

IV ACUERDO ENTRE LA DIRECCION DE LA EMPRESA DE TELEFONICA SOLUCIONES OUTSOURCING Y LA REPRESENTACION SOCIAL DE LOS TRABAJADORES

Madrid a 27 de diciembre de 2021.

El presente texto se suscribe entre la Dirección de TSO y la Representación Unitaria de los Trabajadores después de varias reuniones de negociación y consultas, con el objeto de incluir nuevas y renovadas materias a este acuerdo, firmado por primera vez en febrero de 2013 y revisado en 2015 y 2017, sin obviar acuerdos puntuales alcanzados en estos años.

Con la firma del presente documento en la IV actualización del Acuerdo de empresa para TSO se renueva por los firmantes la voluntad y el compromiso por continuar el proceso de diálogo y de negociación colectiva, a través de la Comisión paritaria de Interpretación y Vigilancia, con el fin de valorar la incorporación de nuevas materias una vez acordado por las partes, apostando por la evolución en el empleo y la mejora de las condiciones siempre manteniendo la posición competitiva de la empresa en el mercado y el desarrollo de los empleados.

Siendo de aplicación el Convenio Colectivo Estatal de Empresas de Consultoría y Estudios de Mercado y de la Opinión Pública, con carácter complementario y mejorando lo establecido en la normativa de referencia, se considera adecuado mejorar determinadas materias que se detallan en el presente texto.

Este acuerdo refundido será de aplicación a toda la plantilla de TSO a excepción de Jefes, Gerentes y/o cargos superiores, así como aquellos trabajadores que tengan reconocida expresamente y a título individual alguna condición más beneficiosa:

1. Jornada laboral.

Sin perjuicio de la jornada laboral ordinaria máxima de trabajo efectivo, en cómputo anual, será de 1.800 horas anuales.

- Se establecen 35 horas semanales en régimen de jornada continuada durante los meses de julio y agosto. Anualmente la empresa elaborará el calendario laboral que será publicado en la herramienta de difusión correspondiente, conteniendo la jornada ordinaria anual y la distribución de los días laborables, festivos o inhábiles que pudieran corresponder, atendiendo a la jornada máxima establecida.
- Cuando por los especiales requerimientos de la actividad del cliente algún trabajador tuviera excepcionalmente que realizar un número de horas superior a la fijada, se compensará el exceso de jornada con tiempo de descanso equivalente. Dicha compensación se realizará por tiempo equivalente a razón de una hora, por cada hora ordinaria efectivamente trabajada previo acuerdo entre la empresa y el trabajador, y deberá disfrutarse en un periodo máximo de seis meses, desde la realización de las intervenciones puntuales o trabajos.
- Se establece con carácter general para todos los trabajadores de la empresa, una distribución horaria en los siguientes términos, sin perjuicio de aquellos empleados que, por razones de actividad, presten sus servicios a clientes, ajustarán su horario de trabajo

a las necesidades del servicio, dentro de los límites de la jornada laboral anteriormente pactada y sin perjuicio de los límites legales:

Periodo de Jornada Partida todos los meses del año, a excepción de los meses de julio y agosto, la jornada se prestará en la franja horaria de 07:00 a 21:00 horas de lunes a viernes.

En los meses de jornada continuada de julio y agosto, dicha franja será de 07:00 a 19:00 horas de lunes a viernes.

Las variaciones del horario habitual de trabajo se comunicarán con una antelación mínima de 7 días naturales.

- Cuando por razones de servicio no se pueda disfrutar de la referida jornada continua en el mes de julio o agosto, los empleados serán compensados con tiempos de descanso, a razón de 1 día por semana completa trabajada en régimen de jornada partida o 2 horas por día trabajado en jornada partida, que se disfrutará previo acuerdo con la empresa. Esta situación da derecho a la percepción de los vales de comida correspondientes.

2. Especial referencia a las situaciones de disponibilidad

Atendiendo a las especiales características de la actividad que se lleva a cabo en TSO existen diferentes modalidades de disponibilidades entendidas como la situación de los empleados que, fuera de su horario ordinario, están en situación de localización inmediata bien para incorporarse al trabajo o bien para resolver las incidencias que se produzcan dentro de dicho periodo.

Los complementos que retribuyan esta disponibilidad llevarán implícita la obligatoriedad para los empleados que los perciben, así como los que lo tengan pactado individualmente en sus condiciones de trabajo, de realizar el sistema de disponibilidades, trabajos extraordinarios y guardias de la forma reflejada en el presente acuerdo y cuando lo requiera la actividad de la empresa.

Se garantizará el disfrute de al menos 15 fines de semana en cómputo anual en que el trabajador no se encuentre en situación de guardia, trabajo programado o intervención.

a) Complemento de disponibilidad e intervención:

Este complemento retribuye la disponibilidad telefónica completa durante 24 horas los siete días de la semana para resolver las incidencias que exponga el cliente fuera del horario ordinario de trabajo, atendiendo a los procedimientos operativos y de servicio especificados en cada caso. Asimismo, retribuirá la expectativa, la atención y/o resolución, por los medios habituales, incluidos los telemáticos, facilitados por la Empresa, las incidencias que con carácter excepcional se planteen, así como las intervenciones directas dirigidas a la resolución de incidencias hasta las 20:00 horas de lunes a viernes laborables.

A estos efectos se entenderá por incidencia todo problema, avería o mal funcionamiento de los elementos objeto del servicio que interrumpa el normal desarrollo de la actividad de un cliente y que sean comunicadas por un cliente a la empresa para su resolución conforme al procedimiento interno de escalado definido por la empresa y en cualquier caso, para atender aquellas incidencias de alta criticidad y/o impacto en el cliente, conforme a lo especificado en dichos procedimientos, que la empresa hará entrega al empleado a su incorporación en el servicio o proyecto y que podrá ser solicitado en cualquier momento por la persona trabajadora.

