidad física, psíquica o sensorial, que no desempeñe una actividad retribuida, tendrá derecho a una reducción de la jornada de trabajo, con la disminución proporcional del salario entre al menos un octavo y un máximo de la mitad de la duración de aquella.

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

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

MIÉRCOLES, 22 DE AGOSTO DE 2018 - BOC NÚM. 164

#### Artículo 21. Concreción horaria y determinación del período de disfrute.

La concreción horaria y el período de disfrute del permiso de lactancia y de reducción de jornada, previstos en los anteriores artículos, corresponderá al trabajador dentro de su jornada ordinaria. El trabajador deberá preavisar al empresario, con quince días de antelación, la fecha en que se incorporará a su jornada ordinaria, sin perjuicio de la imposibilidad de cumplimiento de dicho horario si ya fuese disfrutado por otro trabajador del mismo equipo en las mismas circunstancias, en cuyo caso la empresa podrá negar el horario solicitado, ofreciendo otro que compatibilice el disfrute de la reducción horaria con la prestación de los servicios que precisa la empresa.

### V. TÍTULO QUINTO. SISTEMA RETRIBUTIVO.

#### Artículo 22. Salario.

El régimen retributivo pactado en el presente convenio colectivo queda estructurado de la siguiente forma:

- Salario base.
- Dos pagas extraordinarias, que podrán estar prorrateadas en doce meses y cuya cuantía será igual que el salario base mensual correspondiente.
- Plus de nocturnidad, en su caso.
- Complemento de festivos y domingos, en su caso.
- Complemento de festivos especiales.

Para el año 2018, y con efectos a partir de la aprobación del convenio (1 de julio de 2018), los salarios correspondientes a cada nivel salarial se precisan en la tabla salarial anexa. Estos salarios podrán modificar los salarios que los trabajadores venían devengando como consecuencia del convenio que era de aplicación hasta la vigencia del presente convenio, asumiendo los trabajadores tanto la mejora como la baja en sus retribuciones que implique este nuevo convenio.

#### Artículo 23. Incrementos salariales.

Con efectos del 1 de enero de 2019, los salarios recogidos en la tabla anexa se incrementarán en un porcentaje equivalente al IPC del año 2018 + 0,5%.

Para el año 2020 y posteriores se procederá de la misma forma, aplicándose el IPC del año anterior + 0,5%.

MIÉRCOLES, 22 DE AGOSTO DE 2018 - BOC NÚM. 164

#### Artículo 24. Pluses de nocturnidad.

El personal que en su jornada habitual trabaje entre las 22,00 y las 06,00 horas percibirá una cantidad como plus de nocturnidad equivalente al 20 por 100 del valor de la hora ordinaria en función de las horas realizadas durante esta franja horaria.

#### Artículo 25. Complementos por festivos y domingos y por festivos especiales. Horas extraordinarias.

1. El trabajador que preste sus servicios en cualquiera de los catorce días festivos anuales será compensado con un día libre retribuido y percibirá un recargo del 25 por 100 del valor de la retribución ordinaria.
2. El trabajador que preste sus servicios en domingo, percibirá como compensación un recargo del 20 por 100 sobre la retribución ordinaria.
3. Tendrán consideración de festivos especiales, los siguientes días:

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

Dichos días se complementarán con un recargo del 50 por 100 del valor de la retribución ordinaria, con independencia de la compensación de un día libre retribuido.

También tendrán la consideración de festivos especiales los días 24 y 31 de diciembre a partir de las veinte horas, complementándose con los recargos establecidos en el párrafo anterior.

4. No se podrán acumular los recargos de festivo especial, festivo y domingos, y en caso de coincidir, prevalecerá el recargo de importe superior.

5. Horas extraordinarias. Si bien las partes firmantes de este convenio acuerdan la conveniencia de reducir al mínimo indispensable la realización de las horas extraordinarias, para el caso de que estas pudieran realizarse se establece que las mismas serán compensadas, con carácter general, con descansos.

No obstante, y si la realización de dichas horas extraordinarias tuviera que abonarse, el valor de las horas extraordinarias será el resultante de aplicar al precio hora ordinaria un 20 por 100 adicional.

