SECCIÓN QUINTA

Núm. 810

SERVICIO PROVINCIAL DE ECONOMÍA, INDUSTRIA Y EMPLEO

CONVENIOS COLECTIVOS

Empresa BSH Electrodomésticos España, S.A. (CAU)

RESOLUCIÓN del Servicio Provincial de Economía, Industria y Empleo de Zaragoza por la que se dispone la inscripción en el Registro y publicación del convenio colectivo de la empresa BSH Electrodomésticos España, S.A. (CAU).

Visto el texto del convenio colectivo de la empresa BSH Electrodomésticos España, S.A. (CAU) para los años 2018 a 2021 (código de convenio 50003911012004), suscrito el día 11 de enero de 2019 entre representantes de la empresa y de los trabajadores de la misma (OSTA), recibido en la Subdirección Provincial de Trabajo, junto con su documentación complementaria, el día 17 de enero de 2019, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 90.2 y 3 del Estatuto de los Trabajadores y Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo,

Este Servicio Provincial de Economía, Industria y Empleo acuerda:

Primero. — Ordenar su inscripción en el Registro de convenios colectivos de este Servicio Provincial, con notificación a la comisión negociadora.

Segundo. — Disponer su publicación en el BOPZ.

Zaragoza, 25 de enero de 2019. — El director del Servicio Provincial de Economía, Industria y Empleo, Luis Fernando Simal Domínguez.

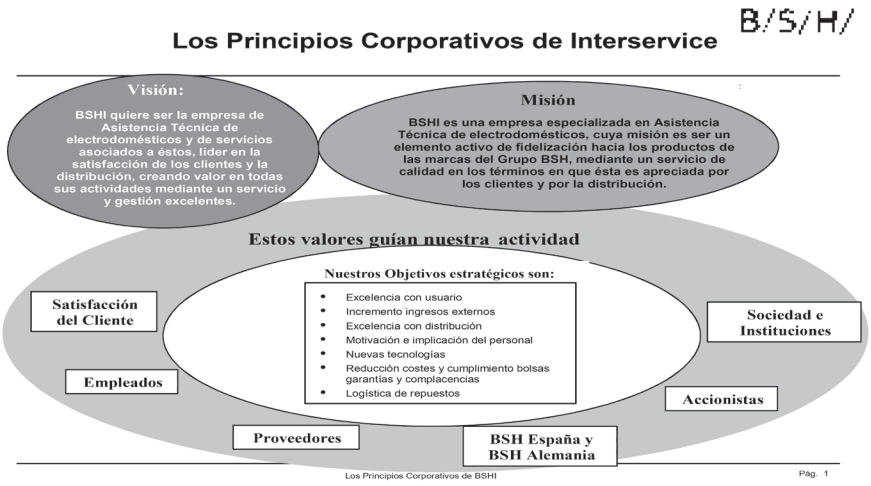
TEXTO DEL CONVENIO

PREÁMBULO

La dirección y los trabajadores manifiestan que los motivos fundamentales que les han llevado a la elaboración de este convenio colectivo para el centro de trabajo Centro de Atención al Usuario (CAU) tienen su origen en lo siguiente:

En primer lugar, el CAU se encuentra enmarcado en el servicio del área comercial de la empresa BSH Electrodomésticos España, S.A. (BSHE-E). Tal servicio está denominado como servicio BSH al cliente. Dentro de esa organización, el CAU se creó como el responsable del contacto diario con el cliente, siendo la gestión de las relaciones entre marca y usuario final uno de los retos a los que se enfrentan hoy nuestras marcas. El servicio que se presta desde este centro debe por lo tanto ofrecer un valor añadido tanto a las marcas como a los consumidores y a la distribución, contribuyendo de este modo al aumento de la fidelidad de los clientes. El CAU se sitúa así como una pieza clave en la organización y por ello mantiene su actividad como centro de ámbito interno, un hecho que debe garantizar la excelencia en su servicio.

Además, a través del CAU se pretende colaborar en la consecución del resto de retos que los usuarios demandan del servicio BSH al cliente y que en concreto responden a los siguientes principios:



En segundo lugar, y por su específica actividad como centro de trabajo, es necesario dotarlo de un determinado marco de relaciones laborales como tienen el resto de centros de trabajo de BSHE-E.

Por último, y en cuanto a ese marco, este convenio se orienta hacia la idea de que:

—La prestación del trabajo debe contribuir especialmente a conseguir un servicio de atención y fidelización del usuario de excelente calidad para así mantener clientes y conseguir nuevos.

—La compensación a ese trabajo debe estar proporcionalmente ligada a la consecución real de ese servicio de calidad a un coste competitivo.

Para cumplir con tan importantes retos es imprescindible un clima de cooperación y respeto entre dirección y trabajadores, en el que el diálogo sea la forma de entenderse. También que la empresa desarrolle elementos de motivación y formación para que, a través de formas de organización del trabajo basadas en la polivalencia, flexibilidad, productividad, calidad, etc., logre adaptarse a los constantes cambios que demanda el mercado. Todo ello acompañado con las oportunas medidas de prevención de riesgos laborales y de protección del medioambiente. En consonancia, es imprescindible también que los trabajadores y sus representantes asuman estos como sus retos profesionales y participen en todos los proyectos de la empresa a través de los cauces de comunicación y participación establecidos, porque el logro de todos estos objetivos comunes conllevará el afianzamiento del CAU y, por lo tanto, un aseguramiento y mejora de las condiciones de todos sus trabajadores.

CAPÍTULO I

Cláusulas generales

1. *Objeto y ámbito de aplicación*.

1.A) *Objeto.*

El presente Acuerdo tiene por objeto determinar las condiciones por las que se rigen las relaciones de trabajo entre BSH Electrodomésticos España, S. A (BSHE-E) y los trabajadores que prestan servicios en su centro de trabajo denominado centro de Atención al Usuario (CAU).

1.B) *Ámbito de aplicación.*

1.B) 1. Funcional y territorial. Se aplicará a los trabajadores incluidos en su ámbito personal que presten su trabajo en el centro de trabajo denominado CAU ubicado en Zaragoza, donde se desempeñan:

—Funciones de atención directa e indirecta a través de medios de telecomunicación a usuarios, empleados, socios, proveedores y clientes de BSHE-E, o de otros terceros que pudiesen requerir sus servicios.

—Funciones de atención directa e indirecta a otros departamentos/áreas de la compañía para el desarrollo, customización e implementación de los sistemas informáticos corporativos de gestión de la atención a usuarios, socios, proveedores y clientes de BSHE-E.

1.B 2. Personal. Las condiciones laborales recogidas en este convenio se aplicarán a todos los trabajadores de plantilla incluidos en su ámbito funcional y territorial, sea cual sea su grupo profesional y a todos los efectos, excluyéndose únicamente de las condiciones económicas del mismo:

—Al denominado personal "exento" del anexo V, cuyas condiciones económicas son pactadas de forma individualizada en base al sistema de compensación del grupo BSH vigente en cada momento para exentos (MERCER).

—Contratados con contratos formativos, al amparo del artículo 11 del Estatuto de los Trabajadores, con respeto del mínimo salarial establecido en dicho precepto legal.

Así como cualquier otra exclusión expresa que pudiese acordarse entre las partes directamente afectadas.

1.B) 3. Temporal. El presente convenio tendrá una vigencia de 4 años, desde el 1 de enero de 2018 hasta el 31 de diciembre del año 2021, a excepción de los nuevos y/o actualizados pluses, bonus, variables y dietas, que se aplicarán a partir de la firma del acta de acuerdo, a excepción del plus de transporte-comida y el bonus colectivo por ventas de CEW, que se abonarán con efectos del 1 de enero de 2018.

2. *Denuncia y prorroga.* — Cualquiera de las partes, la empresa, a través de sus órganos de dirección, y los trabajadores, a través del acuerdo mayoritario de sus representantes, podrán denunciar el convenio con un plazo mínimo de un mes de antelación a la fecha de terminación de su vigencia o, en su caso, de cualquiera de las prórrogas. El escrito de denuncia se presentará ante el organismo competente y se dará traslado del mismo a la otra parte.

Duración de las negociaciones. En el plazo máximo de un mes a partir de la recepción de la comunicación (denuncia) se procederá a constituir la comisión negociadora y al inicio de las negociaciones, estableciendo un calendario o plan de negociación, remitiéndose las partes al artículo 89 del Estatuto de los Trabajadores.

Las partes se adhieren y someten a los procedimientos que puedan establecerse mediante acuerdos interprofesionales de carácter estatal o autonómico previstos en el artículo 83 del Estatuto de los Trabajadores para solventar de manera efectiva las discrepancias existentes tras el transcurso del procedimiento de negociación sin alcanzarse un acuerdo, siempre que estos no fueran de aplicación directa.

Denunciado el convenio en tiempo y forma, y concluida la duración pactada, seguirá aplicándose provisionalmente hasta que se logre un nuevo acuerdo que viniere a sustituirlo o recayera arbitraje o resolución que tenga fuerza de obligar a las partes. En defecto de pacto en contrario, el convenio denunciado perderá vigencia una vez transcurrido el período máximo que la normativa aplicable contemple para estos supuestos con un máximo de veinticuatro meses de ultraactividad.

3. *Compensación y absorción.* — Las condiciones pactadas compensan en su totalidad con las que anteriormente rigieran por imperativo legal, jurisprudencial, convenios colectivos, pactos colectivos de cualquier clase, contrato individual, usos y costumbres locales, comarcales, regionales o autonómicos, o por cualquier otra causa.

En el orden económico, para la aplicación del convenio a cada caso concreto se estará a lo pactado, con abstracción de los anteriores conceptos salariales, su cuantía y regulación. En ningún caso se permitirá discriminación salarial y funcional alguna por razón de género.

Las disposiciones legales o pacto o convenio de rango superior futuras que impliquen variación económica en todos o en algunos de los conceptos retributivos únicamente tendrán eficacia práctica si, globalmente consideradas en cómputo anual y sumadas a las vigentes con anterioridad al convenio, superan el nivel total de este. En caso contrario, se consideran absorbidas.

4. *Unidad del convenio.* — El presente convenio se aprueba en consideración a la integridad de lo pactado en el conjunto de su texto, que forma un todo relacionado e inseparable, y a efectos de su correcta aplicación será considerado global e individualmente, pero siempre con referencia a cada trabajador en su respectivo grupo y nivel profesional.

Si por disposición legal de rango superior se establecieran condiciones más favorables a las pactadas por cualquier concepto, estas deberán considerarse globalmente y en cómputo anual, aplicándose las más favorables en cómputo anual y global si resultasen más beneficiosas para el trabajador.

La validez y aplicabilidad total o parcial de cualquiera de sus condiciones está condicionada a la validez y aplicabilidad total del conjunto de todas ellas. En consecuencia, la eventual ineficacia futura, total o parcial, de cualquiera de sus condiciones por nulidad, anulación, revocación u otra causa cualquiera, producirá la ineficacia total del conjunto de las mismas y de las actuaciones que de ellas se hayan derivado con efectos del primero de enero de 2018.

5. *Acuerdos complementarios.* — Si durante la vigencia de este convenio ambas representaciones llegasen a futuros acuerdos sobre correcciones de forma, mejoras no previstas y en general sobre cualquier tema, recogido o no en el convenio, que se pacte, se conviene expresamente la incorporación de dichos acuerdos como anexos al convenio, previo trámite oficial y conocimiento de la autoridad laboral.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 85.3.c) del Estatuto de los Trabajadores, en los supuestos de desacuerdo durante el período de consultas para la no aplicación de las condiciones de trabajo a que se refiere el artículo 82.3, las partes se comprometen a someter la discrepancia a la comisión paritaria del convenio que deberá contar con la información y documentación necesaria y dispondrá de un plazo máximo de siete días para pronunciarse.

Si no se alcanza un acuerdo en la comisión paritaria, las partes podrán recurrir a los procedimientos que se hayan establecido en los acuerdos interprofesionales de ámbito estatal o autonómico.

6. *Comisión paritaria.* — Se designa la comisión paritaria de la representación de las partes negociadoras del convenio, que estará constituida por dos representantes de la empresa y otros dos de la representación de los trabajadores de entre los componentes de la comisión negociadora del convenio. Los acuerdos deberán adoptarse por mayoría simple y tendrán carácter vinculante para ambas partes.

Las funciones de adaptación o, en su caso, modificación del convenio durante su vigencia, recaerán sobre la totalidad de los sujetos legitimados para la negociación en los términos previstos en los artículos 87 y 88 de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, y no sobre la comisión paritaria:

• La comisión paritaria entenderá de las cuestiones establecidas en la ley y de cuantas otras le sean atribuidas. Igualmente entenderá sobre el establecimiento, adaptación o modificación de los procedimientos arbitrales contemplados en este convenio o aplicables en cumplimiento de la norma, pacto o acuerdo interprofesional.

• La comisión paritaria se reunirá a petición de cualquiera de las partes integrantes. La petición se dirigirá a la otra parte expresando el asunto a considerar, el precepto normativo o acuerdo en el que se basa la competencia de la comisión, para su conocimiento y cualquier otra documentación que considere necesaria.

• La comisión deberá reunirse en un plazo máximo de diez días desde la comunicación anterior y se pronunciará en un plazo de diez días. En los supuestos regulados en los artículos 82.3 del Estatuto de los Trabajadores, la comisión paritaria dispondrá de un plazo máximo de siete días para pronunciarse, en los términos previstos en el artículo 5 de este convenio. En todo caso se levantará acta de las reuniones, debiendo constar el acuerdo o la discrepancia y los puntos a los que afecta.

• La intervención de esta comisión paritaria es previa y obligatoria antes de acudir cualquiera de las partes a los procedimientos previstos en el artículo 82.3. del Estatuto de los Trabajadores.

Las discrepancias en el seno de la comisión se resolverán mediante el sometimiento al sistema no judicial de solución de conflictos existente en Aragón (ASECLA: IV acuerdo sobre solución extrajudicial de conflictos laborales de Aragón, BOA de 11 de junio de 2013), sin perjuicio de los sistemas que puedan establecerse mediante acuerdos interprofesionales de ámbito estatal o autonómico.

El lugar de celebración de las reuniones será el del lugar de las reuniones del convenio.

7. *Derecho supletorio.* — Con carácter subsidiario al contenido normativo y obligacional del convenio será de aplicación el convenio colectivo sectorial provincial de la siderometalurgia, las ordenanzas laborales de las industrias siderometalúrgicas en todo aquello a lo que aquel se remita y el Real Decreto legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el cual se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

CAPÍTULO II

Política de empleo

8. *Contratación.* — Dada la orientación de servicio al usuario y cliente es imprescindible el uso de todos aquellos recursos que permitan adaptarse al volumen de actividad que en cada momento demanden los mismos. Por ello, será competencia de la dirección definir los medios a utilizar para la realización del trabajo con aplicación de recursos humanos externos tales como servicios oficiales autorizados, autónomos, *outsourcing,* contratas, contratos de puesta a disposición, etc., a través de contratación mercantil o civil y de recursos humanos internos a través de contratación laboral.

a) Recursos humanos internos. Por lo que se refiere a los medios humanos internos, entendiéndose por estos aquellos que quedan dentro del ámbito de dirección, organización y control de la empresa, la misma, para la cobertura de nuevos puestos de trabajo y/o vacantes que la empresa no decida amortizar, determinará el modelo de contrato laboral a utilizar para el personal de nuevo ingreso en cualquier grupo y nivel profesional, ya sea temporal o indefinido, a tiempo completo o parcial, conforme a las modalidades legales existentes en cada momento. No obstante y atendiendo a la legislación vigente se determinan las siguientes condiciones para las modalidades que en adelante se detallan:

a.1) Contratos formativos: (art. 11.1 y 11.2 del ET y art. 2 del RD 1529/2012, de 8 de marzo). Podrán ser objeto de este contrato los trabajadores de cualquier grupo y nivel profesional pudiendo hacer uso de las condiciones que en el artículo de referencia se detallan. Se procurará, cuando ello sea posible, que sea la forma más habitual de contratación para el personal denominado “Acoge”, enmarcado en el grupo profesional 2.

a.2) Contrato de obra y servicio: (art. 15.1 del ET y art. 2 del RD 2720/1998). Ambas partes acuerdan que se podrá utilizar el contrato de obra y servicio determinado en trabajos o funciones con sustantividad propia dentro de la actividad normal de la empresa, y que, limitados en el tiempo y de duración incierta, estén directa y colateralmente relacionados con esa actividad. A título numerativo y no limitativo, se especifican algunas de las tareas encuadradas en este apartado:

—Campañas o servicios preventa y postventa de promoción, lanzamiento, información, publicidad, asistencia y similares, con atención directa a usuarios o clientes, en relación con productos, servicios y marcas comerciales del grupo BSH u otro tercero.

—Clasificación, tratamiento y atención de comunicaciones de usuarios y clientes, directas o desviadas de centros de BSH, relacionadas con el punto anterior.

—Realización de encuestas de satisfacción y similares a usuarios y clientes del grupo BSH u otro tercero.

—Cualquier actividad de servicio de atención a clientes de BSH que requiera de un lógico pero incierto proceso de puesta en marcha y adaptación.

Si la duración del contrato fuera superior a un año, a la finalización de la obra o servicio, para proceder a su extinción, será preceptivo preavisar al trabajador con quince días de anticipación. Si se incumpliera este plazo, el trabajador será indemnizado con los salarios correspondientes al plazo incumplido.

Por lo que se refiere a la duración máxima de este contrato, las partes acuerdan que la misma se determine de igual manera que como quede regulado en el convenio provincial de la siderometalurgia, al que se remiten a este respecto como norma supletoria.

a.3) Contratos eventuales: Por lo que se refiere a la duración máxima, así como al período exigible de los contratos eventuales por circunstancias de la producción celebrados al amparo de la legislación que desarrolle el artículo 15 del Estatuto de los Trabajadores en materia de contratos de duración determinada, las partes acuerdan que la misma se determine de igual manera que como quede regulado en el convenio provincial de la siderometalurgia, al que se remiten a este respecto como norma supletoria.

a.4) Contratos a tiempo parcial.