El importe económico de este complemento que hasta el momento venía denominándose plus de guardia pasará a denominarse complemento de disponibilidad e intervención manteniéndose su importe de **5.900 euros anuales** por año completo efectivamente realizado

El importe de este complemento de disponibilidad e intervención se abonará en 12 pagas, incluyendo por tanto el periodo vacacional, cualquiera que sea la fecha de disfrute por parte del empleado. Este complemento se percibirá en caso de IT de duración no superior a un mes. Este complemento no será consolidable y dejará de percibirse en el supuesto de que el trabajador pasara a prestar servicios en un puesto de trabajo que no esté sujeto a la disponibilidad anteriormente descrita.

Complemento de actuación:

Cuando, dentro del período de disponibilidad telefónica descrita anteriormente, el empleado deba intervenir para la resolución de incidencias desde las 20:00 horas y hasta las 8:00 horas del día siguiente de los días laborables o desde las 20:00 horas del viernes (o día previo a festivo) hasta las 8:00 horas del lunes (o día laborable), percibirá una retribución adicional de 23 euros brutos por hora si la actuación se realiza en día laborable, y 25 euros brutos por hora si esta es en sábado, domingo o festivo. Igualmente se considerarán actuaciones, aquellas intervenciones telefónicas cuya duración sea superior a una hora y en la franja horaria anteriormente descrita.

Comisión Disponibilidad e Intervención:

Con el objetivo de trabajar en un modelo de atención de disponibilidad e intervención para el área de Operaciones que permitan establecer turnos de rotación en la prestación, así como detectar y valorar las situaciones que puedan suponer un incremento de actividad efectiva más allá de lo esperado, se constituirá una Comisión de estudio y análisis.

A solicitud de cualquiera de las partes firmantes, y no demorándose más allá del mes de febrero de 2022, deberá constituirse esta Comisión de constitución paritaria, esto es 3 miembros designados por la Dirección de la Empresa y 3 miembros del Comité de Empresa.

Serán funciones de la Comisión:

- Determinación de un servicio/proyecto/cliente como modelo en el que iniciar a modo de “piloto” la atención de la disponibilidad de forma rotativa. Se determinarán en este momento los aspectos a valorar por la empresa en la fase posterior de análisis de resultados.

Tras un período de aplicación de este sistema rotativo en el servicio/proyecto/cliente piloto de al menos 3 meses, la Comisión volverá a reunirse para analizar los resultados y, en caso de ser satisfactorios para todas las partes, determinar la extensión del modelo a otros servicios/proyectos/clientes.

- Análisis de las situaciones que puedan resultar críticas en el desempeño de las situaciones de disponibilidad por parte de la plantilla de TSO, así como incidencias que hayan podido producirse por fallo del sistema de rotación.
- Proponer medidas a valorar por la empresa en el caso de ser entendida la situación planteada como crítica.
- Solicitar la revisión de los procedimientos de escalado interno (operativo) que hayan sido origen de una situación de exceso a petición de las personas trabajadoras a través de la RTL.

b) Trabajos extraordinarios

Cuando, con el fin de cumplir con los requerimientos de la actividad, se precise la intervención puntual de un empleado para la resolución de incidencias (no encontrándose en situación de disponibilidad) o trabajos programados fuera de su jornada ordinaria, se compensará previo acuerdo con el responsable de la Unidad, por tiempo equivalente de descanso que deberá disfrutarse dentro de los 4 meses siguientes a su realización. La compensación con tiempo de descanso retribuido, se realizará a razón de 1,75 horas por cada hora ordinaria trabajada.

Si llegado el término del período de compensación cuatrimestral, no se hubiere podido disfrutar el descanso compensatorio, se retribuirá con una compensación económica de 23 euros brutos por hora en día laborable y 25 euros brutos si dicha intervención se realiza en sábado, domingo o festivo.

Se establece un periodo mínimo de comunicación al trabajador para la atención de trabajos programados de al menos 72 horas, sin perjuicio del acuerdo previo entre la empresa y el trabajador.

c) Guardias

Los empleados que deban estar localizados fuera de su horario ordinario de trabajo por algún medio de comunicación facilitado por la empresa para la resolución de incidencias mediante su intervención directa, percibirán una retribución adicional de 2,90 euros brutos por cada hora en esta situación, incluyéndose en este importe tanto la disponibilidad telefónica como la intervención o actuación en su caso.

Se fija la siguiente modalidad de compensación en cómputo;

- A partir de 4 horas de duración en día laborable: 10 euros/hora
- A partir de 4 horas de duración realizadas en sábado o domingo: 16 euros/hora.

Se fija un límite semanal de 15 horas de resolución de incidencias mediante su intervención directa retribuida, conforme a la modalidad de compensación indicada.

Si el trabajador realizase en cómputo semanal más de 15 horas de trabajo efectivo, compensará dicho exceso como horas de descanso conforme a la regulación establecida.

Se establece con carácter general para los trabajadores un límite máximo de 27 semanas completas en cómputo anual para encontrarse en situación de guardia.

Dado que en estos casos la intervención del trabajador debe realizarse con la mayor rapidez posible, este no podrá desplazarse mientras se encuentre en situación de guardia a una distancia de más de dos horas de su centro de trabajo habitual, comprometiéndose igualmente a estar en zona de cobertura del teléfono, llevarlo siempre conectado y verificar periódicamente su funcionamiento, salvo casos de fuerza mayor, en los que se comunicará en el menor tiempo posible.

Los tiempos de espera previos al inicio de cualquier intervención directa o los de desplazamiento, no se considerarán como tiempos efectivos de trabajo, por lo que no se computarán a efectos de la duración máxima de la jornada ordinaria ni para el límite máximo de las horas extraordinarias excepto los desplazamientos que se produzcan durante el transcurso de una intervención.

No se podrá estar en una guardia más de tres semanas continuadas (por tanto, no se podrá estar en una guardia más de 3 fines de semanas consecutivos). Este período máximo podrá ampliarse por acuerdo entre los trabajadores asignados al servicio. El tiempo de descanso que debe mediar entre dos guardias consecutivas nunca será inferior al período (en semanas o fines de semana) de guardia prestada.