MIÉRCOLES, 22 DE AGOSTO DE 2018 - BOC NÚM. 164

#### Artículo 26. Movilidad.

Se entiende por movilidad funcional la facultad de la dirección de la empresa para cambiar, por necesidades técnicas, organizativas, productivas o por necesidades de los servicios contratados, a un trabajador del puesto de trabajo que venía desempeñando dentro de su grupo profesional o entre grupos profesionales con el límite de la idoneidad y aptitud necesaria para el desempeño de las tareas que se le encomienden, previa formación o adaptación, si fuese necesario.

En todo caso la movilidad funcional y la realización de funciones de superior o inferior grupo profesional se hará conforme a lo dispuesto en el artículo 39 del Estatuto de los Trabajadores.

La empresa le comunicará a los trabajadores las razones que motivan el cambio de puesto, tareas o funciones, así como la formación o adaptación que se precisa para el desempeño de las mismas con una antelación de, al menos, 7 días, salvo en los casos de exigencia de los clientes o de fuerza mayor.

La negativa de los trabajadores a dicho cambio, o a realizar cualquier tarea necesaria para el mismo, como la formación o capacitación, será motivo de rescisión de contrato, con la indemnización que establece la legislación vigente.

Traslados: La dirección de la empresa, por razones económicas, técnicas, organizativas, de producción o por necesidades y/o vacantes de los servicios contratados, o bien por contrataciones referidas a la actividad empresarial, podrá trasladar, con carácter permanente, a un trabajador o grupo de trabajadores de su centro de origen a cualquier otro, todo ello de acuerdo con el artículo 40 del Estatuto de los Trabajadores.

El personal trasladado quedará vinculado a la jornada, horario de trabajo y calendario vigente en el centro de destino.

Cuando el traslado al centro de trabajo de destino exige cambio del domicilio habitual, la empresa se hará cargo de los gastos originados por la mudanza de acuerdo con lo estipulado en el artículo 40 del Estatuto de los Trabajadores.

Desplazamientos: La dirección de la empresa, por razones económicas, técnicas, organizativas o por necesidades de los servicios contratados, o bien por contrataciones referidas a la actividad empresarial, podrá desplazar, con carácter temporal, hasta el límite de un año, a un trabajador o grupo de trabajadores de su centro de origen a cualquier otro, todo ello de acuerdo con el artículo 40 del Estatuto de los Trabajadores.

El personal desplazado quedará vinculado a la jornada, horario de trabajo y calendario vigente en el centro de destino.

Cuando el desplazamiento al centro de trabajo de destino exige pernoctar fuera del domicilio habitual, se percibirán las dietas que procedan. En caso de que no fuera necesario pernoctar, se percibirán las dietas que correspondan por

19

CVE-2018-7676

MIÉRCOLES, 22 DE AGOSTO DE 2018 - BOC NÚM. 164

desayuno, comida o cena, a no ser que la localidad en que se vaya a prestar eventualmente el trabajo resulte ser la de residencia del trabajador, en cuyo caso, no se devengarán dietas.

#### Artículo 27. Causa de extinción de la relación laboral.

Expresamente se considerará como disminución voluntaria y continuada en el rendimiento la no consecución al menos, del 70% de la productividad media obtenida por su grupo de trabajo en el mismo periodo semanal y mismas condiciones y que esta pérdida de productividad se prolongue durante dos semanas consecutivas o tres alternas.

A estos efectos, todos los trabajadores que formen los equipos de ventas recibirán noticia general de los objetivos semanales previstos en cada campaña y aquellos que no alcancen la productividad media recibirán notificación individualizada de la productividad media alcanzada por su equipo y de sus propios resultados.

Si el rendimiento del trabajador fuera inferior al 50% de la productividad media referida en el párrafo primero, durante tres semanas consecutivas o cuatro en un periodo de seis, las partes convienen en que dicho incumplimiento provocará la extinción de la relación laboral.

### VI. TÍTULO SEXTO. SEGURIDAD Y SALUD.

#### Artículo 28. Salud laboral.

Las empresas y el personal afectado por el ámbito de este Convenio, vienen obligados a observar y cumplir las disposiciones contenidas en la normativa que sobre seguridad y salud laboral se encuentren vigentes en cada momento, y de forma especial las de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, y sus disposiciones de desarrollo, así como el Real Decreto 39/1997 por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

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

El Real Decreto 488/1997 de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud, relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización, y

El Real Decreto 486/1997 de 14 de abril sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.