Generalidades: Los trabajadores a tiempo parcial, ya sean fijos o temporales, tienen los mismos derechos económicos que los trabajadores a tiempo completo en proporción al tiempo trabajado, y los mismos derechos y obligaciones materiales salvo las que se puedan regular expresamente. Tienen asimismo los mismos derechos y obligaciones de festivos, descansos semanales, flexibilidad de jornada, excesos de calendario, vacaciones y permisos que el resto de trabajadores.

Jornada y contratación. Según establece la legislación vigente:

—La jornada de los trabajadores contratados a tiempo parcial podrá ser de un número de horas inferior a la habitual en cómputo diario durante todos los días, semanas o meses contratados, o de un número de días inferior a la semana, al mes o al año trabajando a jornada completa, o una combinación de ambas modalidades siempre que la jornada total a realizar sea inferior a la jornada de trabajo de un trabajador a tiempo completo comparable.

—En el contrato de trabajo se fijarán los días y horarios iniciales de prestación de las horas ordinarias contratadas, que se podrán ir modificando con un preaviso al trabajador de cinco días. Una vez fijados los horarios de prestación de horas ordinarias, estos tendrán una duración mínima de una semana laboral. No obstante lo anterior, se procurará que, siempre que las circunstancias del servicio lo permitan, la duración mínima sea de dos semanas laborales.

—En el mismo contrato se establecerá el pacto de horas complementarias. Se podrán pactar también con posterioridad a la celebración del contrato siempre de mutuo acuerdo en el caso de que no se hubiese hecho al tiempo de formalizar el contrato. El número de horas complementarias no podrá exceder del 60% de las horas ordinarias contratadas (salvo que de manera sobrevenida, por disposición legal o reglamentaria se estableciese un porcentaje mayor, en cuyo caso será de aplicación este y no aquel) y se retribuirán como ordinarias. Para su realización, el preaviso será como muy tarde de cuarenta y ocho horas antes del inicio de la jornada. No obstante, se podrán realizar ese tipo de horas con un preaviso inmediato si el trabajador solicitado lo acepta. El trabajador podrá negarse a realizarlas si no se cumple el preaviso sin que ello suponga ningún incumplimiento sancionable. Si por otro lado no resultan necesarias las horas complementarias preavisadas, se podrán anular avisando con 48 horas de antelación y en ningún caso si las horas complementarias han motivado ya la presencia del trabajador en el centro de trabajo, a no ser que este mismo lo solicite. Solo se computarán y abonarán como horas complementarias las que efectivamente se presten en el puesto de trabajo.

—Las horas diarias de prestación de servicios, ya sean ordinarias o complementarias, podrán prestarse en dos turnos de trabajo diferentes pero seguidos.

Cálculo del importe de la hora complementaria: estará conformado por los conceptos siguientes: salario base, pagas extra, complemento personal, vacaciones, exceso de calendario y plus de transporte-comida.

a.5) Contratos de interinidad. Será la fórmula habitual para sustituir temporalmente a aquellos trabajadores con derecho a reserva del puesto de trabajo por causas tales como incapacidades transitorias, reducciones de jornada, lactancia y excedencias, siempre que resulte necesario. Tal y como permite la legislación de aplicación, en los casos de reducción de jornada y lactancia el contrato podrá ser a tiempo parcial, si bien se podrá realizar a tiempo completo en un solo turno para sustituir con el mismo interino varias reducciones de jornada al mismo tiempo.

Para dotar de estabilidad a los trabajadores interinos cuyo empeño haya sido satisfactorio se podrán realizar con el mismo interino contratos de interinidad continuados conforme vayan siendo alta y baja los trabajadores fijos ausentes, siempre que se puedan probar los motivos en cada contrato.

En ningún caso la concreta inclusión de estas modalidades de contratos laborales se entenderá como limitación al resto de modalidades que existan en la legislación laboral en vigor en cada momento, pudiendo por lo tanto hacer uso de cualquiera de las que están vigentes.

Alcanzados treinta y seis meses de interinidad no interrumpida, y sea cual sea la causa que la ha provocado, excepto para sustituir excedencias con reserva de puesto de trabajo, adquirirán la condición de indefinido.

b) Jubilación ordinaria obligatoria: La empresa viene adoptando medidas que garantizan el empleo a través del sistema de jubilación parcial y contrato de relevo y del denominado Plan Acoge, que consiste en la contratación de aprendices para su paulatina formación e integración en la empresa, ya sea con contrato de relevo o incluso con contrato en prácticas si no hay trabajador que se jubila. El objetivo de este plan formativo es mantener una plantilla estable y específicamente preparada y formada internamente para atender a los clientes y usuarios de nuestros productos y servicios. En los dos años que normalmente dura el Plan Acoge de formación de nuevos trabajadores se invierte como mínimo un 5% de la jornada en cómputo anual en formación teórica y otro 10% en formación práctica, contemplándose además otras medidas como desplazamientos retribuidos a diferentes centros de trabajo de la empresa para eventos formativos tanto prácticos como teóricos.

Por ello se acuerda mantener el vigente sistema de jubilación parcial y contrato de relevo siempre que por supuesto haya acuerdo entre trabajador y empresa y ambas partes cumplan los requisitos establecidos legalmente en cada momento.

En el caso de que se estableciera legalmente una edad obligatoria de jubilación, los trabajadores deberán jubilarse a esa edad.

Dicha posibilidad quedará supeditada a que se mantenga o incremente el nivel de empleo en el centro de trabajo. A tal efecto se atenderá al último año natural. Dicha comprobación se realizará conjuntamente con los representantes de los trabajadores.

c) Recursos humanos externos o *outsourcing*. En casos de contratos de puesta a disposición mediante empresas de trabajo temporal se estará a la legislación correspondiente. El resto quedan fuera del ámbito de organización y control de la empresa, realizando por su propia cuenta y riesgo y de manera independiente los servicios que prestan y para los que fueron contratados. En casos tales como servicios oficiales autorizados, contratas, etc., se aplicarán las normas de protección y prevención de riesgos laborales que indica la legislación laboral, quedando el resto de condiciones sometidas a la pertinente jurisdicción civil o mercantil.

9. *Incorporación.* — La incorporación de los trabajadores se realiza mediante el pertinente período de prueba. Dicho período variará según el grupo profesional:

Grupo 0: Seis meses.

Grupo 1: Seis meses.

Grupo 2: Dos meses.

Grupo 3: Quince días.

10. *Ceses voluntarios.* — Los trabajadores que deseen cesar voluntariamente en la empresa vendrán obligados a ponerlo en conocimiento de la misma cumpliendo los siguientes plazos de preaviso, según el grupo profesional al que se pertenezca:

Grupo 0: Tres meses.

Grupo 1:Tres meses.

Grupo 2: Quince días.

Grupo 3: Quince días.

El incumplimiento de la obligación de preavisar con la referida antelación dará derecho a la empresa a descontar de la liquidación finiquito del trabajador una cuantía equivalente al importe de su salario por cada día de retraso en el aviso.

11. *Conciliación de la vida familiar y laboral.* — La dirección de la empresa facilitará una adecuada conciliación de la vida laboral y familiar. Para ello:

a) Excedencias por maternidad/paternidad. La excedencia voluntaria por maternidad/paternidad de los trabajadores, que incluirá también adopción o acogimiento, se regirá por lo dispuesto en el artículo 46.3 del texto refundido del Estatuto de los Trabajadores, será no superior a tres años a contar desde la fecha de nacimiento, o, en su caso, de la resolución judicial o administrativa, y se tendrá derecho de reincorporación automática al finalizar su duración siempre que se solicite con una antelación mínima de treinta días naturales respecto a la fecha de finalización de dicha excedencia.

b) Derechos para el cuidado de hijos. Los trabajadores podrán optar bien por el disfrute del descanso por maternidad a tiempo parcial, según lo dispuesto en el artículo 48.4 del citado Estatuto, para lo que deberá acordar el modo de disfrute en cada caso, o bien por las reducciones de jornada recogidas en los artículos 48.4 y 37.4, 5 y 6 del citado texto.

CAPÍTULO III

Organización del trabajo

12. *Dirección y control de la actividad laboral.* — La organización del trabajo es facultad de la dirección de la empresa, quién la ejercerá a través del ejercicio regular de sus facultades de organización económica y técnica, control de la actividad laboral y de las indicaciones necesarias para la realización de las actividades laborales correspondientes o propias de la actividad del centro.

La iniciativa de adopción de los sistemas productivos, sistemas de calidad o cualquiera sobre la organización de la actividad, así como de las normas para incentivar dichos sistemas corresponde a la empresa y podrá referirse a su totalidad, unidades homogéneas de trabajo o departamentos o áreas determinados del centro de trabajo, debiendo de realizarse consultando a la representación de los trabajadores.

De la misma manera, será competencia de la dirección la selección, valoración, promoción y rotación de puestos del personal, así como el mantenimiento de la eficiencia, la organización del trabajo y la valoración de las tareas y puestos de trabajo.

13. *Auditorías de calidad.* — Con el objetivo de mejorar nuestro servicio realizando auditorías de la calidad que ofrecemos a nuestros clientes desde el centro de atención al usuario, resulta obvia la necesidad de grabar y escuchar/leer posteriormente aquellas conversaciones telefónicas/e-mails/chats o cualesquiera otros canales de comunicación existentes o que puedan existir en el futuro que los trabajadores realizan en el centro de trabajo y en el tiempo de desempeño de su actividad laboral.

La dirección valorará sistemas de valoración de la calidad que sin coste alguno permitan conocer la calidad percibida por un tercero ajeno a la empresa.

En cualquier caso, la dirección informará a los representantes de los trabajadores, con anterioridad a las evaluaciones, de los criterios seguidos a la hora de evaluar a los agentes del CAU.

14. *Clasificación profesional.* — Se establece un sistema de clasificación profesional de grupos profesionales y niveles salariales.

Grupos profesionales. Quedan estructurados en cuatro, recogiendo y sistematizando distintas actividades y funciones y conjugando de forma más ponderada el resultado de los siguientes factores:

- Conocimiento y formación (incluye idiomas).
- Adaptación, experiencia y desarrollo.
- Iniciativa y proactividad.
- Responsabilidad y compromiso.
- Mando y autonomía.
- Complejidad y flexibilidad.

Niveles salariales. Cada grupo funcional se estructura en diferentes niveles retributivos dependiendo, además de la conjugación de los anteriores factores, del período de adaptación a la función que se desempeña, del volumen de puestos, funciones y actividades, y, por lo tanto, de trabajadores que engloba cada grupo y atendiendo a si son trabajadores sujetos a las condiciones económicas de convenio o no.

Grupo profesional 0.

Formación: Titulación universitaria o conocimientos equivalentes equiparados por la empresa completados con una experiencia dilatada en su sector profesional.

Área funcional de dirección: Pertenecen a este grupo aquellos trabajadores que tienen la responsabilidad directa en la dirección de la empresa o de varias empresas del grupo en su caso, desempeñando tareas estratégicas de negocio, económicas o técnicas del más alto nivel, complejidad y cualificación. Deciden objetivos empresariales. Desempeñan sus funciones con total grado de autonomía, iniciativa y responsabilidad. Son responsables directos de la integración, coordinación y supervisión de la actuación de la empresa. A título orientativo corresponden normalmente al grupo de cotización 1.

Simplemente a título orientativo, y para mejor el entendimiento de esta nueva clasificación profesional, se englobarían aquí los puestos de director ejecutivo. Normalmente serán exentos según el listado de puestos exentos del anexo.

Grupo profesional 1.

Formación: Titulación universitaria o conocimientos equivalentes equiparados por la empresa completados con una experiencia dilatada en su sector profesional.

Área funcional de dirección o gestión: Pertenecen a este grupo aquellos trabajadores que tienen la responsabilidad directa en la gestión de una, varias o todas las áreas o departamentos de la empresa, o realizan tareas técnicas de la más alta complejidad y cualificación. Toman decisiones o participan en su elaboración así como en la definición de objetivos empresariales concretos. Desempeñan sus funciones con total grado de autonomía, iniciativa y responsabilidad. Son responsables directos de la integración, coordinación y supervisión de la actuación del conjunto de su departamento o de diferentes departamentos, áreas funcionales, geográficas o similares.

Simplemente a título orientativo, y para mejor el entendimiento de esta nueva clasificación profesional, se englobarían aquí los puestos de dirección/gestión, como el de director de área, puesto de responsable del CAU, responsable Hub Spice o el de responsable de áreas similares que puedan surgir. Se aplicaría a otros puestos de contenido funcional similar que pudiesen crearse. También a título orientativo corresponden normalmente a los grupos de cotización 1 y 2.

Área funcional de mandos intermedios/técnicos sénior: Pertenecen a este grupo aquellos trabajadores que realizan tareas técnicas complejas con objetivos particulares y globales definidos, o que tienen un alto contenido intelectual y de interrelación humana, actuando con alto grado de autonomía, iniciativa y responsabilidad. Son responsables directos de la gestión, integración, coordinación y supervisión de la actuación efectuada por un conjunto de colaboradores en un mismo centro o área del mismo, según sea la dimensión de esta.

A título orientativo y no limitativo pertenecen a este grupo, y dependiendo del volumen de actividad y colaboradores a su cargo, el de los responsables de las diferentes áreas o *pooles* (*front office,* compañías de seguros, reclamaciones, ventas, calidad y formación, entregas domiciliarias, etc.) o áreas similares que puedan surgir. Se aplicaría a otros puestos de contenido funcional similar que pudiesen crearse. También a título orientativo corresponden normalmente a los grupos de cotización 1, 2 y 3.

Es personal exento.

Área funcional técnicos: Pertenecen a este grupo aquellos trabajadores que, con o sin responsabilidad de mando, realizan tareas con un contenido medio de actividad intelectual y de interrelación humana, en un marco de instrucciones precisas de complejidad técnica, con autonomía dentro del proceso. Si ostentan responsabilidad de mando realizan funciones que suponen la integración, coordinación y supervisión de tareas homogéneas, realizadas por un conjunto de colaboradores, en un estadio organizativo menor a los anteriores.

A título orientativo y no limitativo pertenecen a este grupo, y dependiendo del volumen de actividad y colaboradores a su cargo, los diferentes puestos técnicos del *Hub Spice* (técnico procesos *e-business*, técnico especialista CRM…etc.), responsable de mejora continua CAU u otros puestos de contenido funcional similar que pudiesen crearse. También a título orientativo corresponden normalmente a los grupos de cotización 2, 3, 4, 5 y 6.

Es personal exento.

Grupo profesional 2.

Funciones operativas y técnicas:

Formación: Titulación universitaria o grados medios o superiores de formación profesional, o conocimientos equivalentes equiparados por la empresa, completadas ambas con formación interna y adaptación en el puesto de trabajo.

Área soporte administración y técnicos de entrada: Pertenecen a este grupo aquellos trabajadores que, bajo dependencia de mando o de profesionales de más alta cualificación realizan tareas con un contenido medio de actividad intelectual y de interrelación humana, en un marco de instrucciones precisas de complejidad técnica, con autonomía dentro del proceso.

Pertenecen a este grupo los puestos de técnico de entrada y soporte/administración de cada área o departamento, así como los puestos de preparación de avisos de reparación. Serán exentos o no si por su responsabilidad y mando está considerado como puesto exento, según el listado de puestos del anexo.

Pertenecen a este grupo 2, sin nivel si está considerado exento, o con nivel A si no lo está. A título orientativo corresponden normalmente a los grupos de cotización 2, 3, 4, 5 y 6.

Área operativa: Pertenecen a este grupo aquellos trabajadores que realizan funciones bajo dependencia de mando o de profesionales de más alta cualificación, que requieren ejecución autónoma con complejidad media, y que aun normalmente guiados por procesos establecidos, exigen habitualmente iniciativa y razonamiento por su parte y ciertas dotes de interrelación, comunicación y negociación, comportando bajo supervisión la responsabilidad de las mismas. No comportan mando y requieren principalmente del uso de herramientas y sistemas informáticos, herramientas y medios de telecomunicación y similares.

A título orientativo y no limitativo pertenecen a este grupo los puestos de teleoperador de cualquiera de las actuales áreas (*front office, back office*, compañías de seguros, reclamaciones, calidad y formación, ventas, entregas domiciliarias, etc.) u otras de contenido funcional similar que pudiesen surgir. Las funciones del puesto de teleoperador son principalmente, utilizando medios de telecomunicación e informáticos, la atención y gestión de contactos con usuarios y clientes, sea a través de llamadas telefónicas, escritos, e-mails o análogos, y las tareas administrativas y/o comerciales que resulten necesarias para el correcto tratamiento, externo e interno, de los mismos. También a título orientativo corresponden normalmente a los grupos de cotización 4, 5, 6 y 7, y grupos 8, 9 y 10 si los hubiera.

Es personal de convenio y comprende los siguientes niveles salariales:

"B": Pertenecen a este nivel los trabajadores del grupo 2 que ya han superado el período de acogida y adaptación y que, bajo dependencia de mando de profesionales de más alta cualificación y/o experiencia, ya han adquirido los conocimientos y experiencia adecuada para asumir y entender los procesos establecidos, la destreza en el uso de herramientas y sistemas informáticos, herramientas y medios de telecomunicación y similares y han consolidado sus dotes de interrelación, comunicación y negociación.

"Acoges": Pertenecen a estos niveles los trabajadores del grupo 2 que recién entrados en la empresa todavía están en período de acogida y adaptación y que, bajo dependencia de mando de profesionales de más alta cualificación y/o experiencia, van adquiriendo los conocimientos y experiencia adecuada para asumir y entender los procesos establecidos, adquirir destreza en el uso de herramientas y sistemas informáticos, herramientas y medios de telecomunicación y similares. Durante ese período van paulatinamente compartiendo autonomía, iniciativa y responsabilidad bajo supervisión y van ejercitando sus dotes de interrelación, comunicación y negociación.

Comprenden, dependiendo de su evolución y adaptación, de dos niveles salariales progresivos: Acoge 1 y Acoge 2.

Grupo 3. Funciones auxiliares de entrada, de promoción y formación dual.

Pertenecerán a este grupo exclusivamente puestos de entrada de auxiliar de servicios y puestos de promoción comercial (promotores), así como aquellos empleados contratados en régimen de formación dual (combina formación y experiencia laboral práctico). A título orientativo, pueden corresponder a los grupos de cotización 6, 7, 8 y 9 y grupos 10 y 11 si los hubiera.