Para estas guardias, la empresa designará mensualmente los trabajadores que deban adscribirse a este servicio si bien con la finalidad de reducir el período de permanencia de cada trabajador en régimen de guardia se establecerá un sistema rotatorio de adscripción entre los trabajadores pertenecientes a la misma área de actividad.

d) Plus de localización

Dicho plus retribuirá el hecho de estar localizable por algún dispositivo móvil facilitado por la empresa de forma que el empleado permanezca en lugares de cobertura salvo casos de fuerza mayor en los que se comunicará en el menor tiempo posible no teniendo obligación de desplazarse para atender y/o resolver las incidencias. La percepción de este plus será incompatible con la percepción de cualquier otro complemento que comprenda la disponibilidad telefónica.

La compensación económica en estos casos será de 0,77 euros hora.

e) Guardia de Refuerzo:

Dicho complemento irá dirigido para atender aquellas circunstancias especiales o excepcionales que por la entidad y necesidad de nuestros clientes y/o del proyecto, por la especialidad de la tecnología y/o la complejidad que entraña su cobertura y/o su atención, se requiere que el trabajador deba estar localizable por algún dispositivo móvil facilitado por la empresa teniendo obligación de atender y/o resolver las incidencias mediante su intervención directa durante el periodo establecido.

En estos casos se requiere que la intervención del trabajador se realice con la mayor rapidez posible. Por ello, en esta circunstancia el trabajador atenderá y/o resolverá las incidencias que se produzcan encontrándose en situación de guardia de refuerzo en un tiempo no superior a una hora, comprometiéndose igualmente a estar en zona de cobertura del teléfono, llevarlo siempre conectado y verificar periódicamente su funcionamiento, salvo casos de fuerza mayor, en los que se comunicará en el menor tiempo posible.

La percepción de este complemento será incompatible con la percepción de cualquier otro complemento o plus que comprenda la disponibilidad telefónica. Se establece un plazo de preaviso al trabajador siempre que la actividad lo posibilite de al menos 48 horas al inicio de la actividad para la disponibilidad y la atención/resolución requerida.

El importe de la guardia de refuerzo ascenderá a:

- 65 euros brutos en día laborable.
- 100 euros brutos el día festivo.
- 200 euros brutos el fin de semana completo.

Los tiempos de espera previos al inicio de cualquier intervención directa o los de desplazamiento, no se considerarán como tiempos efectivos de trabajo, excepto los desplazamientos que se produzcan durante el transcurso de una intervención.

3. Vacaciones

- Cada trabajador tendrá derecho a disfrutar un período anual de 23 días laborables por año trabajado.
- El período de vacaciones no podrá ser sustituido en ningún caso por compensación económica, salvo en supuestos de extinción de la relación laboral.

- El devengo de las vacaciones se computará desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre. Las vacaciones se disfrutarán, con carácter general, dentro del año natural en que se hayan devengado, y en proporción al tiempo trabajado en dicho periodo. Excepcionalmente, dicho periodo de disfrute podrá ampliarse por razones justificadas hasta el 31 de enero del siguiente año.

- Durante la vigencia del Acuerdo los días 24 y 31 de diciembre tendrán la consideración de no laborables en la Empresa, manteniéndose en ambos casos la jornada máxima anual en 1.800 horas. En los casos en que dichos días no se puedan disfrutar por necesidades de la atención a los clientes o del servicio, teniendo que realizar la jornada en el horario habitual, serán compensados con días de descanso. En otro caso se compensarán en función de la jornada realizada.

En este último caso, los días de descanso, se disfrutarán en el mismo año natural en que se devengan, y excepcionalmente, por razones organizativas, hasta el 31 de enero del año siguiente. Su disfrute se acordará con el responsable de la unidad en función de las necesidades organizativas de la misma.

4. Permisos Retribuidos

Sin perjuicio de lo recogido en el convenio de aplicación en materia de permisos retribuidos, los empleados tendrán derecho a solicitar los siguientes permisos, previo aviso y justificación cuando así se requiera, para ausentarse de su puesto de trabajo, con derecho a remuneración por alguno de los siguientes motivos y por el tiempo indicado:

- Matrimonio o constitución de pareja de hecho y del mismo sexo, debidamente constituida: 15 días naturales ininterrumpidos. El hecho causante deberá tener lugar dentro del permiso y en cualquiera de sus días. Siempre y cuando medie preaviso de al menos 1 mes de antelación al inicio del permiso.
- Fallecimiento de parientes:
 - 10 días naturales en los casos de fallecimiento de hijos o del cónyuge o pareja de hecho legalmente constituida.
 - 4 días naturales por el fallecimiento de parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, incluyendo los cónyuges, legalmente constituidos, de hermanos/as.
 - Cuando por tal motivo el trabajador necesite hacer un desplazamiento al efecto de más de 200 kilómetros por cada uno de los viajes de ida y vuelta, el plazo se ampliará en dos días naturales más.
- Accidente o enfermedad grave, hospitalización o intervención quirúrgica sin hospitalización, que precise reposo domiciliario de cónyuge o pareja de hecho, parientes hasta el segundo grado por consanguinidad o afinidad darán derecho a los siguientes permisos:
 - Cónyuge o familiares de primer grado. La persona trabajadora tendrá derecho a un permiso retribuido de cinco días naturales. Independientemente de si la persona trabajadora deba hacer un desplazamiento o no.
 - Familiares de segundo grado. La persona trabajadora tendrá derecho a un permiso retribuido de tres días naturales. Cuando con tal motivo la persona trabajadora necesite hacer un desplazamiento al efecto, el permiso será de 4 días.
 - Los días de permiso en este apartado podrán disfrutarse independientemente de la fecha de inicio de la enfermedad u hospitalización, siempre que el disfrute coincida con la duración de esta, es decir, no haya transcurrido, en ningún caso

más de tres semanas desde el hecho causante y se disfruten como permiso retribuido el mismo número de días laborales que le habrían correspondido en el caso de haberse iniciado el permiso coincidiendo con la fecha del hecho causante. A los efectos previstos en el párrafo anterior respecto de Cónyuge o familiares de primer grado, todas las intervenciones quirúrgicas, se considerarán potencialmente graves.