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

MIÉRCOLES, 22 DE AGOSTO DE 2018 - BOC NÚM. 164

1. La Guía Técnica para la evaluación y prevención de los riesgos relativos a la utilización de equipos que incluyan pantallas de visualización, del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo

2. La Guía Técnica para la evaluación y prevención de los riesgos relativos a la utilización de los lugares de trabajo, del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo.

3. El Protocolo de reconocimientos médicos para usuarios de pantallas de visualización del Ministerio de Sanidad.

En cumplimiento de ello se promoverán, elecciones a Delegados de Prevención y, en los mismos términos, se constituirán los Comités de Seguridad y Salud. De la misma forma, por las empresas se realizará la evaluación de riesgos y el plan de prevención, conforme a las pautas que se indican en este capítulo.

## VII. TÍTULO SÉPTIMO. RÉGIMEN SANCIONADOR.

### Artículo 29. Principios generales.

Las normas contenidas en el presente título persiguen el mantenimiento de la disciplina laboral, que es un aspecto fundamental para la normal convivencia, ordenación técnica y organización de la empresa, así como para la garantía y defensa de los derechos e intereses legítimos de los trabajadores.

Será facultad de la Compañía el ejercicio del poder disciplinario, atendiendo a graduación de las faltas y sanciones que se establecen en los artículos siguientes. Toda falta cometida por un trabajador se clasificará, atendiendo a su importancia y trascendencia, en leve, grave o muy grave.

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

### Artículo 30. Faltas leves.

Serán faltas leves:

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

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

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

MIÉRCOLES, 22 DE AGOSTO DE 2018 - BOC NÚM. 164

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

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

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

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

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

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

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

#### Artículo 31. Faltas graves.

Serán faltas graves:

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

2. Más de cuatro faltas de puntualidad en la asistencia al trabajo en un periodo de treinta días.

Cuando se tuviera que relevar a un compañero o compañera bastará con una sola falta de puntualidad para que esta se considere como grave, siempre que no existiere causa justificada.

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

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

5. La suplantación de la personalidad de un compañero o compañera al fichar o firmar, sancionándose tanto a quien ficha como a quien ha suplantado.

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

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

22

CVE-2018-7676

MIÉRCOLES, 22 DE AGOSTO DE 2018 - BOC NÚM. 164

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

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

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

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

#### Artículo 32. Faltas muy graves.

Serán faltas muy graves:

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

2. Más de doce faltas no justificadas de puntualidad, cometidas en el periodo de seis meses o de treinta en un año, aunque hayan sido sancionadas independientemente.

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

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

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

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

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

8. La embriaguez o cualquier tipo de intoxicación por droga puesta de manifiesto durante la jornada laboral, que repercuta en el trabajo.

Sólo será sancionable con despido cuando la embriaguez sea habitual, entendiéndose por habitualidad cuando previamente haya habido dos apercibimientos por escrito por la misma causa.

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

23

CVE-2018-7676

MIÉRCOLES, 22 DE AGOSTO DE 2018 - BOC NÚM. 164

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

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

12. La disminución voluntaria y continuada en el rendimiento.

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

A tales efectos se entenderán como actos de acoso sexual o por razón de sexo cualquier comportamiento desarrollado en el ámbito de la empresa, de naturaleza sexual o realizado en función del sexo de una persona, que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

14. El abuso de autoridad.

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

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

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

#### Artículo 33. Sanciones.

Serán sancionables:

1. Por faltas leves:

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

2. Por faltas graves:

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

3. Por faltas muy graves:

- a) Suspensión de empleo y sueldo de 11 días a 3 meses.
- b) Pérdida temporal o definitiva del nivel profesional laboral.
- c) Despido.

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

24

CVE-2018-7676

MIÉRCOLES, 22 DE AGOSTO DE 2018 - BOC NÚM. 164

Las faltas prescribirán a los 10 días cuando sean calificadas de leves; a los 20 días cuando lo fueron como graves; y a los 60 días cuando sean muy graves, considerándose para su cómputo la fecha en la que la empresa tuvo conocimiento de los hechos, y en cualquier caso a los seis meses de haberse cometido.