15. *Asignación y promoción profesional.* — Asignación funcional. En virtud del artículo 39 del Estatuto de los Trabajadores, es función de la dirección de la empresa asignar el grupo y nivel profesional que corresponde a cada función o actividad, atendiendo siempre a las funciones que realiza el trabajador y a los criterios ponderados que aquí se han establecido. Así, los trabajadores se integrarán en los distintos grupos profesionales, produciéndose la movilidad funcional en su caso en el ámbito de los mismos.

Excepto para el personal denominado exento, o situaciones excepcionales como movilidad geográfica y/o funcional de unidades dentro del grupo BSH u otras que estime la dirección, el personal que se incorpore a este centro para realización de funciones operativas lo hará en el grupo 2, nivel B, Acoge 2.

Promoción profesional. La dirección de la empresa procurará cubrir las vacantes que surjan y que haya decidido no amortizar, a través de la promoción interna de los trabajadores de plantilla, y ello atendiendo al desempeño del trabajador, a su

desarrollo y formación profesional y al grado de cumplimiento que muestra respecto al resto de factores ponderados que determinan la permanencia a un grupo profesional o a otro. No obstante, y como única limitación, existirá la siguiente promoción automática:

El personal clasificado en el grupo 2 nivel B, Acoge:

—Ingresará en el nivel "Acoge 2", en el que durante seis meses irá conociendo y adaptándose a los principales procesos, sistemas, herramientas, medios, productos, etc., y se comenzarán a valorar sus conocimientos y formación externos e internos que para el desempeño de sus funciones se le van proporcionando.

—Pasará desde ese momento al nivel "Acoge 1", donde completará durante nueve meses su período Acoge, culminando con la adquisición paulatina de autonomía, iniciativa y responsabilidad bajo supervisión.

—Transcurrido el período conjunto de quince meses será clasificado en el nivel "B" del grupo 2, y una vez alcanzado ese nivel no será posible la reasignación por parte de la dirección a niveles Acoge. A partir de ese momento podrá optar a grupos superiores si se van adquiriendo y desarrollando los factores mencionados de conocimiento, formación, adaptación, iniciativa, proactividad, responsabilidad, compromiso, mando, autonomía, flexibilidad y complejidad.

En el caso de que un trabajador haya pasado en una contratación anterior por niveles Acoge, el tiempo que haya estado contratado en esos niveles computará para lo anterior en el caso de una nueva contratación.

16. *Rotación y polivalencia.* — Será competencia de la dirección la rotación funcional y/o geográfica del personal de cualquiera de los grupos profesionales del convenio. En ambos casos, lo pondrá en conocimiento de los representantes de los trabajadores sin que la opinión de estos tenga carácter vinculante. No obstante, para el denominado personal exento, la dirección podrá disponer o no normas diferentes a estas de manera individualizada. Para todo ello la dirección impulsará planes y actividades de formación y políticas multifuncionales que fomenten la polivalencia de los trabajadores.

a) Formación. Anualmente la empresa propondrá, comunicará y realizará un plan de formación que deberán avalar los representantes de los trabajadores siempre que se les requiera para la obtención de ayudas públicas y aquel cumpla con los requisitos. Los cursos o programas de formación que la empresa decida que sus empleados han de recibir, se realizarán, siempre con el criterio de no dejar el servicio desatendido en ningún momento, bajo la siguiente operativa:

—La formación se impartirá dentro de la jornada efectiva, para lo cual se podrán cambiar, en su caso, los horarios de trabajo del personal que haya de recibirla.

—Si en el día en que se imparte la formación resulta necesario, el trabajador podrá ser requerido para recuperar trabajando, en ese mismo día, el tiempo que haya sido destinado al evento de formación. En esos casos, el exceso de jornada diaria que resulte según el horario del trabajador se compensará en tiempo. El momento de disfrute se fijará de mutuo acuerdo atendiendo a las necesidades del servicio.

Los eventos de formación del plan de idiomas se regularán por lo que disponga la norma interna de idiomas de la empresa en cada momento.

Planes de formación del puesto de trabajo (PFPT) en aplicación del permiso retribuido para la formación del artículo 23.3 del Estatuto de los Trabajadores. Para los trabajadores incluidos dentro del ámbito funcional del convenio, el derecho al permiso de veinte horas al año acumulables en cinco años se entiende cumplido, en las horas de formación que efectivamente se asista, cuando el trabajador de BSH participe o deba asistir a acciones formativas contempladas en el plan de formación anual BSH, desarrollado por iniciativa empresarial en la comisión de formación, incluida la formación en idiomas, o cuando participe en seminarios de formación internos o externos no planificados pero financiados por la empresa o cuando participe en eventos denominados "inforums", mails de actividad o charlas colectivas internas programadas. Los cursos que indique la empresa en su plan prevalecerán sobre los que pudiese proponer cada trabajador individualmente.

Se excluyen de estos planes las acciones formativas denominadas planes de acogida (adaptación inicial al puesto y centro de trabajo), adaptación al puesto de trabajo por cambios en el mismo y la formación de prevención de riesgos y seguridad

del puesto de trabajo. Sin embargo, los PFPT podrán incluir formación generalista sobre prevención de riesgos, seguridad en el trabajo y salud laboral, así como formación de productos fabricados, instalaciones, herramientas, procesos, procedimientos empresariales y similares.

Las horas de formación que deban impartirse fuera del horario habitual se compensarán en tiempo con anterioridad o posterioridad a la fecha en que tenga lugar el acto formativo, siempre dentro del año natural. No obstante lo anterior, y si media acuerdo entre empresa y trabajador, el trabajador, dentro de los quince días inmediatamente posteriores a la comunicación de la formación podrá solicitar que dichas horas le sean compensadas en vez de en tiempo económicamente y de acuerdo al importe de la hora exceso de calendario recogida en el artículo 19.a) 6., abonándose en la nómina siguiente a la solicitud por parte del trabajador.

Para la compensación en tiempo, la fecha concreta de disfrute será designada por el trabajador, siempre que el servicio quede garantizado en el área o *pool* al que pertenezca. En caso de que, estando el servicio garantizado, no haya acuerdo entre empresa y trabajador para la fecha de disfrute dentro del año natural, dichas horas se compensarán con el importe de la hora extra normal recogido en el artículo 19.a) 5.

b) Movilidad funcional. La movilidad funcional en la empresa se regirá por las normas establecidas en el artículo 39 del Estatuto de los Trabajadores conforme a la clasificación profesional por grupos pactada en este mismo convenio.

c) Desplazamientos geográficos temporales. Se conviene que, conforme a lo establecido en el artículo 40.4 del Estatuto de los Trabajadores, la dispersión geográfica organizativa y los diferentes volúmenes de actividad por zona que caracterizan a esta empresa se entienden aquí como causas válidas y aceptadas para poder desplazar a sus trabajadores hasta el límite de un año a población distinta a la de su residencia habitual y para abonar exclusivamente, además de los salarios, los gastos de un viaje de ida y vuelta semanal y las dietas referentes al alojamiento que se establecen en este mismo convenio.

El trabajador deberá ser informado de ese desplazamiento con una antelación suficiente a la fecha de su efectividad, que no podrá ser inferior a cuatro días laborables en desplazamientos con duración superior a quince días o a cinco laborables en el caso de que la duración del desplazamiento sea superior a tres meses. Podrán compensarse con cuantía económica el disfrute de los días establecidos en el artículo 40 del Estatuto de los Trabajadores para desplazamientos superiores a tres meses.

d) Movilidad geográfica. Se conviene también, conforme a lo previsto en el mencionado artículo 40.1 del Estatuto de los Trabajadores, que la dispersión geográfica organizativa y los diferentes volúmenes de actividad por zona que caracterizan a esta empresa se entienden aquí como causas válidas y aceptadas para poder trasladar a sus trabajadores.

Las condiciones a que tendrá derecho el trabajador en supuestos de traslado geográfico que no se hayan establecido en este precepto serán las que determine el Estatuto de los Trabajadores.

CAPÍTULO IV

Concepto y estructura de las retribuciones económicas

17. *Principios generales y conceptos retributivos.* — Consideración del salario. Todos los conceptos salariales que figuran en el presente convenio tienen la consideración de retribuciones brutas y sobre ellos se efectuarán las correspondientes deducciones por Seguridad Social, retenciones a cuenta sobre el impuesto de la renta de las personas físicas y cualquier otra que pudiera corresponder por aplicación legal.

Distribución salarial. La retribución total de los trabajadores está constituida por un salario fijo y por un salario variable.

18. *Salario fijo.* — Constituye el salario fijo la cantidad mínima garantizada en convenio para cada grupo y nivel profesional recogido en el anexo I y que se distribuye en:

a) Salario base: Salario fijo para cada grupo y nivel basado en la consideración del hecho de prestar servicios en la empresa BSH como trabajador por cuenta ajena. Se abonará en doce mensualidades iguales.

b) Pagas extras: Se abonarán dos pagas semestrales en junio y Navidad. Se abonarán cada una de ellas en cantidad igual al salario base mensual.

Ambos conceptos se recogen en la tabla salarial del anexo I.

En ambos casos las cuantías corresponden a la jornada de trabajo ordinaria máxima anual que se establece en este mismo convenio, siendo que se aplicarán a cada trabajador en proporción a la jornada de trabajo efectivamente prestada.

c) Complemento personal. En este concepto se incluyen a título individual las condiciones personales que fueran superiores a las establecidas en el presente convenio. No obstante lo anterior, para aquellos trabajadores que a la firma del presente convenio no tengan complemento personal, les será incorporado como parte de su retribución salarial fija en los términos establecidos en el artículo 20 relativo a los incrementos salariales, no siendo necesario recoger tal condición económica individual surgida de la aplicación del mencionado artículo 20 en documento alguno, al estar prevista y regulada ya su creación y devengo en el presente convenio.

19. *Salario variable.* — Constituyen el salario variable las cantidades que los trabajadores pueden conseguir en base a las diferentes primas variables aplicables a cada grupo y nivel profesional y en base a complementos.

a). Pluses y complementos de puestos de trabajo grupo 2 (personal de convenio):

a). 1. Complemento puesto de coordinador. Lo recibe aquel teleoperador que, bajo dependencia y supervisión del responsable de área y sin compartir la responsabilidad de este último, facilita y transmite dentro de su área las directrices del responsable a un grupo determinado de teleoperadores, mientras, además, realiza sus propias funciones de teleoperador. A título enunciativo y no limitativo, y bajo la supervisión de los mismos, comprenden como mínimo y entre otras las siguientes funciones:

—Gestión de las incidencias urgentes en caso de ausencia de los responsables de área (telefonía, de mantenimiento de la sala, etc.).

—Supervisión del trabajo de *back office* y labor telefónica de los teleoperadores

—Supervisión del trabajo del centro durante los festivos.

—Realización de reuniones periódicas e informativas de novedades, recordatorios, etc., con los teleoperadores, siguiendo las instrucciones del responsable de área.

—Realización de cursos de formación de las personas nuevas que se incorporan en el departamento: Formación elemental de producto, de uso de las aplicaciones y de atención telefónica y similares.

—Realización de pruebas de calidad interna.

Deberá ser designado por el responsable cuando este estime que resulte necesario. Por ello percibirá un plus de 342,92 euros mensuales mientras realice efectivamente esas actividades. Como plus de puesto de trabajo, en ningún caso se consolidarán ni las cantidades percibidas por este concepto ni la función de coordinador en sí. Para potenciar la polivalencia y comprobar el potencial de promoción de los teleoperadores se procurará que estos roten en ese puesto.

a). 2. Plus festivos y domingos. El personal que realice su trabajo en día festivo o domingo percibirá un plus de 5,08 euros por hora efectiva de trabajo, siendo compatible con el plus de nocturnidad.

No obstante lo anterior, quien optase por no compensar las horas de trabajo en festivo en tiempo, además del plus indicado en el apartado anterior, percibirá una compensación igual al importe de la hora exceso de calendario tipo descrita en el artículo 19.a) 6. La decisión acerca de la compensación del día festivo trabajado deberá ser comunicada por el trabajador en un plazo máximo de dos semanas desde que tiene conocimiento de que va a trabajar el festivo.

Si optándose por la compensación en tiempo no se hubiesen compensado las horas trabajadas en festivo finalizado el año natural, estas podrán disfrutarse durante el primer trimestre del año siguiente, o bien se compensarán de acuerdo al párrafo anterior: compensación igual al importe de la hora exceso de calendario tipo descrita en el artículo 19.a) 6.

a). 3. Horas de teletrabajo: en el supuesto de realizarse horas de teletrabajo por encima de la jornada diaria, estas, a elección del trabajador, se compensarán:

• En tiempo: por tantas horas como horas de teletrabajo efectivamente se hayan realizado. Las fechas concretas de disfrute serán acordadas entre empresa y trabajador.

• Económicamente: siendo esta compensación económica la prevista en el artículo 19.a) 5 para las horas extraordinarias.

Para la realización de horas de teletrabajo por encima de la jornada diaria será preceptiva la aceptación del trabajador. Si las horas de teletrabajo forman parte de la jornada diaria no tendrán retribución adicional. Por lo tanto, esta compensación no es de aplicación a los supuestos de teletrabajo generales recogidos en la instrucción general interna de BSH para el teletrabajo.

a). 4. Plus de nocturnidad. El personal cuya jornada habitual sea de 22:00 a 6:00 horas percibirá el plus de nocturnidad, que será de un 25% de la hora efectiva de trabajo. Este plus será igual para todo el personal y se sumará al plus de festivo y domingo.

a). 5. Horas extras. Su retribución será mediante el cálculo de la hora tipo anual más un 25%, si se tratara de un día laborable diurno; un 60% en caso de nocturnas o festivas diurnas, y de un 80% en el caso de festivas nocturnas. La hora tipo se calculará mediante la división del salario/año según tablas y la jornada anual de referencia (1.744 horas).

a). 6. Horas de exceso. Las horas de exceso que se trabajen por encima de las 1.744 se calcularán mediante la división del salario según tablas y la jornada anual de referencia (1.744 horas), siempre y cuando ese exceso de jornada se abone durante el año natural.

a). 7. Plus transporte-comida. Se establece un plus anual de transporte-comida para todos los trabajadores que presten sus servicios en el centro de atención al usuario. Dicho plus se abonará de forma prorrateada en doce mensualidades. Del mismo modo se abonará de manera proporcional a la jornada ordinaria de trabajo. En el caso de los trabajadores a tiempo parcial que realicen horas complementarias, el importe de dicho plus quedará incluido de manera proporcional dentro del precio de la hora complementaria. El importe del mencionado plus de transporte-comida será de 250 euros anuales.

a). 8. Dietas. Si por necesidades del servicio algún trabajador hubiera de desplazarse de la localidad en que habitualmente tenga su residencia y lugares en que efectúa su trabajo, la empresa abonará los valores que fija el BSH Electrodomésticos España, S.A., anualmente en norma interna.

a). 9. Gratificación extraordinaria y pluses de puesto. La dirección podrá establecer y abonar por estos conceptos aquellas situaciones de rendimiento excepcional o de funciones específicas de puesto que respectivamente considere. Si se instaura algún nuevo plus se deberá informar a los representantes de los trabajadores.

a). 10. Actualización de importes. El importe nominal de los pluses y complementos recogidos en el presente artículo se actualizará de año en año en el mismo porcentaje en el que se actualicen las tablas salariales, con la excepción del plus de transporte-comida recogido en el artículo 19.a).7, cuyo importe será de 250 euros anuales para todos los años de vigencia del convenio.

b). Primas.

Con el objetivo de que el CAU alcance siempre niveles óptimos de eficacia y calidad en las actividades que desarrolla, es conveniente establecer un sistema de primas ligado a criterios concretos y específicos que aseguren ese fin. Las primas aplicables a cada grupo y nivel quedan recogidas de forma resumida en el anexo II y se detallan a continuación:

Sistema de primas para el personal de los grupos 0, 1 y 2 (exclusivamente personal exento). Bajo su condición de estructura y exentos por tanto de las condiciones económicas del convenio, se les establecerán objetivos individuales bajo las condiciones que determine la empresa en cada momento.

Sistema de primas para el personal del grupo 2 (exclusivamente personal de convenio) y 3. El personal de teleoperaciones, según la actividad y puestos que desempeñen y que a continuación se detallan, percibirá las siguientes primas:

b). 1. Puestos de teleoperadores de las áreas de reclamaciones:

—Prima colectiva resolución reclamaciones: en función del objetivo anual marcado para el criterio de tiempo medio de resolución de reclamaciones presentadas.

—Prima colectiva accesibilidad reclamaciones: en función del objetivo anual marcado para el criterio % acumulado de resolución mensual

—Prima colectiva evaluación calidad percibida: en función del objetivo anual marcado para la evaluación de la calidad percibida.

b). 2. Puestos de teleoperadores de las áreas de *front office* (SAT y marcas):

—Prima colectiva de accesibilidad SAT y marcas: en función del objetivo anual de accesibilidad del CAU para las líneas de SAT y marcas.

—Prima individual avisos con modelo: en función del objetivo anual de porcentaje de avisos con modelo.

—Prima individual duración de llamada: en función del objetivo anual de duración media de llamada por agente.

—Prima individual utilización de árboles: en función del objetivo anual de utilización de árboles de preguntas.

—Prima individual evaluación calidad de atención: en función del objetivo anual de valoración individual de calidad de atención.

b). 3. Puestos de coordinación:

—Prima colectiva de accesibilidad CAU: en función del objetivo anual de accesibilidad del CAU.

—Prima colectiva de accesibilidad línea de técnicos: en función del objetivo anual de accesibilidad del CAU para la línea de Técnicos.

—Prima colectiva duración de llamadas SAT y marcas: en función del objetivo anual de duración de llamadas de las líneas de SAT y marcas del CAU.

—Prima evaluación calidad de atención: en función del objetivo anual de valoración individual de calidad de atención del grupo.

b). 4. Puestos de teleoperadores de las áreas de ventas:

—Prima colectiva de accesibilidad SAT y marcas: en función del objetivo anual de accesibilidad del CAU para las líneas de SAT y marcas.

—Prima colectiva de accesibilidad líneas de ventas: en función del objetivo anual de accesibilidad del CAU para las líneas de Ventas.