Para asuntos propios: 2 días. Uno de ellos pudiendo disfrutarse de manera fraccionada mediante la reducción de la jornada diaria sin que por este concepto puedan superarse las 8 horas de duración anual. El tiempo mínimo para su disfrute será de dos horas, requiriéndose informar a la empresa con la antelación suficiente que permita una correcta organización.

5. Festivos

Aquellos trabajadores que, por razones de la actividad, por necesidades de la atención a los clientes o del servicio tenga que realizar la jornada en el horario habitual, serán compensados con un día de descanso, en su defecto en función de la jornada realizada por tiempo equivalente. Dicha compensación será acordada entre el trabajador y la empresa, dentro de los seis meses siguientes. Adicionalmente, se percibirá una compensación económica de 100€/día.

6. Teletrabajo y otras formas de prestación laboral.

TRABAJO A DISTANCIA O TELETRABAJO SUPERIOR AL 30% DE LA JORNADA DE TRABAJO.

Siendo definido el teletrabajo como una forma flexible de realización de la actividad laboral desde el domicilio fijado por la persona teletrabajadora o en el lugar elegido por ésta, utilizando medios telemáticos y nuevas tecnologías de la información y comunicación, siendo una herramienta estratégica en nuestra organización.

Deberá poder asegurarse el cumplimiento de las necesidades de la actividad, siendo compatible con la modalidad presencial que seguirá siendo la modalidad ordinaria de trabajo.

Ámbito personal

La posibilidad de situarse en esta modalidad de teletrabajo en los términos aquí pactados podrá ser solicitada por las personas trabajadoras con conocimientos suficientes de la actividad del puesto y de los procedimientos de trabajo de forma no presencial, así como conocimientos informáticos y técnicos, con autonomía y con capacidad propias de planificación en el trabajo, accesibilidad y disponibilidad.

Estos requisitos deberán mantenerse durante el periodo en que se apruebe la modalidad de teletrabajo.

Ámbito objetivo

El modelo de teletrabajo en TSO se pacta con un carácter universal y voluntario que evite cualquier situación que pueda generar desigualdad o discriminación.

Con carácter general todas las actividades son teletrabajables, exceptuándose aquellas que por la naturaleza de sus funciones requieren realizarse mayoritariamente de manera presencial y aquellas otras que son objeto de Smart Work (trabajo en movilidad).

Para ello, sólo en reunión de las jefaturas de área y la gerencia de la empresa se efectuará la designación de los puestos o actividades teletrabajables, así como el seguimiento de actividades y de las personas trabajadoras a las que afecta la realización del teletrabajo.

Formalización del acuerdo de trabajo a distancia.

El contrato de trabajo a distancia deberá realizarse por escrito y antes de que se inicie la prestación de servicio mediante esta modalidad.

La modificación de las condiciones pactadas, incluido el porcentaje de presencialidad, deberá ser objeto de nuevo acuerdo entre la empresa y la persona trabajadora; formalizarse por escrito con carácter previo a su aplicación y ser puesta en conocimiento de la Representación de los Trabajadores/as según dispone el artículo 8 RDL 28/2020.

En caso de denegación de la solicitud de teletrabajo, la Empresa deberá ofrecer por escrito una motivación razonable de las causas que expliquen la imposibilidad de atender las solicitudes en los términos que hayan sido planteados

Duración del acuerdo de trabajo a distancia.

La condición de persona teletrabajadora, tendrá una vigencia de un año, transcurrido el cual podrá prorrogarse una vez se realice la valoración en la adaptación a esta nueva modalidad de trabajo, la productividad en el periodo de vigencia del contrato, el cumplimiento de las actividades asignadas y el perfil (autonomía, accesibilidad y disponibilidad), prorrogándose por periodos de igual duración, salvo denuncia expresa de cualquier de las partes, con preaviso de un mes, sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado de este acuerdo titulado «Situaciones de reversibilidad».

Además, la empresa establecerá un calendario de seguimiento periódico con el responsable de la unidad, con el fin de corroborar que se siguen cumpliendo las condiciones para el mantenimiento del teletrabajo.

En caso de denegación de la prórroga de teletrabajo, la Empresa deberá ofrecer por escrito una motivación razonable de las causas que expliquen la imposibilidad de atender las solicitudes en los términos que hayan sido planteados.

Dotación de medios y compensación de gastos.

En la actualidad, la empresa continúa en un período de transición con el objetivo de retomar la actividad presencial que se realizaba de forma previa a la situación excepcional de trabajo en remoto derivada de la crisis sanitaria, por lo que este apartado no será de aplicación hasta que no se produzca el regreso 100% presencial a las instalaciones.

El presente acuerdo establece en cumplimiento de los artículos 11 y 12 del RD Ley 28/2020 la siguiente dotación de medios y compensación de gastos, los equipos, herramientas, medios y gastos vinculados al desarrollo de la actividad laboral en teletrabajo, son los que a continuación se acuerdan, quedando compensados y abonados en los términos del Real Decreto Ley, circunstancia que se incluirá en los contratos individuales:

- Ordenador, Smart Pc o similar.

- Para aquellas personas trabajadoras que ya dispongan de línea corporativa móvil, se incrementará el límite de utilización de datos hasta facilitar datos ilimitados.
- Para aquellas personas trabajadoras que no dispongan de línea corporativa, se les hará entrega de un terminal móvil (dotación única) y una tarjeta inteligente SIM con acceso a línea de telefonía móvil y datos ilimitados.
- Igualmente se pondrá a disposición de la persona trabajadora una silla ergonómica (dotación única).

La custodia de estos equipos, medios y herramientas será responsabilidad de la persona trabajadora hasta el término de la situación de teletrabajo o extinción de la relación laboral, haciendo un uso adecuado y responsable de los mismos.