#### VIII. TÍTULO OCTAVO. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES.

##### Artículo 34. Igualdad de trato y oportunidades.

Las partes firmantes de este Convenio, y en la aplicación del mismo, se comprometen a promover el principio de igualdad de oportunidades y no discriminación por razones de sexo, estado civil, edad, raza, nacionalidad, condición social, ideas religiosas o políticas, afiliación o no a un sindicato, así como por razones de lengua, dentro del Estado español. Tampoco podrán ser discriminadas las personas por razones de discapacidades psíquicas o sensoriales, siempre que se hallaren en condiciones de aptitud para desempeñar el trabajo o empleo de que se trate.

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

##### Artículo 35. Garantía de Igualdad de oportunidades y Planes de Igualdad.

1. Las relaciones laborales en la empresa deberán estar presididas por los principios de igualdad y no discriminación, entre otras causas, por razón de género.
2. La empresa implementará el plan de igualdad negociado con la representación legal de los trabajadores y trabajadoras, remitiéndose ambas partes al contenido del mismo respecto de esta materia.

#### IX. TÍTULO NOVENO. DERECHOS SINDICALES.

##### Artículo 36. Tablón de anuncios.

La Compañía pondrá a disposición de los representantes de los trabajadores y de las secciones sindicales legalmente constituidas, un tablón de anuncios en cada centro de trabajo, que permita exponer propaganda y comunicados de tipo sindical y laboral.

MIÉRCOLES, 22 DE AGOSTO DE 2018 - BOC NÚM. 164

#### Artículo 37. Derechos de información.

Los representantes legales de los trabajadores tendrán derecho a toda la información cuyo conocimiento les está reconocido en la legislación reguladora de su función.

#### Artículo 38. Horas de los representantes legales de los trabajadores.

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

Dicha acumulación deberá ser por meses, y las no utilizadas no podrán trasladarse a otros meses, ni por el conjunto de cargos, ni individualmente.

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

#### Artículo 39. Procedimiento electoral. Elección.

Dadas las especiales características de la actividad empresarial, el ámbito para la celebración de elecciones sindicales será el provincial.

#### Artículo 40. Procedimientos para solventar de manera efectiva las discrepancias que puedan surgir para la no aplicación de las condiciones de trabajo a que se refiere el artículo 82.3 del Estatuto de los Trabajadores.

A los efectos de lo dispuesto en el artículo 82.3 del Estatuto de los Trabajadores, las partes acuerdan como método para solventar las diferencias que pudieran surgir las siguientes que se exponen a continuación por orden de prioridad, siendo preceptivo el agotamiento de cada una de las fases para poder acudir a la siguiente:

1. Acudir a la Comisión Negociadora del convenio colectivo.
2. Someter las diferencias a mediación ante el Orecla a petición de cualquiera de las partes.
3. En defecto de las dos anteriores y fracasadas las mismas, ambas partes acuerdan el sometimiento a un arbitraje obligatorio, siendo el árbitro encargado de resolver el designado por ambas de mutuo acuerdo.
4. Si fuera imposible esta última opción por falta del consenso sobre el árbitro cualquiera de las partes podrá someter la solución de la misma a la Comisión Consultiva Autonómica o en su defecto, a la Comisión Nacional de Convenios Colectivos.

26

CVE-2018-7676

MIÉRCOLES, 22 DE AGOSTO DE 2018 - BOC NÚM. 164

Artículo 41. Derecho supletorio

En todo lo no dispuesto en el presente convenio colectivo, se estará a lo dispuesto en el Estatuto de los Trabajadores y legislación complementaria.

ANEXO I.

TABLAS SALARIALES 2018\*

NIVELES	SALARIO BRUTO ANUAL
NIVEL 1	27.938,48
NIVEL 2	24.089,18
NIVEL 3	20.239,88
NIVEL 4	17.832,33
NIVEL 5	14.936,63
NIVEL 6	14.521,11
NIVEL 7	13.796,78
NIVEL 8	13.313,90
NIVEL 9	12.589,58
NIVEL 10	12.313,64
NIVEL 11	12.037,69
NIVEL 12	11.948,02

\*Fecha de efectos 1 de julio de 2018.