—Prima colectiva de nivel de servicio cicero: en función del objetivo anual de nivel de servicio de respuesta de actividades en cicero.

—Prima individual evaluación calidad de atención: en función del objetivo anual de valoración individual de calidad de atención.

b). 5. Puestos de teleoperadores de las áreas de compañías de seguros:

—Prima colectiva de accesibilidad compañías de seguros: en función del objetivo anual de accesibilidad del CAU para las líneas de compañías de seguros.

—Prima individual duración de llamadas: en función del objetivo anual de duración de media de llamadas por agente de compañías de seguros.

—Prima individual evaluación calidad de atención: en función del objetivo anual de valoración individual de calidad de atención.

—Prima individual avisos compañías de seguros con modelo: en función del objetivo anual de porcentaje de avisos de compañías de seguros con modelo.

—Prima individual de utilización de árboles: en función del objetivo anual de utilización de árboles de preguntas.

b). 6. Puestos de teleoperadores del área de entregas domiciliarias:

—Prima colectiva nivel de servicio: en función del objetivo establecido de nivel de servicio.

—Prima colectiva de coste: en función del objetivo establecido en relación al criterio de Coste de entrega por domicilio.

—Prima individual de gestión: en función del objetivo establecido para la evaluación del criterio de gestión que se defina.

Normas generales para todas las primas del grupo 2 (personal de convenio) y 3:

—El personal de convenio de los grupos profesionales 2 y 3 no incluido en ninguno de los puestos detallados en el apartado anterior, percibirá unas variables que en su conjunto, serán del 3,5% de su salario bruto anual (con la excepción del año 2018, en el que el porcentaje de prima será del 3%), si el porcentaje de consecución alcanzado para el objetivo fijado por dirección es del 100%. Del mismo modo, en el caso de que se incorporen al CAU otras actividades, dirección establecerá las primas que estime convenientes, en cuantía y sistema similar a las aquí establecidas.

—Desde el año 2019, la cuantía total de la prima a percibir por el trabajador oscilará entre un mínimo del 2% (consecución al 50% o inferior) y un máximo del 4,5% (consecución del 150% o superior) del salario bruto correspondiente al período de liquidación (ya sea anual o cuatrimestral), partiendo de que la consecución exacta del

objetivo equivale a un 100% de cada prima y, por tanto, la consecución de un resultado menor o mayor de ese objetivo supondrá un cobro menor o mayor de la prima en escala con los límites anteriormente marcados.

—Para el año 2018 exclusivamente ambas partes acuerdan el siguiente escalado:

• Consecución de los objetivos al 50% o inferior: 1,5% del salario bruto anual.

• Consecución de los objetivos al 100%: 3% del salario bruto anual.

• Consecución de los objetivos al 150% o superior: 4,5% del salario bruto anual.

—Los criterios o parámetros en los que se basan las primas y el objetivo numérico a alcanzar cada año, que supondrá el 100% de cada prima, se fijarán por dirección en el primer trimestre de cada año y deberá ser comunicada a los representantes de los trabajadores.

—Las variables correspondientes al año 2018 se abonarán anualmente a año vencido y dentro del primer trimestre del año 2019. Las variables correspondientes al año 2019 y siguientes se podrán abonarán con periodicidad cuatrimestral y proporcionalmente a cada uno de los períodos. En el caso del personal dedicado a la gestión de entregas domiciliarias, dicha forma de abono se aplicará desde el año 2018.

—La estructura de objetivos para las primas a percibir por cada una de las áreas podrá adaptarse a los requerimientos estratégicos de cada año fijados por la dirección, lo cual se comunicará durante el primer trimestre de cada año, y sin que ello suponga una reducción en el porcentaje de prima (un total del 3,5% sumando los diferentes objetivos, considerando su consecución al 100%).

c). Comisión por venta de productos/servicios. Cuando como actividad complementaria a la actividad principal de atención al usuario el teleoperador realice ventas de productos o servicios percibirá como compensación una prima por las ventas que efectivamente realice y se cobren por la empresa. Para ello, la empresa establecerá los productos y servicios en venta y marcará las condiciones y reglas para la consecución de la prima. De esto último y de los cambios que se produzcan se deberá dar conocimiento a los representantes de los trabajadores.

d). Comisión por venta de aparatos: aquellos empleados que, atendiendo el desvío de las líneas de teléfono de las *service shop* de Zaragoza, prescriban y cierren la venta de electrodomésticos, percibirán con periodicidad mensual el 80% de las comisiones generadas por dichas ventas cerradas en el CAU y que posteriormente sean facturadas en las *service shop*. Las comisiones, que se abonarán el mes siguiente al cierre de la venta, se repartirán de forma proporcional a la facturación obtenida individualmente entre los empleados que efectivamente prescriban y cierren ventas de electrodomésticos a través de las *service shop* de Zaragoza.

En el supuesto de que a lo largo de la vigencia del convenio se estableciese la posibilidad de realizar ventas directas a usuario desde el CAU, la dirección establecerá la comisión correspondiente por dichas ventas en función del margen o facturación que pudiera obtener el servicio BSH al cliente por dichas ventas.

e). Bonus colectivo no consolidable por el volumen de ventas de pólizas *repair* +1, 0+1 y *kitchen plan*. Para todo el personal no exento del grupo profesional 2 de plantilla BSH se abonará anualmente y en el primer trimestre de los años 2019, 2020, 2021 y 2022, es decir, a año vencido respecto a los años 2018, 2019, 2020 y 2021, un bonus no consolidable en función del volumen anual de venta de pólizas acumuladas a lo largo de los años mencionados y realizadas por el personal del centro de atención al usuario. Por dichas pólizas se entienden aquellos productos que permiten asegurar las reparaciones fuera de garantía por una determinada compañía aseguradora, y más concretamente, los detallados en el encabezamiento del presente párrafo.

La cantidad a percibir dependerá del número de ventas realizadas y no rechazadas o anuladas, y de acuerdo a unos tramos o escalados que fijará la dirección y que determinarán la cantidad a percibir por cada agente. Esta cantidad se percibirá de acuerdo a los días de alta en la empresa durante el período de referencia para su cálculo (año natural).

f). Comisión mensual por venta de accesorios. La empresa abonará mensualmente y a mes vencido al personal designado para realizar venta de accesorios una comisión igual al 13% del margen neto obtenido por las ventas que cada agente realice de accesorios comisionables. Para el devengo y abono de la comisión solo se computarán las ventas directas con entrega en domicilio efectivamente realizadas en el CAU y que no generen una posterior devolución por parte del comprador.

g). Bonus colectivo no consolidable por el volumen de ventas de contratos de mantenimiento CEW.

Para todo el personal no exento del grupo profesional 2 de plantilla BSH se abonará anualmente y en el primer trimestre de los años 2019, 2020, 2021 y 2022, es decir, a año vencido respecto a los años 2018, 2019, 2020 y 2021, un bonus no consolidable, en función del volumen anual de las ventas de contratos de mantenimiento CEW realizadas a lo largo de los años mencionados por el personal del centro de atención al usuario.

La cantidad a percibir, que oscilará entre un mínimo garantizado de 50 euros y un máximo de 250 euros anuales, dependerá del número de ventas realizadas y no rechazadas o anuladas, y de acuerdo a unos tramos o escalados que fijará la dirección y que determinarán la cantidad a percibir por cada agente. Esta cantidad se percibirá proporcionalmente de acuerdo a los días de alta en la empresa durante el período de referencia para su cálculo (año natural).

Para el año 2018, los objetivos, escalados y devengos para el mencionado bonus serán los siguientes:

CEW vendidos	Consecución	Bonus a pagar (euros)
6500	50%	50
7500	100%	150
8500	150%	250

En la determinación del porcentaje de consecución, así como de la cantidad a abonar, se aplicará el oportuno escalado.

h) Plus guardias de emergencia entregas domiciliarias: la dirección podrá establecer un servicio de guardias de emergencia para el colectivo de entregas domiciliarias con el fin de atender posibles incidencias que puedan surgir fuera de los turnos y horarios asignados. Dicho servicio consistirá en que la persona asignada para la realización de la guardia esté disponible entre jornadas y fuera del horario habitual de trabajo, atendiendo, en su caso, las incidencias que pudieran surgir durante la guardia y realizando de manera inmediata las gestiones derivadas de dichos contactos, concretamente:

• Informar a la flota de reparto de las incidencias.

• Informar a los usuarios afectados de las incidencias, así como de la nueva franja horaria de entrega. Para ello, se facilitará un cuadro orientativo de asignación de franjas horarias en función de la incidencia producida.

El inicio de la guardia comenzará el domingo a las 22:00 horas y finalizará el viernes a las 8:00 horas.

Para que el trabajador asignado pueda prestar el servicio de guardia y realizar las gestiones que este pudiera conllevar desde su domicilio se le facilitaría en su caso, y durante el tiempo para el que sea asignado para la prestación del servicio, los medios materiales necesarios para cumplir con aquellas, no siendo necesario, por tanto, desplazarse al centro de trabajo para la realización de las gestiones derivadas de la guardia de emergencia. No obstante lo anterior, si la emergencia requiriese el desplazamiento del trabajador al centro de trabajo u otro lugar, las horas dedicadas a la gestión de la emergencia se retribuirán adicionalmente como extraordinarias.

Por la realización de las guardias, la empresa abonará al trabajador 100 euros por cada semana en la que haya sido asignado para realizar el servicio de guardia de emergencia. Además, por cada día en el que el trabajador al que se le haya asignado la guardia deba atender una o varias incidencias, percibirá 25 euros por día. Si en el mismo día se gestionan más de dos incidencias se percibirán 25 euros adicionales por cada dos incidencias gestionadas. Las incidencias en plataformas con más de ocho rutas computarán como dos incidencias.

Para la realización de dicho servicio la dirección, con una periodicidad semanal y un preaviso de tres días, designará la persona o personas que deban realizar la guardia (procurándose que la persona o personas asignadas sean las que trabajen esa semana en el horario de cierre de servicio). Si por circunstancias imprevistas y durante la semana el trabajador asignado para la realización de la guardia no pudiese prestar tal servicio, este se reasignará a otro trabajador, preavisándose con, al menos, doce horas. En este supuesto el importe semanal del plus se repartirá de forma proporcional entre los trabajadores que hayan realizado el servicio de guardia.

Dicho servicio de guardia de emergencia podrá ser suprimido por la dirección en cualquier momento.

20. I*ncrementos salariales.* — Para cada uno de los años de vigencia del convenio, años 2018, 2019, 2020 y 2021, los incrementos salariales para el colectivo de trabajadores de convenio incluidos en los grupos 2 y 3 (todos los niveles retributivos de convenio) vendrán conformados por los siguientes porcentajes:

—Incremento garantizado para todos los años de vigencia del convenio, años 2018, 2019, 2020 y 2021:

• Un 1,50% a aplicar sobre tablas salariales.

• Un 1% a aplicar sobre el salario fijo devengado en el año anterior, consolidándose únicamente en complemento personal.

—Incremento variable:

Para cada uno de los años de vigencia del convenio, años 2018, 2019, 2020 y 2021, hasta un 0,50% adicional a aplicar sobre el salario fijo devengado en el año anterior, en función del resultado del servicio BSH al cliente (EBIT)*, consolidándose únicamente en complemento personal y de acuerdo al siguiente escalado de consecución:

• Consecución del EBIT < al 100%: incremento del 0%

• Consecución del EBIT = al 100%: incremento del 0,50%

• Consecución del EBIT = o > al 110%: incremento del 0,75%

En la determinación del porcentaje se aplicará el oportuno escalado.

A comienzos de los años 2018, 2019, 2020 y 2021 se actualizarán los salarios de acuerdo al porcentaje de incremento garantizado, regularizándose posteriormente al alza, en su caso (incremento variable) y en el porcentaje que corresponda, dentro del primer trimestre de los años 2019, 2020, 2021 y 2022, respectivamente, en el supuesto de que la consecución del EBIT del servicio BSH al cliente haya sido finalmente igual o superior al 100%.

La parte variable de incremento salarial se aplicará solo al personal que se encontrase de alta en la empresa el 31 de diciembre del año inmediatamente anterior.

*: Exclusivamente para el personal del área de entregas domiciliarias, la parte variable de incremento salarial (hasta un 0,75% adicional a aplicar sobre el salario fijo devengado en el año anterior) quedará condicionada al resultado general de BSH, en los mismos términos.

21. *Liquidación de haberes.* — El pago de los salarios se realizará mediante transferencia bancaria el último día del mes al que correspondan. El abono de las pagas de junio y Navidad se realizará el 30 de junio y 16 de diciembre, respectivamente, o el día laborable inmediatamente anterior a los señalados.

CAPÍTULO V

Tiempo de trabajo

22. *Jornada.* — Ambas partes entienden que la jornada de trabajo debe ser consecuente con la actividad de atención a usuarios/clientes que se desempeña en el CAU y que se caracteriza, al ser principalmente reactiva, por la imprevisibilidad en la que se presenta, si bien existen actividades que requieren de proactividad por parte del CAU.

Debido por tanto a los altibajos de actividad que se producen en la atención de usuarios/clientes en la jornada diaria, como a la imprevisibilidad de los mismos en cuanto a semanas o meses concretos en que se producen, es imprescindible modular tanto la duración de la jornada de trabajo anual como su distribución, de manera que el tiempo de trabajo de los recursos humanos ya contratados, y por lo tanto el servicio que presta el CAU, se adapte a las necesidades reales y puntuales que en cada preciso momento demandan los usuarios/clientes y la propia empresa. Y ello porque es requisito imprescindible para el CAU el prestar la función para la que se creó de manera eficiente, óptima y eficaz.

Para una correcta regulación de la jornada de trabajo a esas necesidades se establece lo siguiente:

a) Duración anual máxima de la jornada de trabajo ordinaria. La jornada máxima ordinaria de trabajo en cómputo anual para los trabajadores del CAU será de hasta 1.744 horas efectivas.

b) Consideración de jornada de trabajo efectiva. La jornada efectiva de trabajo en cada una de sus modalidades se computará de modo que en dicho período de tiempo el trabajador esté en disposición de recibir llamadas. Así, el tiempo de trabajo se podrá computar a partir de la hora de inicio de ordenador o del teléfono. No obstante lo anterior, en aquellos supuestos en los que la jornada o parte de la misma se realice en régimen de teletrabajo, el tiempo de trabajo se podrá computar a partir de la hora de inicio de ordenador una vez esté operativa la línea de teléfono en disposición de recibir llamadas (salvo aquellos supuestos en los que se produzca una incidencia técnica en el *hardware* o *software* telefónico).

El horario diario tiene la consideración de rígido sin horario flexible.

Se establece una pausa de diez minutos por cada cuatro horas consideradas como de trabajo efectivo. Las pausas se realizarán de manera que en ningún momento quede desatendido el servicio del centro. A este respecto, el comité de seguridad y salud del centro podrá convenir, siguiendo recomendaciones de prevención de riesgos laborales al efecto, otra distribución de las pausas, siempre que no exceda de esa proporción de diez minutos por cada cuatro horas. En caso de cambio será de aplicación general para todos los trabajadores para que no quede desatendido el servicio del centro en ningún momento.

c) Días laborables extraordinarios. Solo tendrán el carácter de extraordinario los domingos y festivos, de manera que en el caso de que se trabaje en esos días se tendrá derecho a la compensación que recoge este convenio en el artículo 19. a). 2.

d) Horarios y turnos. Los trabajadores estarán obligatoriamente adscritos a uno de los turnos de mañana, tarde, partido o noche que aquí se establecen. El horario de los turnos se producirá dentro de las siguientes franjas horarias:

Turno de mañana: No podrá comenzar antes de las 6:00 horas ni terminar después de las 15:00 horas.

Turno de tarde: No podrá comenzar antes de las 13:00 horas ni terminar después de las 22:00 horas. En el supuesto de que se asignen horarios de trabajo que finalicen a las 22:00, se solicitarán en primer lugar voluntarios. Si no los hubiere y requiriese contratación, dicho horario será cubierto por las nuevas contrataciones. Si no requiriese contratación y no hubiese voluntarios se designarán por la dirección. En este último caso el personal asignado a este horario podrá rotar semanalmente en diferentes turnos si así lo solicita el trabajador.

Turno de noche: No podrá comenzar antes de las 22:00 horas ni terminar después de las 6:00 horas. Se solicitarán en primer lugar voluntarios.

Turno partido: No podrá comenzar antes de las 7:00 horas ni terminar después de las 20:30 horas. Entre el final de la primera parte y el inicio de la segunda deberán mediar o bien media hora o bien entre dos y tres horas y media.

Turno central: podrán ser asignados al turno central (de 8:30 a 17:00 horas con horario flexible) aquellos trabajadores que realicen funciones de dirección, gestión y administración: grupos profesionales 0, 1 y dentro del grupo profesional 2, los incluidos en área soporte administración y técnicos de entrada.

En el supuesto de que surgiese la necesidad de establecer turnos de trabajo que solapen franjas horarias recogidas de los diferentes turnos mencionados anteriormente se solicitarán voluntarios.

Los horarios concretos deberán ser publicados por la empresa y deberá comunicar y publicar si se establecen cambios en los mismos.

La prestación de esos turnos podrá ser en cualquier día de la semana con la pertinente aplicación de lo dispuesto en este artículo en cuanto a máximo de jornada, descansos y compensaciones.

Trabajo en sábados: aquellos trabajadores a los que se les hubiera asignado un horario de trabajo de lunes a viernes, y sean designados para trabajar en sábados, verán compensadas las horas trabajadas en sábado el viernes de la semana posterior a su realización, siempre que sea laborable y salvo que ambas partes acuerden otro día de disfrute. En lo que a la compensación de las horas trabajadas en sábado se refiere se estará a lo dispuesto en el apartado f) de este mismo artículo.

Por otro lado, con el fin de ajustar los recursos y capacidades al volumen de llamadas recibidas en sábado, y siempre con personal voluntario, se podrán planificar horas de teletrabajo en aquellas franjas horarias de los sábados con un mayor volumen de

llamadas. Por teletrabajo se entiende la realización de la prestación laboral a través de medios telemáticos y desde otro lugar diferente al del centro de trabajo, como puede ser el domicilio del empleado u otro que este pueda designar (incluido el centro de trabajo si este permanece abierto y el trabajador lo solicita). La retribución de estas horas queda regulada en el artículo 19.a).3 del presente convenio.