El mantenimiento adecuado de todos los medios, equipos y herramientas necesarios para el desarrollo de la actividad será responsabilidad de la empresa, debiendo la persona trabajadora personarse con el equipo correspondiente hasta la instalación que indique la empresa para llevar a cabo las revisiones periódicas o arreglos necesarios.

La empresa no será responsable de los posibles daños que puedan suceder a personas o cosas a causa de su posible uso indebido.

Distribución de trabajo presencial y trabajo a distancia y lugar de trabajo a distancia o teletrabajo.

Este acuerdo se aplicará a todas las personas trabajadoras cuya actividad sea susceptible de realizarse a distancia y dispongan de los medios para poder realizarla, reconociendo dos días semanales con carácter universal.

Siempre y cuando así se requiera por el Jefe del Área correspondiente, cuando la actividad desarrollada por la persona trabajadora lo permita y existan posibilidades organizativas, se podrá incrementar la duración del mismo, su distribución o la acumulación de los 2 días pudiendo llegar a una semana completa en periodos quincenales.

Las personas responsables del equipo/proyecto/cliente concretarán los días de la semana de teletrabajo de cada persona trabajadora, que vendrán razonados por la correcta ordenación de la actividad, para lo cual, además, se podrán establecer porcentajes y/o turnos rotatorios allí donde sea necesario. Las personas responsables de equipo informarán, mediante correo electrónico u otra comunicación escrita, a la persona trabajadora de los días concretos de teletrabajo, así como de los porcentajes de jornada y/o turnos rotatorios de los mismos.

El tiempo de teletrabajo se realizará preferentemente en jornadas completas, si bien con acuerdo con las personas responsables podrá realizarse en tiempo de jornada equivalente. El tiempo de traslado desde la empresa al lugar de trabajo en domicilio no contabilizará a efectos de cómputo de jornada.

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

1. Será responsabilidad de la persona trabajadora que el lugar de trabajo cumpla con todas las condiciones necesarias en materia de prevención de riesgos laborales, seguridad y salud, para el desarrollo del trabajo en remoto, en condiciones óptimas, desde el citado lugar, al igual que es preciso que se cumpla con todas las exigencias y recomendaciones necesarias previstas en el presente acuerdo y relativas a Prevención de Riesgos Laborales.

2. Adicionalmente deberá contar con la conectividad y cobertura de red (datos) adecuadas por la realización de su trabajo. En el caso de que ocurriese alguna incidencia o avería técnica deberá reincorporarse a la mayor brevedad de manera presencial a su centro de trabajo mientras aquélla se soluciona, siendo por cuenta de la persona trabajadora cualquier tipo de gasto en que pudiera incurrir.

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

4. La empresa hará una dotación única de silla a cada una de las personas trabajadoras y la puesta disposición será en la residencia que indique el empleado. Igualmente, la responsabilidad en el transporte y los gastos del traslado, en caso de producirse entre los dos domicilios, serán a cargo exclusivamente de la persona trabajadora.

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

Jornada y horarios

La jornada será la establecida en el Convenio Colectivo y deberá desarrollarse dentro del horario general de área, departamento, proyecto o servicio a cliente en el que desarrolle su actividad.

Las personas teletrabajadoras deberán registrar tanto el inicio como la finalización de su jornada, en cumplimiento de la legislación vigente y de conformidad con lo ya establecido para el registro en el modelo presencial, así como en las mismas herramientas.

Si fuera necesario, la persona trabajadora deberá acudir al centro de trabajo al que esté adscrito o al lugar que sea preciso para atender las gestiones necesarias, así como para otro tipo de tareas (asistencia a reuniones, a cursos, sustitución de compañeros de baja o de vacaciones, imprevistos, variaciones de actividad, por ejemplo, por colaboración en proyectos transversales..., etc.), que le sean solicitadas por parte de la empresa, con antelación suficiente.

Cuando se produzca una avería en los equipos o aplicaciones informáticas, la persona trabajadora deberá acudir al centro de trabajo para su reparación. En los supuestos de dificultades técnicas que impidan el normal desarrollo del trabajo a distancia, deberá comunicarlo inmediatamente a su responsable quien determinará cómo proceder.

En los trabajos que no permitan flexibilidad alguna, se determinará exactamente el horario con los descansos reglamentarios. En los supuestos de trabajo a turnos, el régimen de turnos no experimentará variación por realizar la actividad en régimen de teletrabajo.

Condiciones económicas

Con respecto a la retribución de la persona trabajadora, ésta no se verá alterada por realizar la modalidad de teletrabajo. Tampoco sufrirán modificación el salario base y los complementos personales. Respecto a los devengos circunstanciales, se percibirán aplicando las mismas condiciones que corresponden a su trabajo presencial, así como las circunstancias que generan el derecho a percepción. Este mismo criterio regirá para los complementos extrasalariales.

En cuanto a la retribución variable a través del sistema propio de la empresa, si la percibiera, continuará percibiéndose en los mismos términos a lo habitual en situación de prestación presencial. Todo ello a excepción que la retribución variable incorpore algún concepto cuya naturaleza o descripción implique presencia.

Situaciones de reversibilidad

El “Principio de Reversibilidad” garantiza la vuelta al puesto de trabajo de forma presencial.

– A instancia de la empresa: En cualquier momento durante la vigencia del contrato cuando concurren razones de organización del trabajo o causas productivas o tecnológicas, por cambio de actividad de la persona trabajadora, cambio de puesto de trabajo, por incumplimiento acreditado en la evaluación del responsable del resultado óptimo para su actividad, cuando no se adecúa el perfil requerido para el teletrabajo o cualquier otro justificado.

Asimismo, serán causa de reversión los casos de incumplimiento de los deberes y obligaciones para la prestación de la actividad laboral o de las condiciones técnicas, de protección de datos o de prevención de riesgos laborales. Todo ello sin perjuicio de las previsiones relativas a deberes y obligaciones de las personas trabajadoras recogidas en la normativa laboral de aplicación.

En caso de reversión a instancia de la empresa, se ofrecerá la motivación por la que se produce la misma.

– A instancia de la persona teletrabajadora: podrá tener lugar durante los dos primeros meses o, en su caso, al finalizar el período del año, salvo que concurren circunstancias excepcionales que lo justifiquen.

En ambos casos el plazo de preaviso será de 20 días naturales.

En estas situaciones se deberá proceder a la devolución de los medios y herramientas facilitados por la Empresa como consecuencia de la realización del teletrabajo, y no se podrá volver a solicitar el teletrabajo durante un año salvo que concurren causas excepcionales que lo justifiquen.

Por otro lado, se podrá suspender temporalmente la prestación de servicios en la modalidad de teletrabajo cuando las necesidades de la actividad así lo justifiquen o no se dispongan de los medios adecuados en ese momento; Desaparecido el motivo de la suspensión se producirá la

reanudación del teletrabajo, dicha suspensión no modificará la duración del acuerdo de Teletrabajo inicialmente pactada.

De estas situaciones de reversión tanto a instancia de la empresa como de la persona trabajadora se informará al Comité de empresa.

Control y seguimiento de la actividad

La empresa podrá controlar y supervisar la actividad en teletrabajo mediante medios telemáticos, informáticos y electrónicos y/o a través del responsable de la persona teletrabajadora con cualquier acción propuesta por la Empresa.

La aplicación de esta modalidad de trabajo será objeto de seguimiento y evaluación individualizada en los términos que se establezcan en cada área y con los mecanismos que puedan utilizarse al efecto, al objeto de evaluar la óptima realización de la actividad laboral.

Se fija como sistema específico para el control horario (registro de jornada diario) el que ya se tiene establecido en la empresa.

Las personas trabajadoras y la empresa respetarán la legislación en materia de protección de datos, las políticas de privacidad y de seguridad de la información que la empresa ha implementado.

La persona trabajadora tendrá derecho a la desconexión digital a fin de garantizar, fuera del tiempo de trabajo legal o convencionalmente establecido, el respeto de su tiempo de descanso, permisos y vacaciones, así como de su intimidad personal y familiar en los términos establecidos en la normativa de aplicación a su relación laboral. Entendiendo que estos derechos no se ven afectados en el caso de las personas trabajadoras que permanezcan a disposición de la empresa y perciban, por ello, un complemento de “disponibilidad” u otro de similar naturaleza, según se viene realizando en la empresa en los términos establecidos en este acuerdo.

Formación

Se mantendrá el derecho a la formación en términos equivalentes a los de las personas que prestan servicios en el centro de trabajo de forma presencial, debiendo atender el desarrollo de estas acciones, en lo posible, a las características de su prestación de servicios a distancia. Se garantizará la formación necesaria para el adecuado desarrollo de su actividad, tanto al momento de formalizar el acuerdo de teletrabajo como cuando se produzcan cambios en los medios o tecnologías utilizadas.

Además, debe potenciarse una formación específica en esta materia, tanto para las personas teletrabajadoras, como para sus responsables directos, a cuyo efecto la Empresa dispondrá los medios oportunos para facilitar dicha formación.

Se deberá realizar una formación con carácter previo adecuada y específica sobre las características de esta modalidad de organización. Se revisarán los cursos actuales y se plantearán nuevas necesidades formativas en relación con esta modalidad de la prestación laboral.

Igualmente, se trabajará en un escenario formativo para los mandos que puedan mejorar sus capacidades de liderazgo digital.

Derecho a la promoción profesional.

Las personas que trabajan a distancia tendrán derecho, en los mismos términos que las que prestan servicios de forma presencial, a la promoción profesional, debiendo la empresa informar a aquellas, de las posibilidades de ascenso que se produzcan, ya se trate de puestos de desarrollo presencial o a distancia.

Prevención de Riesgos Laborales.

En materia de Prevención de Riesgos Laborales se reconoce el derecho de las personas trabajadoras a distancia a una adecuada protección en materia de seguridad y salud en el trabajo de conformidad con lo establecido en la Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales y su normativa de desarrollo.

La evaluación de riesgos y la planificación de la actividad preventiva de los riesgos del trabajo a distancia deben tener en cuenta los riesgos característicos de esta modalidad de trabajo, poniendo especial atención en los factores psicosociales, ergonómicos y organizativos. En particular, deberá tenerse en cuenta la distribución de la jornada, los tiempos de disponibilidad y la garantía de los descansos y desconexiones durante la jornada.

Las personas trabajadoras recibirán una formación adecuada y específica sobre las características de esta forma de organización laboral. Se deberá superar, entre otros, un curso específico en materia de prevención de riesgos laborales en la modalidad de teletrabajo de forma previa a la entrada en vigor del acuerdo de teletrabajo suscrito con la empresa.

La evaluación de riesgos únicamente alcanzará la zona habilitada para la prestación de servicios, no extendiéndose al resto de zonas de la vivienda o del lugar elegido para el desarrollo de esta modalidad de prestación de servicios.

Su determinación se realizará conforme a la información recabada de la persona trabajadora según las instrucciones del Servicio de Prevención.

Para la prestación de servicios en régimen de teletrabajo o trabajo a distancia, resultará necesario que la persona trabajadora acredite previamente que el lugar de trabajo cumple con todas las condiciones necesarias en materia de prevención de riesgos laborales y seguridad y salud para el desarrollo del trabajo en remoto, en condiciones óptimas, desde el citado lugar.

La persona teletrabajadora es el sujeto obligado al mantenimiento óptimo de estas condiciones. Cualquier tipo de modificación de estas condiciones, deberán ser comunicadas a la empresa con la finalidad de que la misma pueda evaluar, ante cualquier cambio, si el lugar de trabajo reúne las condiciones mínimas necesarias en materia de seguridad y salud, así como tomar las decisiones que resulten necesarias a tales efectos.

Se entiende por «lugar de trabajo» aquella zona específica de trabajo y no el domicilio en su conjunto y por «puesto de trabajo», el que implica el uso de pantallas de visualización de datos y el trabajo en oficinas (teléfono, impresión, etc.) quedando excluidas, por tanto, las tareas domésticas que típicamente se desarrollan en el domicilio (limpieza, cocina, etc.).