Se establece un número máximo de sábados a trabajar en el año natural sin compensación económica, que será de diez sábados por trabajador y año. En el supuesto de superarse ese límite dentro del año natural, el trabajador se verá compensado con 35 euros por cada sábado adicional trabajado. Para el cómputo de los diez sábados, y en su caso la compensación de 35 euros, no se computarán aquellos sábados que se trabajen de forma voluntaria, o cuando la prestación de trabajo en sábados esté incluida en el horario de trabajo asignado al trabajador. Para el trabajo en sábados se solicitarán en primer lugar voluntarios que puedan cubrir el servicio.

El trabajo en sábados se realizará preferentemente en turno de mañana. En el supuesto de ser necesario prestar el trabajo en sábados en un turno diferente al de mañana, se solicitarán en primer lugar voluntarios. Si no los hubiere, y requiriese contratación, dicho horario será cubierto por las nuevas contrataciones. Si no requiriese contratación y no hubiese voluntarios se designarán por la dirección.

De la misma manera se establece que los turnos puedan ser rotativos. La empresa comunicará los horarios y turnos con una antelación mínima de quince días, así como los cambios que se produzcan, aunque la concreción final del preaviso estará supeditado a las necesidades de capacidad y a las circunstancias del centro como bajas IT, permisos y similares.

En aquellos casos en los que campañas o servicios tengan establecidos en origen un horario de ejecución que no permita la utilización de los turnos y franjas horarias fijadas, la empresa, previa acreditación del hecho objetivo y comunicación a los representantes, podrá establecer bandas distintas que se ajusten a las necesidades.

Horario flexible: se aplicará exclusivamente al personal adscrito al turno central y según necesidades de la empresa en aquellos departamentos o puestos que sea factible a juicio del departamento de RRRH tras propuesta del jefe de departamento, que deberá ser motivada y que en todo caso no afectará al nivel de servicio. Si aun no afectando al nivel de servicio de manera sobrevenida se produjese dicha afección, el departamento de RRHH podrá, con un preaviso de siete días, modificar el horario dentro de los términos y turnos recogidos en el presente convenio.

La normativa de uso del flexible será la siguiente:

1. Horario fijo de permanencia en la empresa: De lunes a jueves, de 10:00 a 13:00 y de 15:00 a 16:00 horas, y los viernes, de 10:00 a 14:00 (la presencia será obligatoria entre las 08:30 y las 17:00 horas cuando el trabajador haya sido convocado a una reunión de trabajo dentro de dicho horario).

2. Jornada máxima de horas/día para recuperación. Todo el personal, para la recuperación de las horas flexibles, podrá realizar su jornada de trabajo con la duración máxima de 7:00 a 19:00 horas. Las horas fuera de ese horario de 7:00 a 19:00 no se computarán en el sistema de registro, a no ser que haya autorización e indicación expresa del responsable.

3. Cómputo de recuperación: Todas las horas flexibles deberán haberse recuperado en cómputo trimestral (trimestres naturales). Las horas de recuperación se computarán a partir de los diez minutos de la jornada ordinaria realizada. En el supuesto de que el saldo flexible a final de cada trimestre sea positivo y superior a veinte horas, el exceso sobre dichas horas se trasladará al saldo flexible correspondiente al trimestre inmediatamente posterior.

4. Ausencias de cómputo al flexible: Mediante permiso del jefe de departamento correspondiente, siempre que no suponga un trastorno para el normal funcionamiento del departamento, no exija la necesidad de sustitución o realización de horas extras por el afectado u otras personas, se podrá disfrutar de hasta una jornada al mes. El procedimiento a seguir será cumplimentar el impreso de ausencia o permiso visado por el jefe de departamento.

5. La diferencia de saldos resultantes en cómputo trimestral (trimestres naturales) tendrá la siguiente consideración:

—Saldo negativo superior a quince minutos: Se descontará.

—Saldo positivo: No se considerará ni tendrá la consideración de horas extras.

e) Vacaciones. Los trabajadores afectados por el presente convenio tendrán derecho al disfrute de treinta días naturales de vacaciones o los días que resulten en proporción al tiempo contratado. Su disfrute se realizará de la manera siguiente: Quince días a elección de trabajador en período estival (junio a septiembre) y quince días a elección de la empresa.

La concreción de fechas para cada trabajador se realizará atendiendo primero a las necesidades de servicio y posteriormente procurando satisfacer las peticiones de los trabajadores. El límite para disfrutar todas las vacaciones anuales será el 31 de enero del año siguiente al que se devengan (con la excepción de los supuestos contemplados en el artículo 38.3 del Estatuto de los Trabajadores).

f) Días de exceso de calendario. Las horas que puedan resultar cada año de la diferencia entre la jornada horaria anual pactada y los días que resulten laborables se denominarán exceso de calendario. Las horas de exceso de calendario se compensarán de la siguiente forma:

—Para la compensación del 50% de las horas de exceso de calendario, la empresa podrá optar o por el disfrute de dicho exceso por descanso en días completos o parciales dentro del año natural en el que se haya generado, o por el abono de las mismas conforme a lo establecido en el artículo 19.a 6. En el supuesto de que la empresa opte por el descanso y finalizado el año no hubiese sido posible compensar la totalidad de las horas de exceso de calendario, estas podrán compensarse por descanso durante el primer trimestre del año siguiente.

—Para la compensación del 50% restante corresponderá al trabajador la elección de compensarlo por descanso en días completos o parciales dentro del año natural en el que se hayan generado, o por el abono de las mismas conforme a lo establecido en el artículo 19.a 6.

En el supuesto de que ya sea la empresa ya sea el trabajador quien opte por el descanso compensatorio, deberán comunicarlo con una antelación mínima de cinco días naturales a la fecha del disfrute. No obstante lo anterior, la concreción final del preaviso estará supeditada a las necesidades de capacidad y a las circunstancias del centro como bajas IT, permisos, estacionalidad al alza o a la baja no prevista, y similares.

En el supuesto de que ya sea la empresa ya sea el trabajador quien opte por la compensación económica del exceso, deberán comunicarlo en las fechas o períodos que a tal efecto se determinen. Del mismo modo, para que la compensación económica del exceso solicitada por una de las partes sea efectiva, será preceptiva la aceptación de la otra parte.

El cálculo de dichas horas, así como de la jornada anual de referencia, será proporcional al porcentaje de jornada en los supuestos de trabajadores contratados a tiempo parcial.

En aquellos casos en los que habiéndose solicitado, concedido y concretado el día o días de disfrute de exceso de calendario, de manera sobrevenida el trabajador pase a situación de incapacidad temporal por enfermedad común o accidente de trabajo, baja maternal, excedencia, permiso retribuido, etc., coincidiendo dichos períodos de ausencia con los de disfrute de exceso de calendario, las horas de exceso de calendario que coincidan con las mencionadas ausencias se entenderán consumidas, no reprogramándose con posterioridad.

Recuperación de las horas no trabajadas en sábados: en el supuesto de que, quien por razones de horario deba prestar servicio en sábado, la hora (o proporción) que quedase pendiente de realizar para completar la jornada podrá compensarse con la bolsa de horas de exceso de calendario. Las horas de exceso de calendario compensadas de esta manera se restarán del total de horas, quedando la diferencia resultante al amparo de la normativa que para su disfrute establecen los dos puntos anteriores.

Para el supuesto que el trabajador opte por el descanso compensatorio del exceso de calendario y la empresa, por necesidades del servicio debidamente justificadas, no pueda concederlo dentro del año natural, se procederá, a elección del trabajador, al abono de las horas de exceso de calendario pendientes conforme a lo establecido en el artículo 19.a 5 horas extras o a su disfrute en tiempo durante el primer trimestre del año siguiente.

g) Excepciones: En lo referente a las medidas anteriores, los representantes de los trabajadores respetarán los acuerdos con alcance diferente a lo aquí establecido, respetando siempre la jornada anual pactada, que a título individual firme cualquier trabajador con la empresa y queden legalmente rubricados como cláusula o anexo en el pertinente contrato laboral.

h) Calendario: Será competencia de la dirección realizar el calendario laboral anual básico del centro de trabajo, que deberá ser publicado y deberá atender a las necesidades básicas del servicio. Para su elaboración se consultará a la representación de los trabajadores. Asimismo, será competencia de la dirección establecer y cambiar los turnos y horarios de prestación de servicios de los trabajadores de cualquier sección del centro de trabajo conforme a lo establecido en el convenio.

La empresa se compromete elaborar un calendario anual conforme a la jornada anual de 1.744 horas efectivas. La plantilla de la empresa deberá conocer el calendario anual antes del 31 de diciembre del año anterior al que corresponda el calendario. Dicho calendario recogerá como contenido mínimo los días festivos del año entrante, así como las horas de exceso de calendario que correspondan.

23. *Horas extraordinarias y jornada irregular.* — Teniendo en cuenta el carácter restrictivo y excepcional de la realización de horas extraordinarias, ambas partes estiman la conveniencia de reducir al mínimo indispensable dichas horas.

Se clasifican en:

• Horas extraordinarias de fuerza mayor.

• Horas extraordinarias normales.

Horas extraordinarias de fuerza mayor: Son aquellas que vengan exigidas por la necesidad de prevenir o reparar siniestros y otros análogos cuya no realización produzca evidentes y graves perjuicios a la propia empresa o a terceros, así como en caso de riesgo de pérdida de materias primas, serán obligatorias y no computarán para el máximo de horas autorizadas.

Horas extraordinarias normales: Constituyen el resto de horas extraordinarias y serán siempre voluntarias.

Normas de uso:

—Se realizará siempre bajo consentimiento de la dirección y se abonarán económicamente o se compensarán en tiempo (en la misma proporción que la compensación económica respecto a la hora ordinaria), siempre a elección del trabajador. En caso de optar por la compensación en tiempo y para su posterior disfrute, el trabajador y su responsable inmediato deberán ponerse de acuerdo, atendiendo siempre al nivel de absentismo y actividad del centro, debiendo, no obstante, comunicarlo posteriormente al departamento de personal.

—En ningún caso los trabajadores podrán realizar más horas extraordinarias que las que permite la legislación vigente.

—No tendrán consideración de horas extraordinarias en ningún caso las que no se designen expresamente por la empresa como tales y especialmente aquellas que se realicen fuera de los horarios flexibles u otros turnos u horarios de trabajo establecidos, como exceso de jornada diaria o semanal y posterior o anteriormente se compensen en tiempo. Dichas horas constituirán parte de la denominada “jornada irregular”. Se deberá respetar siempre la jornada en cómputo anual de manera que nunca supere el máximo pactado, si bien el disfrute de las horas de jornada irregular podrá ser pospuesto por el trabajador como máximo hasta el fin del año siguiente al que se realizaron. En cualquier caso, se respetarán las normas sobre turnos, horarios y jornada recogidas en el artículo 22.d) del presente convenio.

24. *Permisos.* — Los trabajadores, siempre y cuando avise a la empresa con la antelación posible y con causa justificada, podrán ausentarse del trabajo con derecho a remuneración en los supuestos contemplados en el anexo III del convenio.

CAPÍTULO VI

Seguridad y medio ambiente

25. *Política de prevención de riesgos laborales.* — Los representantes firmantes de este convenio colectivo desarrollarán las acciones y medidas tendentes a garantizar la seguridad y la salud en el trabajo. Serán de aplicación, cada una en el ámbito y con la fuerza de obligar que le es propia, la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, los convenios y recomendaciones de la OIT, la Directiva Marco 89/391/CEE, además de las directivas específicas de la CE y su normativa concordante que afecte a esta empresa.

Todos los trabajadores afectados por este convenio son objeto y sujeto de la seguridad y salud en el trabajo, debiendo asumir, en la medida que a cada uno le compete, los derechos y obligaciones que la misma requiere, entendiendo que esta es esencialmente preventiva más que correctiva. La seguridad y salud de los trabajadores se considera parte integrante del proceso productivo al mismo nivel que la actividad, la calidad y los costes, estableciéndose una planificación, coordinación y control.

Corresponde a la dirección la responsabilidad de garantizar la seguridad y la salud de sus trabajadores y de comprometer a toda la empresa en la prevención de la seguridad y la salud, con la cooperación y participación de los trabajadores y de sus representantes, la de formular una política preventiva, así como aplicarla por y para todos sus componentes.

Comité de seguridad y salud. El comité de seguridad y salud es el órgano paritario y colegiado de participación destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la dirección de la empresa en materia de prevención de riesgos.

Se constituirá un comité de seguridad y salud en el centro de trabajo. El comité de seguridad y salud de cada centro de trabajo estará formado por el/los delegados de prevención del centro, designados por y entre los representantes de los trabajadores y por el representante de la dirección de la empresa.

En las reuniones del comité de seguridad y salud, que se realizarán al menos trimestralmente, podrán participar con voz pero sin voto los delegados sindicales y los responsables técnicos de la prevención en la empresa que no estén incluidos en la composición a la que se refiere el párrafo anterior. En las mismas condiciones podrán participar trabajadores de la empresa que cuenten con una especial cualificación o información respecto de concretas cuestiones que se debatan en este comité y técnicos de prevención ajenos a la empresa, siempre que así lo solicite alguna de las representaciones en el comité.

Delegados de prevención. Los delegados de prevención son los representantes de los trabajadores con funciones específicas en materia de prevención de riesgos en el trabajo.

Los delegados de prevención serán designados por y entre los representantes de los trabajadores en el ámbito de los delegados de personal/comité de empresa, en igual número al determinado de acuerdo al artículo 35.2 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Los delegados de prevención tendrán las competencias y facultades que les confiere el artículo 36 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales. En materia de garantías y sigilo profesional estarán a lo dispuesto en el artículo 37 de la citada ley.

26. *Protección del medioambiente.* — La protección del medio ambiente es un objetivo fundamental de BSH, considerándose particularmente responsable de la protección y conservación de un medio ambiente digno. Las innovaciones y progreso técnico de los productos, servicios y procedimientos deben ser compatibles con el medio ambiente.

Los principios por los que se debe regir nuestra política medioambiental deben ser:

1.º Reducir el impacto medioambiental para impedir accidentes con daños en todo el ciclo productivo.

2.º Tomar las medidas oportunas para impedir accidentes con daños medio ambientales o minimizar sus efectos.

3.º Asegurar la gestión adecuada para una política medioambiental eficaz.

4.º Cumplir las leyes y normas de protección del medio ambiente, incluso ir más allá de lo exigido.

5.º Fomentar en cada uno de los miembros de la empresa el comportamiento respetuoso con el medio ambiente.

6.º Requerir de los proveedores que procedan de la misma forma en política medioambiental.

7.º Informar a los clientes del uso medioambiental adecuado de los productos.

CAPÍTULO VII

Salud y prestaciones sociales

27. *Absentismo médico y salud.* — Se entiende por absentismo médico todas las ausencias de trabajadores debidas a procesos de incapacidad transitoria por enfermedad común o accidente no laboral, enfermedad profesional o accidente laboral y permisos médicos.

Las partes firmantes de este convenio entienden que un elevado absentismo médico supone un grave perjuicio a la competitividad y a las posibilidades de presente y futuro.

Por ello la empresa trabajará más específicamente, a través de todos los departamentos y áreas implicadas, con el fin de que el índice de absentismo médico se reduzca y se mantenga en los valores más bajos posibles, controlando tanto el absentismo que puede producirse por motivos estrictamente profesionales y que requiere los correspondientes estudios técnicos, ergonómicos, higiénicos y ambientales, como el posible fraude que se puede dar en este tema a través de la simulación de la enfermedad o la prolongación de los procesos más allá de lo que se estima oficialmente según el diagnóstico correspondiente, y sea cual sea el motivo oculto del fraude. Este trabajo se compartirá también con los delegados de prevención en el seno del comité de seguridad y salud y a fin de que el índice se mantenga en valores razonables, se expondrá en el tablón de anuncios correspondiente toda la información que al respecto se considere y, siempre y en cualquier caso, los índices de absentismo del centro de trabajo.

Por último, la empresa procurará implantar un sistema de gestión de prevención de riesgos laborales y de vigilancia de la salud donde se recojan, plasmen e implementen todas las iniciativas al respecto.

28. *Prestaciones por IT.* — Complemento por enfermedad común o accidente no laboral. Durante los dos primeros días de baja por enfermedad común o accidente no laboral, la prestación IT se complementará hasta un 80% del salario fijo total percibido en el mes anterior, complementándose hasta el 100% siempre que el absentismo médico individual anual del año anterior no supere el 3,50% de las horas efectivas de trabajo, así como no haber iniciado en el mismo período de referencia más de dos procesos de baja por incapacidad temporal por contingencias comunes.

Dicho porcentaje se verá incrementado hasta el 90% desde el tercer día de baja y ello mientras dure todo el proceso de incapacidad transitoria. Para percibir el 10% restante se deberá dar la circunstancia de no haber tenido ningún proceso de baja por enfermedad o accidente, en ambos casos comunes o laborales, en los tres años inmediatamente anteriores a contar desde el día de inicio del proceso IT. Respecto al salario variable en primas recogido en el artículo 19. b), estas, dado que se abonan a año vencido, se retribuirán en proporción al tiempo en que no se haya estado de incapacidad transitoria por enfermedad común o accidente no laboral. La prestación IT se complementará en los supuestos de pago delegado por parte de la empresa, no complementándose en los supuestos de pago directo de la prestación por parte de la seguridad social o mutua.

Complemento por accidente de trabajo o enfermedad profesional. En los casos de incapacidad transitoria por accidente de trabajo o enfermedad profesional, la empresa abonará el 100% del salario fijo total percibido en el mes anterior desde el primer día de la baja y por un período máximo de doce meses, prorrogable por otros seis meses, así como las primas variables del artículo 19.b).

No obstante, se abonará solo el 90% antes mencionado desde el primer día de la baja hasta el último y la parte proporcional de las primas variables en todos aquellos casos de accidente o enfermedad profesional en los que, tras el preceptivo análisis del parte oficial de investigación de accidentes realizado en el seno del comité de seguridad y salud, se demuestre que el trabajador accidentado no cumplía las normas de prevención de riesgos laborales de la empresa, que en concreto son:

• No uso de los equipos de protección individual que resulten obligatorios para un puesto de trabajo, actividad o tarea determinada (guantes, manguitos, calzado de seguridad, protectores auditivos, gafas de seguridad, mascarillas, etc.).