Periódicamente se realizarán estudios y controles de salud para determinar la incidencia de esta modalidad en la salud laboral, informándose a la Representación de los Trabajadores de su evolución en el Comité de Seguridad y Salud.

Recomendaciones PRL:

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

Derechos colectivos y sindicales

El teletrabajo no supondrá menoscabo de los derechos sindicales de la persona teletrabajadora, rigiéndose las comunicaciones con sus Representantes conforme a lo pactado en el Convenio Colectivo y la normativa aplicable.

Estarán sometidos a las mismas condiciones de participación y elegibilidad en las elecciones para las instancias representativas de las personas trabajadoras. A estos efectos, y al objeto de garantizar la aplicación efectiva del derecho de información y participación sindical de la persona trabajadora, en el caso necesario se arbitrarán las medidas oportunas que permitan el ejercicio real de este derecho, en función de la organización del trabajo y el tiempo establecido para el desarrollo de esta modalidad.

Asimismo, a tenor de lo dispuesto en el RDL 28/2020, se entregará a la Representación Legal de las Personas Trabajadoras una copia de todos los acuerdos de trabajo a distancia que se realicen y de sus actualizaciones, que excluirá aquellos datos que, de acuerdo con la Ley Orgánica 1/1982,

de 5 de mayo, de protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen, pudiera afectar a la intimidad personal, de conformidad con lo previsto en el artículo 8.4 ET. Esta copia se entregará por la Empresa, a la Representación Legal de las Personas Trabajadoras, que la firmarán a efectos de acreditar que se ha producido la entrega.

Protección de Datos y Desconexión Digital.

Las personas trabajadoras respetarán la legislación en materia de protección de datos, las políticas de privacidad y de seguridad de la información que la empresa ha implementado, con la obligación de:

1. Utilizar los datos de carácter personal a los que tenga acceso única y exclusivamente para cumplir con sus obligaciones para con la empresa.

2. Cumplir con las medidas de seguridad que la empresa haya implementado para asegurar la confidencialidad, secreto y/o integridad de los datos de carácter personal a los que tenga acceso, así como a no ceder en ningún caso a terceras personas los datos de carácter personal a los que tenga acceso, ni tan siquiera a efectos de su conservación.

Así mismo, en cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos), y el RD Ley 28/2020, de 22 de septiembre, de trabajo a distancia.

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

4. Los datos de las personas trabajadoras serán tratados por la empresa conforme a lo establecido en la Política de Privacidad de empleados, y la empresa cumplirá con las obligaciones de información y transparencia que, en su caso, implique la implantación de esta modalidad de trabajo.

5. La empresa podrá acceder a los contenidos derivados del uso de medios digitales facilitados a los trabajadores y trabajadoras a los solos efectos de controlar el cumplimiento de las obligaciones laborales o estatutarias y de garantizar la integridad de dichos dispositivos, con los límites establecidos en la legislación vigente.

6. El acceso por la empresa al contenido de dispositivos digitales respecto de los que haya admitido su uso con fines privados se llevará a cabo en los términos recogidos en la normativa de aplicación.

7. La persona trabajadora tendrá derecho a la desconexión digital a fin de garantizar, fuera del tiempo de trabajo legal o convencionalmente establecido, el respeto de su tiempo de descanso, permisos y vacaciones, así como de su intimidad personal y familiar. Entendiendo que estos derechos no se ven afectados en el caso de las personas trabajadoras que permanezcan a disposición de la empresa y perciban, por ello, un complemento de "disponibilidad" u otro de similar naturaleza, según se viene realizando en la empresa en los términos establecidos en este acuerdo.

Seguridad de la información.

Las personas trabajadoras deberán gestionar sus claves de acceso a soportes y sistemas con la máxima diligencia posible, siendo responsables de su custodia, no debiendo comunicárselas a terceras personas y actualizando dichas claves conforme a las políticas de seguridad establecidas por la empresa. Así mismo, comunicara cualquier robo, pérdida o conocimiento de acceso no autorizado a la empresa a la mayor brevedad posible.

El traslado de soportes fuera de las instalaciones de la empresa deberá estar siempre autorizado previamente por la empresa.

Los medios facilitados por la empresa quedaran vinculados a una persona trabajadora, en concreto, siendo su responsabilidad garantizar el buen uso del material entregado. Debiendo cumplir las condiciones e instrucciones de uso y conservación establecidas por la empresa en relación con estos.

El uso de soportes y sistemas está supeditado al cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas por la empresa.

Igualmente resultara de aplicación la regulación convencional vigente, así como la normativa interna de la compañía.

Procedimiento.

El procedimiento para la tramitación de un nuevo contrato individual de teletrabajo se iniciará a instancia de la persona trabajadora, a través de los sistemas informáticos que determine las empresas y que permitan recoger de manera automática y uniforme un procedimiento de solicitud, tramitación, autorización y formalización, en su caso, del acuerdo individual.

A partir del mes de enero de 2022, se iniciará el período de solicitud y el procedimiento para realizarlo.

Una vez iniciado el nuevo modelo de teletrabajo de manera generalizada en la plantilla, el plazo de resolución de las peticiones será de un mes a partir de la solicitud del empleado.

Ciberacoso.

Las partes firmantes del presente acuerdo se muestran comprometidas con la tolerancia cero en el ámbito laboral frente a cualquier tipo de acoso, incluido el «ciberacoso laboral» en sus diferentes manifestaciones.

Por ello, se hace preciso tener en cuenta las particularidades del trabajo a distancia, especialmente del teletrabajo y del uso masivo de las tecnologías de la información y comunicación, para la configuración y aplicación de medidas contra el acoso sexual, acoso por razón de sexo, acoso por causa discriminatoria y acoso laboral, como complemento necesario a lo establecido en el Protocolo de Acoso de la empresa.