• No seguimiento de la instrucción/orden de seguridad de la operación, puesto o actividad en la que el trabajador se haya accidentado o le haya provocado la enfermedad profesional.

• No seguimiento de las instrucciones generales de prevención de riesgos laborales y seguridad.

Retirada del complemento:

a) El enfermo tiene la obligación de permitir la visita o inspección en su domicilio de personal médico, así como atender los requerimientos semanales que pueda realizar el servicio médico de empresa, o en quien la misma delegue, para el seguimiento de la enfermedad o accidente. La negativa del trabajador a dichos reconocimientos podrá determinar la suspensión de los derechos económicos que pudieran existir a cargo del empresario por dichas situaciones.

b) El trabajador queda obligado a remitir a la empresa, con independencia de la baja reglamentaria, aviso telefónico o por escrito al departamento de personal dentro de la jornada de trabajo en la que por enfermedad o accidente ha faltado, salvo en caso de fuerza mayor justificada. El no cumplir esta norma será también causa de pérdida de esos beneficios.

Posibilidades de repesca del complemento:

a) El trabajador que haya dejado de percibir el complemento del 10% por períodos de IT a partir del tercer día, o en su caso la parte proporcional de las primas del artículo 19.b), podrá recuperarlo a año vencido si su absentismo médico individual anual no supera el 3,00% de las horas efectivas de trabajo.

b) Si el proceso de IT de un trabajador concluye con una resolución firme de incapacidad permanente total o absoluta o con su defunción, se abonará el complemento y el salario variable dejado de percibir durante esa situación de incapacidad transitoria.

c) En ningún caso se repescará el complemento que hubiese sido retirado por los motivos expuestos en el apartado anterior.

29. *Seguro colectivo.* — Se mantiene el seguro de vida o por incapacidad permanente absoluta que tiene concertada la empresa con entidad de seguro, de acuerdo con las garantías siguientes:

1. Por muerte natural o incapacidad permanente absoluta (con resolución administrativa o judicial firme), el capital asegurado será de 11.000,00 euros.

2. Por muerte o incapacidad permanente absoluta (con resolución administrativa o judicial firme), derivada de accidente no laboral, el capital asegurado será de 32.000,00 euros.

3. Por muerte o incapacidad permanente absoluta (con resolución administrativa o judicial firme) derivada de accidente de trabajo el capital asegurado será de 32.000,00 euros.

4. Por muerte derivada de accidente de circulación el capital asegurado será de 63.301,21 euros.

30. *Venta de aparatos.* — Se estará a la norma general y común editada por el grupo BSH en cada momento para todas las empresas del grupo en España.

31. *Economato.* — Desde el año 2018 la empresa satisfará anualmente, y a año vencido, la cantidad de 100 euros a toda la plantilla con al menos un año de antigüedad en la empresa y que se encuentre de alta en la empresa a fecha 31 de diciembre del año en el que se devengue. Dicha cantidad se hará efectiva en forma de vale, tarjeta o similar, para su uso en cooperativa de consumo, club de compras u otra fórmula que ofrezca beneficios de coste de los productos con las que la empresa haya suscrito un acuerdo.

32. *Ayuda por hijos necesitados de rehabilitación o educación especial.* — Para facilitar los gastos de rehabilitación o educación especial en un centro oficial autorizado de los hijos de los trabajadores que necesiten tal tipo de tratamiento se establece la siguiente subvención:

Procedimiento: Se destinará a sufragar los gastos por la asistencia a un centro especial de rehabilitación o educación especial a los hijos de los empleados en edad comprendida desde los 3 a los 18 años, inclusive.

Se tendrá derecho a dicha subvención siempre que el informe preceptivo que debe aportar consigne la necesidad de recibir rehabilitación o educación especial en un colegio especial y que el índice de coeficiente intelectual sea inferior a 0,75.

Solicitud. Se efectuará presentando los siguientes documentos:

• Certificado del INSS manifestando lo indicado en el punto anterior.

• Presupuesto del Colegio Oficial de Rehabilitación o educación especial que indique el coste de gastos, desglosando matrícula, asistencia a clase, etc.

Cuantía: La subvención será hasta un máximo de 1.365,04 euros para 2018 por hijo necesitado de rehabilitación o educación especial, y para el resto de años de vigencia se aplicará un incremento igual al porcentaje de incremento salarial garantizado a tablas salariales que para cada año se establezca.

El fondo destinado a este fin no podrá exceder para el año 2018 de 2.860,96 euros y para el resto de años de vigencia se aplicará un incremento igual al porcentaje de incremento salarial garantizado a tablas salariales que para cada año se establezca.

Concesión: La empresa concederá o denegará dicha subvención en caso de no reunir los anteriores requisitos establecidos.

En caso de concesión, el empleado deberá presentar mensualmente al departamento de personal recibo del pago efectuado al colegio como justificante para recibir la subvención en la cuantía que corresponda dentro del límite.

En el supuesto de que una persona de la plantilla reciba subvenciones oficiales, el importe de las mismas, excluido el gasto por manutención, se deducirá de la ayuda que pudiera corresponderle por aplicación de este artículo.

Las prestaciones de este artículo serán únicas aunque ambos cónyuges trabajen en la empresa.

Concedida la subvención, anualmente deberá presentarse inexcusablemente certificado del INSS para poder seguir percibiendo la indicada subvención.

32 bis) *Ayuda escolar.* — A partir de 2018 se abonarán en el mes de septiembre 85 euros por cada hijo comprendido entre los 3 y los 18 años cumplidos dentro del año natural. Para los años siguientes se aplicará un incremento igual al porcentaje de incremento salarial garantizado a tablas salariales que para cada año se establezca.

CAPÍTULO VIII

Régimen disciplinario

33. *Régimen disciplinario.*

Para la aplicación del régimen disciplinario, las partes se remiten a lo recogido en cada momento en el acuerdo estatal del sector metal. En concreto, y en el momento de la firma del presente convenio, el régimen disciplinario se regula en los artículos 45 a 51, ambos inclusive, del capítulo XII del II convenio colectivo estatal de la industria, la tecnología y los servicios del sector metal, publicado en el BOE número 145, de 19 de junio de 2017, que se transcribe en los apartados siguientes:

• Criterios generales:

1. Las empresas podrán sancionar como falta laboral las acciones u omisiones que supongan infracciones o incumplimientos laborales de los trabajadores, de acuerdo con la graduación de las faltas que se establece en los artículos siguientes.

2. La sanción de las faltas requerirá comunicación por escrito al trabajador, haciendo constar la fecha y los hechos que la motivaron.

3. La empresa dará cuenta a los representantes legales de los trabajadores y, en su caso, a la representación sindical cuando afecte a sus afiliados y el empresario tenga conocimiento de dicha afiliación, de toda sanción por falta grave y muy grave que se imponga.

4. Impuesta la sanción, el cumplimiento temporal de la misma solo se podrá dilatar hasta sesenta días naturales después de la firmeza de la sanción.

En caso de no impugnación, el plazo será de noventa días naturales contados a partir de la fecha de la imposición de la sanción.

5. Las faltas se clasificarán en atención a su trascendencia o intención en leve, grave o muy grave.

6. Las sanciones siempre podrán ser impugnadas por el trabajador ante la jurisdicción competente dentro de los veinte días hábiles siguientes a su imposición, conforme a lo previsto en la legislación vigente.

7. En los casos de acoso y de abuso de autoridad, con carácter previo a la imposición de la sanción se seguirá el procedimiento previsto en el artículo 51 del presente convenio.

• Faltas leves. Se considerarán faltas leves las siguientes:

a) La impuntualidad no justificada en la entrada o en la salida del trabajo de hasta tres ocasiones en un período de un mes.

b) La inasistencia injustificada de un día al trabajo en el período de un mes.

c) No notificar con carácter previo, o, en su caso, dentro de las veinticuatro horas siguientes, la inasistencia al trabajo, salvo que se pruebe la imposibilidad de haberlo podido hacer.

d) El abandono del servicio o del puesto de trabajo sin causa justificada por períodos breves de tiempo.

e) Los deterioros leves en la conservación o en el mantenimiento de los equipos y material de trabajo de los que se fuera responsable.

f) La desatención o falta de corrección en el trato con los clientes o proveedores de la empresa.

g) Discutir de forma inapropiada con el resto de la plantilla, clientes o proveedores dentro de la jornada de trabajo.

h) No comunicar a la empresa los cambios de residencia o domicilio, siempre que estos puedan ocasionar algún tipo de conflicto o perjuicio a sus compañeros o a la empresa.

i) No comunicar en su debido momento los cambios sobre datos familiares o personales que tengan incidencia en la Seguridad Social o en la Administración Tributaria, siempre que no se produzca perjuicio a la empresa.

j) Todas aquellas faltas que supongan incumplimiento de prescripciones, órdenes o mandatos de quien se dependa, orgánica o jerárquicamente, en el ejercicio regular de sus funciones, que no comporten perjuicios o riesgos para las personas o las cosas.

k) La inasistencia a los cursos de formación teórica o práctica, dentro de la jornada ordinaria de trabajo, sin la debida justificación.

l) La embriaguez o consumo de drogas no habitual en el trabajo.

m) Incumplir la prohibición expresa de fumar en el centro de trabajo.

n) El incumplimiento de las obligaciones previstas en el artículo 29 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, siempre que pueda entrañar algún riesgo, aunque sea leve, para sí mismo, para el resto de plantilla o terceras personas.

• Faltas graves. Se consideran faltas graves las siguientes:

a) La impuntualidad no justificada en la entrada o en la salida del trabajo en más de tres ocasiones en el período de un mes.

b) La inasistencia no justificada al trabajo de dos días consecutivos o de cuatro alternos durante el período de un mes. Bastará una sola falta al trabajo cuando esta afectara al relevo de un compañero o si como consecuencia de la inasistencia se ocasionase perjuicio de alguna consideración a la empresa.

c) El falseamiento u omisión maliciosa de los datos que tuvieran incidencia tributaria o en la Seguridad Social.

d) La utilización de los medios informáticos propiedad de la empresa (correo electrónico, internet, intranet, etc.), para fines distintos de los relacionados con el contenido de la prestación laboral, cuando del tiempo empleado en esta utilización pueda inferirse una dejación o abandono de funciones inherentes al trabajo. Las empresas establecerán mediante negociación con los representantes de los trabajadores un protocolo de uso de dichos medios informáticos.

e) El abandono del servicio o puesto de trabajo sin causa justificada aún por breve tiempo, si a consecuencia del mismo se ocasionase un perjuicio a la empresa y/o a la plantilla.

f) La falta de aseo y limpieza personal que produzca quejas justificadas de los compañeros de trabajo y siempre que previamente hubiera mediado la oportuna advertencia por parte de la empresa.

g) Suplantar o permitir ser suplantado, alterando los registros y controles de entrada o salida al trabajo.

h) La desobediencia a las instrucciones de las personas de quien se dependa orgánica y/o jerárquicamente en el ejercicio de sus funciones en materia laboral. Se exceptuarán aquellos casos en los que implique, para quien la recibe, un riesgo para la vida o la salud, o bien sea debido a un abuso de autoridad.

i) La negligencia o imprudencia en el trabajo que afecte a la buena marcha del mismo, siempre que de ello no se derive perjuicio grave para la empresa o comportase riesgo de accidente para las personas.

j) La realización sin previo consentimiento de la empresa de trabajos particulares durante la jornada de trabajo, así como el empleo para usos propios o ajenos de los útiles, herramientas, maquinaria o vehículos de la empresa, incluso fuera de la jornada de trabajo.

k) La reincidencia en la comisión de falta leve (excluida la falta de puntualidad), aunque sea de distinta naturaleza, dentro de un trimestre y habiendo mediado sanción.

l) Las ofensas puntuales verbales o físicas, así como las faltas de respeto a la intimidad o dignidad de las personas por razón de sexo, orientación o identidad sexual, de nacimiento, origen racial o étnico, religión, convicción u opinión, edad, discapacidad, enfermedad, lengua o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

m) La embriaguez o el estado derivado del consumo de drogas, aun siendo ocasional, si repercute negativamente en su trabajo o constituye un riesgo en el nivel de protección de la seguridad y salud propia y del resto de las personas.

n) El incumplimiento de las obligaciones previstas en el artículo 29 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, cuando tal incumplimiento origine riesgos y daños graves para la seguridad y salud de los trabajadores.

• Faltas muy graves. Se considerarán faltas muy graves las siguientes:

a) La impuntualidad no justificada en la entrada o en la salida del trabajo en más de diez ocasiones durante el período de seis meses, o bien más de veinte en un año.

b) La inasistencia no justificada al trabajo durante tres o más días consecutivos o cinco alternos en un período de un mes.

c) El fraude, deslealtad o abuso de confianza en las gestiones encomendadas y el hurto o robo, tanto a sus compañeros de trabajo como a la empresa o a cualquier otra persona dentro de las dependencias de la empresa, o durante el trabajo en cualquier otro lugar.

d) La simulación de enfermedad o accidente. Se entenderá que existe infracción laboral cuando, encontrándose de baja el trabajador por cualquiera de las causas señaladas, realice trabajos de cualquier índole por cuenta propia o ajena. También tendrá la consideración de falta muy grave toda manipulación efectuada para prolongar la baja por accidente o enfermedad.

e) El abandono del servicio o puesto de trabajo, así como del puesto de mando y/o responsabilidad sobre las personas o los equipos, sin causa justificada, si como consecuencia del mismo se ocasionase un grave perjuicio a la empresa, a la plantilla, pusiese en grave peligro la seguridad o fuese causa de accidente.

f) La realización de actividades que impliquen competencia desleal a la empresa.

g) La disminución voluntaria y continuada en el rendimiento del trabajo normal o pactado.

h) Las riñas, los malos tratos de palabra u obra, la falta de respeto y consideración a cualquier persona relacionada con la empresa en el centro de trabajo.

i) Violación de los secretos de obligada confidencialidad, el de correspondencia o documentos reservados de la empresa, debidamente advertida, revelándolo a personas u organizaciones ajenas a la misma, cuando se pudiera causar perjuicios graves a la empresa.

j) La negligencia o imprudencia en el trabajo que cause accidente grave, siempre que de ello se derive perjuicio grave para la empresa o comporte accidente para las personas.

k) La reincidencia en falta grave, aunque sea de distinta naturaleza, siempre que las faltas se cometan en el período de dos meses y haya mediado sanción.

l) La desobediencia a las instrucciones de las personas de quien se dependa orgánica y/o jerárquicamente en el ejercicio de sus funciones, en materia laboral, si implicase un perjuicio muy grave para la empresa o para el resto de la plantilla, salvo que entrañe riesgo para la vida o la salud de este, o bien sea debido a abuso de autoridad.

m) Acoso sexual, identificable por la situación en que se produce cualquier comportamiento, verbal, no verbal o físico no deseado de índole sexual, con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo. En un supuesto de acoso sexual, se protegerá la continuidad en su puesto de trabajo de la persona objeto del mismo. Si tal conducta o comportamiento se lleva a cabo prevaliéndose de una posición jerárquica supondrá una situación agravante de aquella.

n) Acoso moral (*mobbing)*, entendiendo por tal toda conducta abusiva o de violencia psicológica que se realice de forma prolongada en el tiempo sobre una persona en el ámbito laboral, manifestada a través de reiterados comportamientos, hechos, ordenes o palabras que tengan como finalidad desacreditar, desconsiderar o aislar a esa persona, anular su capacidad, promoción profesional o su permanencia en el puesto de trabajo, produciendo un daño progresivo y continuo en su dignidad, o integridad psíquica, directa o indirectamente. Se considera circunstancia agravante el hecho de que la persona que ejerce el acoso ostente alguna forma de autoridad jerárquica en la estructura de la empresa sobre la persona acosada.

o) El acoso por razón de origen racial o étnico, sexo, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual. Entendiendo por tal cualquier conducta realizada en función de alguna de estas causas de discriminación con el objetivo o consecuencia de atentar contra la dignidad de una persona y de crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante, ofensivo o segregador.

p) El incumplimiento de las obligaciones previstas en el artículo 29 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, siempre que de tal incumplimiento se derive un accidente laboral grave para sí mismo, para sus compañeros o terceras personas.

q) El abuso de autoridad: tendrán tal consideración los actos realizados por personal directivo, puestos de jefatura o mandos intermedios, con infracción manifiesta y deliberada a los preceptos legales y con perjuicio para el trabajador.

Sanciones.

Las sanciones máximas que podrán imponerse por la comisión de las faltas señaladas son las siguientes:

a) Por faltas leves:

—Amonestación por escrito.

b) Por faltas graves:

—Amonestación por escrito.

—Suspensión de empleo y sueldo de dos a veinte días.

c) Por faltas muy graves:

—Amonestación por escrito.

—Suspensión de empleo y sueldo de veintiuno a sesenta días.

—Despido.

Prescripción: Dependiendo de su graduación las faltas prescriben a los siguientes días:

a) Faltas leves: diez días.

b) Faltas graves: veinte días.

c) Faltas muy graves: sesenta días.

La prescripción de las faltas señaladas empezará a contar a partir de la fecha en que la empresa tuvo conocimiento de su comisión y, en todo caso, a los seis meses de haberse cometido.

Procedimiento de actuación en situaciones de acoso.

La dirección de la empresa velará por la consecución de un ambiente adecuado en el trabajo, libre de comportamientos indeseados de carácter o connotación sexual, y adoptará las medidas oportunas al efecto, entre otras la apertura de expediente contradictorio.

Con independencia de las acciones legales que puedan interponerse al respecto ante cualesquiera instancias administrativas o judiciales, el procedimiento interno se iniciará con la denuncia de acoso sexual ante una persona de la dirección de la empresa.

La denuncia dará lugar a la inmediata apertura de expediente informativo por parte de la dirección de la empresa, para la que se creará una comisión de no más de dos personas, con la debida formación en estas materias, especialmente encaminado a averiguar los hechos e impedir la continuidad del acoso denunciado, para lo que se articularán las medidas oportunas al efecto.

Se pondrá en conocimiento inmediato de la representación legal de los trabajadores la situación planteada si así lo solicita la persona afectada, que podrá requerir que dicha representación esté presente en todo el procedimiento.

En las averiguaciones a efectuar se dará trámite de audiencia a todos los intervinientes, practicándose cuantas diligencias puedan considerarse conducentes a la aclaración de los hechos acaecidos.

Este proceso se sustanciará en un plazo máximo de diez días. Durante el mismo se guardará absoluta confidencialidad y reserva, por afectar directamente a la intimidad y honorabilidad de las personas.

La constatación de la existencia de acoso sexual en el caso denunciado dará lugar, entre otras medidas, siempre que el sujeto activo se halle dentro del ámbito de dirección y organización de la empresa, a la imposición de una sanción conforme a la calificación establecida en el régimen disciplinario.

A estos efectos, el acoso sexual será considerado siempre como falta muy grave.

Las personas que realicen las diligencias no podrán tener relación de dependencia directa o parentesco con cualquiera de las partes, ni tener el carácter de persona denunciada o denunciante.

A la finalización del expediente informativo de la investigación se dará copia a la persona denunciante y denunciada.

Durante la tramitación del expediente informativo se podrán adoptar las medidas cautelares que se consideren necesarias, que permitan separar a la persona denunciante y denunciada, sin menoscabo de sus condiciones laborales.

CAPÍTULO IX

Derechos sindicales

34. *Derechos sindicales.* — Las partes firmantes del presente convenio se someten en cuanto a los llamados derechos sindicales a las prescripciones contenidas en el Estatuto de los Trabajadores, así como a las disposiciones concordantes y/o complementarias.

35. *Cuota sindical.* — La empresa procederá al descuento de la cuota sindical en nómina siempre que así sea solicitado por el sindicato correspondiente y con la previa conformidad escrita del trabajador afiliado al mismo.

ANEXO I

Sistema de clasificación profesional y distribución parte fija del salario

tabla salarial CAU 2.018

					H. Extras		
grupo	nivel	salario base	paga extra	s. bruto anual	Diurnas	Noct. o Fest.	Fest. Noct.
0 y 1				exento			
2	A	1.295,81	1.295,81	18.141,35	13,00	16,64	18,72
	B	1.295,81	1.295,81	18.141,35	13,00	16,64	18,72
	B. ACOGE - 1	1.231,02	1.231,02	17.234,28	12,35	15,81	17,79
	B. ACOGE - 2	1.166,23	1.166,23	16.327,22	11,70	14,98	16,85
3		1.101,44	1.101,44	15.420,15	11,05	14,15	15,92

tabla salarial CAU 2.019

					H. Extras		
grupo	nivel	salario base	paga extra	s. bruto anual	Diurnas	Noct. o Fest.	Fest. Noct.
0 y 1				exento			
2	A	1.315,25	1.315,25	18.413,47	13,20	16,89	19,00
	B	1.315,25	1.315,25	18.413,47	13,20	16,89	19,00
	B. ACOGE - 1	1.249,49	1.249,49	17.492,80	12,54	16,05	18,05
	B. ACOGE - 2	1.183,72	1.183,72	16.572,12	11,88	15,20	17,10
3		1.117,96	1.117,96	15.651,45	11,22	14,36	16,15

tabla salarial CAU 2.020

					H. Extras		
grupo	nivel	salario base	paga extra	s. bruto anual	Diurnas	Noct. o Fest.	Fest. Noct.
0 y 1				exento			
2	A	1.334,98	1.334,98	18.689,67	13,40	17,15	19,29
	B	1.334,98	1.334,98	18.689,67	13,40	17,15	19,29
	B. ACOGE - 1	1.268,23	1.268,23	17.755,19	12,73	16,29	18,33
	B. ACOGE - 2	1.201,48	1.201,48	16.820,71	12,06	15,43	17,36
3		1.134,73	1.134,73	15.886,22	11,39	14,57	16,40

tabla salarial CAU 2.021

					H. Extras		
grupo	nivel	salario base	paga extra	s. bruto anual	Diurnas	Noct. o Fest.	Fest. Noct.
0 y 1				exento			
2	A	1.355,00	1.355,00	18.970,02	13,60	17,40	19,58
	B	1.355,00	1.355,00	18.970,02	13,60	17,40	19,58
	B. ACOGE - 1	1.287,25	1.287,25	18.021,52	12,92	16,53	18,60
	B. ACOGE - 2	1.219,50	1.219,50	17.073,02	12,24	15,66	17,62
3		1.151,75	1.151,75	16.124,52	11,56	14,79	16,64

ANEXO II

Sistema de clasificación profesional y correspondiente salario variable en primas

Grupo	Nivel	Prima anual Objetivos Colectivos e Individuales art. 19.b)	Bonus no consolidable por ventas D&G	Bonus no consolidable por ventas CEW	Objetivos individuales (Personal exento)
Grupo 0	*Personal Exento*				X
Grupo 1	*Personal Exento*				X
Grupo 2	Nivel A	X	X	X	
	Nivel B	X	X	X	
	Nivel B Acoge 1	X	X	X	
	Nivel B Acoge 2	X	X	X	
Grupo 3		X			

ANEXO III

PERMISOS RETRIBUIDOS	Nº DIAS PERMISO	DOCUMENTOS A APORTAR PARA SU ABONO
Fallecimiento: • Padres, cónyuges o hijos. • Padres políticos, hermanos y abuelos. • Hermanos políticos, hijos políticos, nietos y abuelos políticos	4 laborables. 6 naturales (con desplazamiento). 3 laborables. 5 naturales (con desplazamiento). 2 laborables.	Certificado médico o fotocopia partida de defunción.
Enfermedad grave / Hospitalización / Intervención quirúrgica sin hospitalización que requiera reposo domiciliario: • Padres, cónyuges e hijos. • Padres políticos, hijos políticos, nietos, abuelos y abuelos políticos, hermanos y hermanos políticos.	3 laborables. 5 naturales (con desplazamiento). 2 laborables. 4 naturales (con desplazamiento).	Certificado médico que acredite: - La gravedad de la enfermedad, así como el nº de días. - Fecha de hospitalización, número de días hospitalizado y fecha de alta médica - Fecha de la intervención quirúrgica, así como período obligado de reposo domiciliario.
Nacimiento de hijo/a:	2 laborables. 4 naturales (con desplazamiento).	Libro de familia
Matrimonio:	14 laborables.	Permiso a través del superior correspondiente y documento que acredite el matrimonio. Cumplimentar el permiso para ausencia.
Matrimonios: • Hijos, hermanos, hermanos políticos y padres.	1 día natural.	Permiso a través del superior correspondiente. Cumplimentar impreso permiso para ausencia. Documento que acredite el matrimonio
Asistencia a consulta de médico especialista de los servicios públicos de salud (incluidos los servicios de Muface).	Tiempo necesario	Justificante expedido por médico que le asista. Permiso para salida del trabajador. Sólo se aceptarán como válidos los justificantes emitidos por los servicios públicos de salud.
Visitas y pruebas médicas de trabajadoras embarazadas para seguimiento de embarazo	Tiempo necesario	Justificante expedido por médico que le asista. Permiso para salida del trabajador. En caso de que la trabajadora opte por realizar un doble seguimiento del embarazo tanto por los servicios públicos de salud como por la sanidad privada, podrá asistir a la realización de las pruebas médicas y exámenes prenatales tanto de los servicios públicos de salud como a la sanidad privada. En tal caso, se considerará como permiso retribuido, con la única salvaguarda de que sólo se aceptará un permiso retribuido para cada una de los exámenes prenatales o pruebas médicas a realizar en cada momento, no pudiéndose por lo tanto, disfrutarse de dos permiso retribuidos para realizar el mismo examen prenatal o prueba médica, con la excepción de aquellos supuestos en que sea preceptiva la repetición del examen o prueba, y siempre que se lleve a cabo ante el mismo servicio de salud (público o privado) que prescriba dicha repetición.
Asistencia a consulta de médico de cabecera	16 horas/año. Dentro de las mismas no se incluirá el tiempo que invierta el trabajador en llegar a un punto de acceso a transporte urbano).	Justificante expedido por médico que le asista. Permiso para salida del trabajador. En el caso de asistencia a médico de cabecera, la retribución comprenderá desde 45 minutos antes del inicio de la visita y hasta 45 minutos después de la finalización de la misma (siempre y cuando dichos periodos formen parte del horario del trabajador). Sólo se aceptarán como válidos los justificantes emitidos por los servicios públicos de salud.
Salida de trabajadores enfermos en jornada laboral:	Resto de horas jornada.	Documento de autorización del Jefe de Departamento correspondiente. Justificante expedido por médico que le asista.
Ingreso directo o llamadas urgentes por ingreso de familiares directos de primer grado en hospital de urgencia:	Resto de horas jornada laboral / 1 día natural.	Documento de ingreso o de asistencia en hospital de urgencia.
Cumplimiento de deber inexcusable, público y personal:	Tiempo indispensable.	Documento oficial.
Traslado de domicilio habitual:	1 día laborable, dentro de los 30 días inmediatamente posteriores o anteriores a la fecha que conste en el documento del padrón municipal.	Documento del Ayuntamiento que acredite el cambio de domicilio. Cumplimentar impreso permiso para ausencia. Podrá hacerse uso de este permiso un máximo de dos veces dentro del año natural. En el supuesto de coincidir traslado de domicilio con matrimonio del empleado, no se podrán acumular ambos permisos, siendo subsumido el permiso de traslado en el permiso por matrimonio.
Exámenes eliminatorios de estudios impartidos por el Ministerio de Educación y ciencia y asimilados:	Las horas que resulten necesarias.	Justificante firmado por el responsable del Centro o Profesor indicando horario del examen. La retribución comprenderá desde dos horas antes del inicio del examen y hasta una hora después de la finalización del mismo.
Lactancia:	1 hora al día de permiso o reducción de 1/2 hora de su jornada hasta 9 meses del hijo. La reducción de jornada se efectuará en los casos de disfrute de horario flexible en el cómputo de éste, respetándose los horarios rígidos. Este permiso por lactancia, podrá ser sustituido opcionalmente, por un permiso de diez días laborables que se disfrutarán inmediatamente después del permiso de maternidad /paternidad.	Observaciones: En el caso de que ambos progenitores trabajen debe aportarse certificado que acredite que el otro progenitor no ejerce el derecho. El trabajador/a deberá preavisar con 15 días de antelación tanto a su Responsable Inmediato como al Departamento de Personal.
Operaciones de familiares: • Operaciones quirúrgicas de padres, cónyuges, hijos, hermanos (incluyendo los afines) que no requieran de hospitalización ni reposo domiciliario. • Operaciones quirúrgicas con anestesia general o epidural de: padres, cónyuges, hijos, hermanos (no afines). Si el permiso se canaliza dentro del apartado como enfermedad grave, éste no será de aplicación, ya que no son acumulativos.	1 día natural. 2 días naturales.	Certificado del Centro donde se le ha intervenido quirúrgicamente.

Nota 1.ª En el apartado “documentos a aportar”, que corresponde justificar los parentescos de familiares afines, deberá dejarse constancia clara en dichos documentos el indicado parentesco con el trabajador.

Nota 2.ª Las jornadas laborables se computarán como días de permiso, siempre que al inicio del disfrute de la misma sea superior al 50% de la jornada de trabajo, considerándose el resto de las horas como absorbidas y en su defecto retribuidas.

Nota 3.ª Los días a computar cuando estos sean laborables, lo serán todos los días excepto los domingos, festivos y puentes.

Nota 4.ª En el supuesto de permiso por hospitalización, enfermedad grave o intervención quirúrgica sin hospitalización que requiera reposo domiciliario de familiares de parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, y siempre que el trabajador lo preavise y justifique con anterioridad, podrá hacer uso del permiso en días posteriores al del inicio del motivo del permiso, pudiendo hacer uso de aquellos en tanto en cuanto la causa, el motivo, que ha dado lugar al permiso subsista.

Nota 5.ª Bajo el término “desplazamiento” se entenderán los desplazamientos a localidades situadas a 150 kilómetros o más del centro de trabajo.

Nota 6.ª Respecto a los supuestos no regulados en el presente cuadro de permisos, se atenderá a lo recogido en el Estatuto de los Trabajadores o normativa supletoria.

Se incluyen también en este anexo de permisos los correspondientes a las denominadas parejas de hecho acorde siempre con la legislación vigente en cada momento de carácter nacional o autonómico.

ANEXO IV

Club social

Para facilitar el acceso a todo el personal del centro del CAU a la cultura y actividades recreativas que organiza el club social existente para los centros de trabajo de oficinas centrales-almacén central y centro de servicio de Zaragoza del área denominada servicio BSH al cliente, la empresa destinará una cantidad equivalente al 0,20% de la suma de los salarios brutos de los trabajadores de este centro de trabajo del CAU a los fondos de ese club social.

ANEXO V

Personal exento

PUESTO	ÁREA
COORDINADOR TÉCNICOS PRODUCTO CS	ÁREA TÉCNICA
DISEÑADOR GRÁFICO CS	ÁREA TÉCNICA
HEAD OF CS TECHNICAL AREA	ÁREA TÉCNICA
TÉCNICO DOCUMENTACIÓN CS	ÁREA TÉCNICA
TÉCNICO DOCUMENTACIÓN ESPECIALISTA	ÁREA TÉCNICA
TÉCNICO PROCESOS CS	ÁREA TÉCNICA
TÉCNICO PRODUCTO CS	ÁREA TÉCNICA
TÉCNICO VIDEO CS	ÁREA TÉCNICA
TÉCNICO PROCESOS ESPECIALISTA CS(C,O,CO)	ÁREA TÉCNICA
HEAD OF CUSTOMER CARE CENTER	CAU
RESPONSABLE ATENCIÓN AL CLIENTE	CAU
RESPONSABLE CALIDAD Y FORMACIÓN CAU	CAU
RESPONSABLE CALL CENTER BACK OFFICE	CAU
RESPONSABLE CALL CENTER FRONT OFFICE	CAU
RESPONSABLE MK Y VENTAS CAU	CAU
TÉCNICO PROCESOS Y PROYECTOS MEJORA CAU	CAU
HEAD OF CS CONTROLLING	CONTROL ECONÓMICO
JEFE TALLER LB	CONTROL ECONÓMICO
TÉCNICO CONTROL	CONTROL ECONÓMICO
DIRECTOR	DIRECCIÓN GENERAL
RESPONSABLE MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD	DIRECCIÓN GENERAL
SECRETARIA	DIRECCIÓN GENERAL
DIRECTOR REGIONAL CS	FIELD SERVICE
JEFE EQUIPO CS	FIELD SERVICE
JEFE SERVICIO DELEGACIÓN CS	FIELD SERVICE
TÉCNICO FORMACIÓN CS	FIELD SERVICE

PUESTO	ÁREA
GESTORPROYECTOSYSOLUCIONES E-BUSINESS CS	HUB SPICE
RESPONS.CS.PROYECTSYSOLUCIONESE-BUSINESS	HUB SPICE
TÉCNICO CS CRM ESPECIALISTA	HUB SPICE
TÉCNICO CS PROCESOS E-BUSINESS	HUB SPICE
TÉCNICO CS TEST ESPECIALISTA	HUB SPICE
HEAD OF CS LOGISTICS	LOGÍSTICA
RESPONSABLE ALMACÉN CLP CS	LOGÍSTICA
RESPONSABLE GESTIÓN PEDIDOS CS	LOGÍSTICA
RESPONSABLE SCM CS	LOGÍSTICA
GESTOR DE PROYECTOS MK CS	MARKETING
HEAD OF CS MARKETING	MARKETING
PRODUCT MANAGER ACCESORIOS CS	MARKETING
RESPONSABLE MARKETING COMUNICACIÓN CS	MARKETING
HEAD OF CS ORGANIZATION	ORGANIZACIÓN Y SOPORTE
RESPONSABLE COMPRAS CS	ORGANIZACIÓN Y SOPORTE
RESPONSABLE PROCESOS CLIENTE CS	ORGANIZACIÓN Y SOPORTE
RESPONSABLE PROCESOS/PROYECTOS MEJORA CS	ORGANIZACIÓN Y SOPORTE
RESPONSABLE SERVICIOS SOA - LB	ORGANIZACIÓN Y SOPORTE
RESPONSABLE SERVICIOS SOA - PAE	ORGANIZACIÓN Y SOPORTE
JEFE RECURSOS HUMANOS	RRHH
RESPONSABLE ADMINISTRACIÓN PERSONAL	RRHH

Notas:

• Se considerará personal exento los puestos antes indicados, así como cualesquiera otros que pudieran surgir a lo largo de la vigencia del presente convenio con análogas características.

• Todas las denominaciones de los puestos o niveles de este convenio se entienden referidas tanto a mujeres como a hombres.

• Los puestos anteriormente descritos serán de libre designación por parte de la dirección de la empresa.

ANEXO VI

Plan de igualdad

I PLAN DE IGUALDAD COMÚN 2013. OBJETIVOS Y MEDIDAS GENERALES: "PLAN DE IGUALDAD COMÚN.1"

A) *Objetivos generales BSHE-E.*

El fin último de la renovación del Plan no es sino seguir procurando una representación equilibrada entre hombres y mujeres en el ámbito laboral de BSH Electrodomésticos España, S.A. (BSHE-E), prevenir la discriminación laboral, favorecer medidas de conciliación y cumplir con la legalidad vigente. Para ello se renuevan los objetivos generales para BSHE-E, subiendo los límites de presencia de cada sexo y sin perjuicio de los que se pueda fijar específicamente en cada centro de trabajo:

Objetivo 1.º: No concentración de género en direcciones o áreas. Objetivo: representación de un entre un 10 y un 20% anual de cada sexo en cada dirección/área.

Objetivo 2.º: No concentración de género en grupos profesionales. Objetivo: representación de entre un 10 y un 20% anual de cada sexo en cada uno de ellos.

Objetivo 3.º: No diferencias formativas por razón de género entre trabajadores que desarrollan las mismas funciones. Objetivo: que las horas de formación totales de cada ejercicio deben impartidas por sexo sea en proporción a la composición de la plantilla y en caso de diferencia que este no sea más del 20% de las horas.

Objetivo 4.º: No diferencias salariales por razón de género entre trabajadores que desarrollan las mismas funciones y puestos (se excluye las diferencias por complemento personal que se derivan de lo expuesto en los convenios colectivos).

Objetivo 5.º: No concentración de uso de medidas de conciliación de tiempo de trabajo y personal y ventajas sociales en un único género. Un mínimo de entre un 10 y un 20% anual de beneficiarios de cada sexo.

Junto a estos objetivos generales y junto con las medidas que para cada área se detallan a continuación se fijan también unos objetivos menores o recomendaciones de índole cualitativa.

B) *Medidas comunes.*

Para este período Se mantienen y prorrogan las medidas comunes existentes en cada área y aprobadas en el Plan 2010, sin perjuicio de las que se puedan desarrollar específicamente en cada centro de trabajo.

Las medidas comunes BSH para alcanzar los objetivos del plan se detallan a continuación.

1. *Acceso al empleo.*

• Selección. Recomendación BSHE-E: En procesos de incorporación no dar preferencia a ningún sexo. Para ello, que haya entre un 10% y un 20% de cada sexo en las incorporaciones anuales que se produzcan.

Medidas:

—El nuevo personal encargado de la selección y contratación recibirá formación sobre el plan de igualdad. Responsable: ES/BA-HRP.

—En puestos en los que haya exceso de un género se favorecerá, siempre en igualdad de condiciones y competencias, la incorporación del sexo subrepresentado. Responsable: ES/BA-HRP Xxx/HR.

—Mantener el acceso a la web del empleado a aquellas personas que se encuentran en situación de baja por maternidad, paternidad, excedencia por cuidado de familiares o suspensión por riesgo durante el embarazo para que tengan acceso a información acerca de nuevas vacantes. Responsable: ES/BA-HR. IT-E.

—Eliminar el lenguaje sexista de las ofertas de trabajo. No incluir en las fichas de incorporación y solicitud de empleo información relativa al estado civil y número de hijos, o, en su caso, darle una nueva redacción para que solo consten los datos interesantes a efectos de IRPF. Del mismo modo retirar el cuadro relativo a los familiares o amigos que trabajan en BSH. Establecer campos opcionales en relación a aptitudes y deseos, pero nunca relacionados con la situación personal y familiar. Responsable: ES/BA-HRP.

—Publicitar en las ofertas de empleo la existencia de una política activa de no discriminación. Responsable: ES/BA-HRP.

—Los trabajadores que se hayan considerado discriminadas en procesos de selección por cuestión de género podrán dar parte a la comisión de igualdad para que lo analice. Responsable: Comisión de igualdad.

—Transparencia: Mantener criterios de transparencia en los procesos de selección: convocatoria y publicidad de los criterios de selección. Responsable: ES/BA-HRP.

• Contratación. Recomendación BSHE-E:

—Mantener o aumentar el número contratos a tiempo parcial.

—Potenciar el uso del contrato de interinidad en casos necesarios.

—En el caso de contratos temporales, deberá haber representación de ambos sexos.

Medidas:

—Contratos de interinidad. Será la fórmula habitual para sustituir en su caso temporalmente a aquellos trabajadores con derecho a reserva del puesto de trabajo en casos de paternidad, maternidad, lactancia acumulada, riesgo en el embarazo, riesgo durante la lactancia de un menor de nueve meses, excedencias por cuidado de familiares, de menores de ocho años y de más de ocho años en causas excepcionales como adopción de extranjeros, excedencias voluntarias y similares. Responsable: Xxx/HR.

—Contrato a tiempo parcial. Se potenciará el uso del contrato de tiempo parcial especialmente para cubrir jornadas enteras con diferentes trabajadores a tiempo parcial. En esos casos tendrán preferencia aquellos trabajadores y candidatos con hijos menores de edad y mayores y discapacitados a su cargo. Responsable: Xxx/HR.

—Colectivos en exclusión social. En su caso, y siempre que ello sea posible, adoptar medidas de ayuda o bonificaciones ofrecidas por la administración: acceder las bonificaciones por contratación de víctimas de la violencia de género o mayores de 45 años. Responsable: Xxx/HR.

2. *Clasificación, formación y promoción profesiona*l.

• Promoción y rotación. Recomendación BSHE-E: Que entre un 10% y un 20% de las promociones sea de un mismo sexo.

Medidas:

—En procesos de promoción no automática no se dará preferencia a ningún sexo. Responsable: ES/BA-HRP; xxx/HR; personas con gente a su cargo.

—Transparencia: Mantener criterios de transparencia en los procesos de rotación para cobertura de vacantes. Responsable: ES/BA-HRP; xxx/HR; personas con gente a su cargo.

—En procesos de rotación no se dará preferencia a ningún sexo. Responsable: ES/BA-HRP; xxx/HR; personas con gente a su cargo.

—En puestos en los que haya subrepresentación de un sexo, se favorecerá, siempre en igualdad de condiciones y competencias, la incorporación del sexo subrepresentado. Responsable: ES/BA-HRP; xxx/HR; personas con gente a su cargo.

—En los casos en los que la movilidad geográfica pudiese afectar a diferentes trabajadores, se valorarán especialmente situaciones con hijos en período escolar o en tratamiento hospitalario o con discapacitados a cargo. Responsable: ES/BA-HRP; xxx/HR.

—Discriminación positiva en igualdad de oportunidades a favor de uno u otro sexo cuando en el departamento en cuestión haya desequilibrio, tanto en selección como en promoción. En caso de apertura de nuevo centro de trabajo: hacer una selección equilibrada y repartida. Responsable: ES/BA-HRP; xxx/HR; personas con gente a su cargo.

—Posibilidad de que aquellas personas que se encuentran en situación de excedencia por cuidado de familiares puedan participar en procesos de selección para puestos de mayor responsabilidad: se informará de las vacantes vía web del empleado. Responsable: ES/BA-HRP; xxx/HR.

—Posibles acuerdos con organismos públicos para la selección de víctimas de la violencia de género. Responsable: ES/BA-HRP; xxx/HR.

—En la denominación de los puestos de trabajo se eliminarán aspectos que se asocien al sexo de sus integrantes (limpiadora, mozo…) ES/BA-HRP; xxx/HR.

• Formación. Recomendación BSHE-E: Que entre un 10 y un 20% de los asistentes a cursos de formación sea de un mismo sexo.

Medidas:

—En la convocatoria de cursos de formación se tendrá en cuenta a trabajadores en situación de maternidad, paternidad y excedencia por cuidado de hijos o discapacitados. Mantener el acceso a la web del empleado en los casos antes mencionados para poder acceder al catálogo de formación y participar de los cursos que BSH pone a disposición de los empleados. Responsable: ES/BA-HRP; xxx/HR IT-E.

—Permitir participar a las personas que se encuentren en la anterior situación tanto en los cursos de formación organizados por la empresa, como en los procesos de selección: que tengan acceso a la web y puedan tener conocimiento tanto del catálogo de formación como de las vacantes del grupo. Responsable: HR-P; xxx/HR.

—Inclusión de cursos específicos en materia de igualdad en el plan de formación con una frecuencia determinada. Responsable: ES/BA-HRP.

—Inclusión de referencias al Plan de Igualdad BSH en la formación inicial a los nuevos empleados. Responsable: ES/BA-HRP.

—Acciones formativas tendentes a sensibilizar a aquellas personas que participan en procedimientos de selección, en materia de igualdad. En su defecto, campaña de comunicación interna, con elaboración de carteles informativos que se expondrán en los tablones de los centros, así como de hojas informativas que se entregarían con las nóminas. Responsable: ES/BA-HRP.

—Una vez se han desarrollado cursos de formación destinados a mujeres para ejercer funciones de dirección, evaluar su resultado. Responsable: ES/BA-HRP.

—Desarrollar acciones formativas inversas: cursos que tradicionalmente eran para hombres, realizarlos para las mujeres y viceversa. Responsable: ES/BA-HRP.

—Igualdad de acceso a la formación con independencia de la jornada, completa o reducida, así como si se encuentra en situación de excedencia por cuidado de familiares (reciclaje profesional). Responsable: ES/BA-HRP; xxx/HR.

3. *Retribución y mejoras sociales.*

• Compensación. Recomendación BSHE-E: No diferencias salariales por razón de género entre trabajadores que desarrollan las mismas funciones (se excluye las diferencias por complemento personal que se derivan de lo expuesto en el convenio colectivo).

Medida:

Se mantendrá y revisará un análisis anual de las retribuciones percibidas en idénticas situaciones de grupo, nivel, Puestos y Antigüedad por hombres y mujeres. Responsable: ES/BA-HRP; xxx/HR.

• Mejoras sociales. Recomendación BSHE-E: Se procurará mantener una oferta de productos y servicios externos que faciliten la conciliación de la vida personal-familiar y laboral. Y en la medida en que resulte posible se estudiará y procurarán las siguientes:

Medidas:

Planes de retribución flexible de exentos: servicios de guardería, seguros salud, vivienda, formación y hogares conectados a internet. Responsable: ES/BA-HR.

—Bienes y servicios de otras empresas para todos los empleados BSH. Mantener y potenciar: seguros salud; formación externa; viajes y centros de ocio; sistemas de reparación y alquiler de vehículos y similares. Responsable: ES/BA-HRP xxx/HR.

—Mantener viva la norma venta de aparatos, accesorios y reparaciones BSH. Responsable: ES/BA-HRL xxx/HR.

—Clubes sociales o similares donde los haya: Permitir a los empleados que se encuentran en las situaciones de excedencia por cuidado de hijos y similares, poder acceder a todas esas actividades. Responsable: ES/BA-HRL; xxx/HR.

—Servicios de comedor o plus comida. Responsable: ES/BA-HRL; xxx/HR.

—Servicios de transporte colectivo. Responsable: ES/BA-HRL; xxx/HR.

—No diferenciación ropa de trabajo por géneros. Responsable: xxx/HR.

Para las víctimas que tengan que abandonar el domicilio como consecuencia del maltrato: asesoramiento psicológico-médico y jurídico a aquellas personas que acrediten legalmente estar viviendo esa situación. Responsable: ES/BA-HRLH.

4. *Tiempo de trabajo y conciliación de la vida laboral y personal.* Recomendación BSHE-E: Reducción de horas fuera del lugar habitual y de la hora habitual de trabajo y no repercusión en el desarrollo profesional el uso de medidas de conciliación familiar.

• Teletrabajo/reducción viajes empresa.

Medidas:

—Potenciar el uso de la videoconferencia, siempre que ello sea posible, con el fin de evitar los viajes de trabajo. Responsable: Jefes departamento.

—Habilitar, al menos (y siempre que técnicamente fuese posible) un token y PC genérico para los departamentos que así lo requieran para facilitar el teletrabajo en momentos puntuales. Responsable: Jefe departamento-IT.

• Excedencias voluntarias.

Medidas:

Se podrán valorar, siempre que las circunstancias lo permitan y sea autorizado por el responsable inmediato y de personal, excedencias voluntarias de duración inferior a la legalmente establecida bajo las siguientes condiciones:

—Duración mínima de un mes y máxima de dos meses.

—Durante meses a concretar por centro.

—Que empiecen al finalizar o iniciar el turno de vacaciones establecido.

—El trabajador que la solicite no deberá haber tenido ausencias de ningún tipo que supere el 3% de las jornadas efectivas en los tres años inmediatamente anteriores. En el caso de trabajadores cuya antigüedad en la empresa sea inferior a tres años, no solo se debe dar el supuesto anteriormente mencionado sino también tener una antigüedad de al menos dos años.

—Que en el mismo departamento no se presenten tantas solicitudes que imposibilite el normal funcionamiento del mismo. Responsable: ES/BA-HRL; xxx/HR .

• Maternidad y paternidad.

Medidas:

Paternidad. Se establece la posibilidad de disfrutar la paternidad a tiempo parcial a razón del 50% de la jornada diaria siempre que la legislación de Seguridad Social lo permita. Responsable: ES/BA-HRL; xxx/HR.

Lactancia. Se hace referencia en cada anexo de los centros los que en cada convenio mejoran el mínimo legal, especialmente en cuanto a acumulación. Responsable: ES/BA-HRL; xxx/HR.

Reducciones de jornada. Facilitar su uso y determinación horaria coincidiendo con el inicio o final de la jornada. Responsable: ES/BA-HRL; xxx/HR.

Vacaciones y exceso de calendario. Se establece la posibilidad de disfrutar las vacaciones y exceso de calendario que correspondan, o parte de los mismos, a continuación de la maternidad y/o lactancia y dentro del año natural en aquellos centros donde ambas contingencias no se deben establecer de manera colectiva, a no ser que medie mutuo acuerdo individual. Responsable: ES/BA-HRL; xxx/HR.

• Jornada y horarios.

Medidas:

Bolsas de horas por compensaciones de flexibilidad o por excesos de jornada diarias por realización de jornadas irregulares. Establecer uso individual según convenios. Responsable: ES/BA-HRL; xxx/HR.

Turno central: Establecer horarios flexibles según convenios y prácticas habituales. Responsable: ES/BA-HRL; xxx/HR.

Turno central flexible y reducción de jornada: Poder aplicar por analogía el flexible normal a los horarios de reducciones de jornada. Responsable: ES/BA-HRL; xxx/HR.

Jornada irregular: Acuerdos individuales para una distribución irregular de la jornada en el caso de trabajadores con hijos entre 8 y 10 años (hasta los 8 hay reducción de jornada), siempre y cuando se pacte con el responsable inmediato (mutuo acuerdo). Responsable: ES/BA-HRL; xxx/HR.

• Permisos y licencias.

Medidas:

General. En todos los convenios colectivos se mejora el mínimo legal de los permisos Responsable: ES/BA-HRL; xxx/HR.

Licencias no retribuidas: con una duración máxima a concretar por centro y compensable con flexible para casos de adopción en el extranjero, sometimiento a técnicas de reproducción asistida, hospitalización prolongada por enfermedad grave del cónyuge o parientes hasta el primer grado de consanguinidad o afinidad. Responsable: ES/BA-HRL; xxx/HR.

Permiso de asistencia a médico de cabecera (fijado en convenios); extenderlo a la posibilidad de usarlo para acompañar a familiares discapacitados de primer grado cuando sea necesario, con un límite fijado de horas al año. Responsable: ES/BA-HRL; xxx/HR.

5. *Disciplinario*.

Recomendación BSHE-E plasmar y perseguir faltas relacionadas con conductas y actos contrarios a la igualdad.

Medidas:

Incluir en el régimen de sanciones de los convenios allí donde no está ya:

Faltas muy graves. Será causa irremediable de despido el maltrato, abuso de autoridad o falta de respeto o consideración por razón de género. Responsable: ES/BA-HRL; xxx/HR.

Establecer un único protocolo específico de prevención y actuación en casos de acoso sexual que se anexará a este plan responsable: ES/BA-HRL; xxx/HR.

6. *Comunicación.*

Recomendación BSHE-E: Contribuir en la sensibilización sobre igualdad.

Medidas:

Formación en igualdad a los nuevos profesionales de comunicación corporativa. Responsable: ES/BA-HRP; ES/SM-MA.

Evitar posible lenguaje y vocabulario sexista en las comunicaciones oficiales internas y externas. Responsable: HR; MKCC; personas con gente a su cargo.

Analizar posibles acciones de comunicación interna sobre:

—El concepto de igualdad.

—Sensibilización a favor de la ayuda en las tareas del hogar.

—Sensibilización en contra del maltrato de género.

Responsable: ES/BA-HRP; ES/SM-MA.

7. *Seguridad y salud laboral*.

Recomendación BSHE-E: Equidad de las evaluaciones de riesgos y análisis de indicadores.

Medidas:

En las evaluaciones ergonómicas de los puestos de trabajo se seguirán protocolos en los que se distingan métodos de evaluación y prevención en funciones de las características biológicas de cada sexo:

—Adaptación SAP EH&S, método NIOSH a masas de referencia 15-25 kg para mujeres y hombres.

—Evaluaciones de riesgos ergonómicas según check-list OCRA que sí tiene en cuenta los riesgos ergonómicos en función de sexo.

—Adaptación evaluaciones NIOSH actuales a las nuevas masas de referencia para mujeres y hombres.

Responsable: ES/TE-ESS; ES/TE-xxx.

En las áreas de producción y de tareas que requieren esfuerzo físico, se determinarán puestos de trabajo más indicados para situaciones de embarazo. Responsable: ES/TE-xxx.

Los datos de absentismo médico, tanto de contingencias comunes como profesionales (accidentes), se desglosarán por sexos en aras a analizar posibles medidas preventivas por razón de sexo: Adaptación Módulo SAFE de EH&S-SAP para desglose cont. prof. por género. Responsable: ES/BS-HRLH; ES/TE-ESS.

Vigilancia de la salud. Tener en cuenta el factor de género a la hora de realizar los reconocimientos médicos a través de los protocolos sanitarios específicos y en las consultas médicas. Ej: Protocolo osteomuscular, donde se hace una especial incidencia a la exploración de la espalda en mujeres, dada una mayor prevalencia de trastornos musculoesqueléticos, fundamentalmente escoliosis. Responsable: ES/BS-HRLH.

Promoción de la salud. Planificar varios programas de promoción de la salud específicos para hombres, para mujeres y comunes: Ej: Escuela de espalda, tabaquismo, suelo pélvico, cáncer de mama y útero, embarazo y maternidad, atención a la mujer climatérica y osteoporosis. Responsable: ES/BS-HRLH.

Higiene industrial: Adaptación sistema gestión PRL de fábricas al RD 298/2009, en relación con la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud en el trabajo de la trabajadora embarazada, que haya dado a luz o en período de lactancia: mejora en la gestión de los productos químicos para evitar riesgo a la mujeres en el embarazo o lactancia. Responsable: ES/TE-xxx.

Se valorarán el paso a situaciones de riesgo en el embarazo a partir de la semana 18 con el tope de la 24. Varía según el factor de riesgo:

—Manejo repetitivo de pesos, arrastre y empuje de cargas. Según peso y número de repeticiones o flexión repetida de tronco entre la 18 y 26 semanas.

—Ruido, semana 22.

—Bipedestación mantenida, igual o superior a 4 horas, entre la 22 y 24 semanas.

—Agentes químicos, desde el momento que se conoce la situación de embarazo.

Además, hay que tener en cuenta las particularidades de la trabajadora (peso, antropometría, etc.). Responsable: ES/BS-HRLH; ES/BS-HRL; ES/TE-xxx.