Es indudable que los avances tecnológicos y las TICs provocan que estemos ante una nueva realidad, haciendo más ágil nuestro entorno y a la sociedad, con unas relaciones laborales y personales más interconectadas, en las que se crean nuevos y mayores riesgos que necesariamente hay que prevenir, ya que pueden derivar en importantes consecuencias perjudiciales para las personas, las organizaciones y a la propia sociedad.

Entre estos nuevos riesgos destaca el denominado «ciberacoso laboral», ante el que la empresa debe adoptar cuantas medidas sean necesarias en cuanto suponen un comportamiento inaceptable y un claro incumplimiento del deber de buena fe contractual garantizando el debido respeto a la dignidad de todas las personas trabajadoras.

a) Definición «ciberacoso»: Se entiende por «ciberacoso laboral» todo comportamiento de violencia psicológica, de comportamientos humillantes o vejatorios que adoptan múltiples formas, realizado a través de medios tecnológicos de amplio contenido, realizado generalmente, por uno o varios superiores o compañeros y compañeras de trabajo (ámbito laboral), de forma, ocasional o única pero de gran intensidad dañosa, o recurrente y sistemática y, con el fin de destruir a la persona trabajadora acosada (en su salud, en su integridad física y psíquica).

b) Delimitación de posibles conductas que se entienden como constitutivas de ciberacoso laboral.

Todos los comportamientos susceptibles de ser considerados como conductas de acoso se pueden producir actualmente también a través de dispositivos tecnológicos y terminan generando por lo general, un mal ambiente de trabajo con importantes repercusiones en la salud de las personas trabajadoras, afectando a las relaciones de trabajo, y a la propia productividad de la empresa.

A modo de catálogo inventario o catálogo abierto, no de lista cerrada, se relacionan las prácticas más frecuentes y comunes de «ciberacoso laboral» en sus distintas modalidades: distribuir en internet imágenes o datos delicados o comprometidos, dar de alta en sitio web para estigmatizar o ridiculizar a la víctima, crear un perfil falso en nombre de la víctima con demandas sexuales, usurpar identidad de la víctima para hacer comentarios ofensivos, dar de alta el email de la víctima para convertirla en blanco de spam y contacto con desconocidos, acceder al ordenador de la víctima, distribuir falsos rumores de la víctima sobre un comportamiento reprochable de forma que quienes lo lean reaccionen y tomen represalias en contra de la víctima perjudicada, enviar mensajes ofensivos, hostigadores, amenazantes e incomodar y perseguir a la víctima en espacios de internet que frecuenta, uso del teléfono móvil como instrumento de acoso o acciones de presión permanente a través de TICs para actuar conforme a las solicitudes del acosador.

c) En los supuestos de ciberacoso se aplicará el procedimiento de actuación en supuestos de acoso laboral previsto en el Protocolo de Acoso de la Empresa.

TRABAJO NO PRESENCIAL INFERIOR AL 30% DE LA JORNADA DE TRABAJO.

Las personas trabajadoras que realicen trabajo no presencial durante un tiempo inferior al 30% de la jornada de trabajo (1 día) previsto en el RDL 28/2020 se le dotará de los siguientes medios, siempre que sean necesarios para el desarrollo de la actividad profesional:

- Ordenador, Smart Pc o similar.

La persona trabajadora deberá contar con un servicio de conectividad para poder desempeñar las funciones en remoto, siéndoles de aplicación todo lo dispuesto en el presente acuerdo en materia de reversibilidad, jornada y horarios y determinación del día de teletrabajo por parte de su responsable.

A estos supuestos les será de aplicación lo establecido en el apartado anterior referente al Teletrabajo a excepción de lo establecido a Dotación de medios y compensación de gastos.

OTRAS FORMAS DE FLEXIBILIDAD: SMART WORK (TRABAJO EN MOVILIDAD).

Smart Work es una nueva forma de facilitar la prestación laboral, que permite desarrollar a determinados colectivos, por su actividad y perfil, su actividad sin necesidad de acudir de manera recurrente y estructurada a la oficina. Esta nueva forma de prestación laboral amplía de manera significativa las posibilidades de flexibilidad, adecuándose en cada momento, a las necesidades del negocio y de los clientes.

El Smart Work, no es un sustituto del teletrabajo sino una modalidad diferente y desarrollada al amparo de la negociación colectiva, por lo que le son de aplicación las condiciones referidas a continuación y no las contenidas en los apartados precedentes ni la regulación del RD Ley 28/2020.

En esta nueva forma de trabajo, están incluidos con carácter general, los colectivos de especial atención y dedicación al cliente por razón de su actividad actual.

Las condiciones básicas del Smart Work son:

1. Esta modalidad conlleva una cultura basada en la confianza y la responsabilidad de todas las personas, por cuanto se crean espacios de encuentro donde se acuerdan objetivos, proyectos de trabajo y plazos a cumplir. Igualmente implica presencia en los centros de trabajo cada vez que sea necesaria o requerida.
2. Por la naturaleza de los proyectos y actividades definidas anteriormente, únicamente están incluidos los colectivos mencionados en el tercer párrafo de este apartado de Otras formas de flexibilidad.
3. En relación con las herramientas a utilizar, será necesario que la persona trabajadora disponga de la tecnología, capacitación y cultura adecuadas para trabajar de manera colaborativa en remoto, implantando la Compañía cuantas medidas de seguridad sean necesarias para proteger sus sistemas e información.
4. Las personas trabajadoras deberán acudir al centro de trabajo al que estén adscritos cuando les sea requerido, tan pronto como sea posible, o al domicilio de cliente cuando sea necesario, existiendo obligación de acudir a las reuniones de coordinación de equipos, cursos de formación o cualquier otra situación, con la necesaria flexibilidad para realizar el trabajo igual que si se realizase en la oficina. Se deberá tener en cuenta la premisa de que el trabajo debe realizarse como si se estuviera en la oficina, de tal forma que el Smart Work, no puede suponer una limitación a la adecuada y eficaz organización del trabajo. En cualquier caso, estas circunstancias serán debidamente notificadas con la suficiente antelación a la persona trabajadora.
5. Se deberá asegurar la coordinación y confluencia física con los colaboradores, garantizando el acompañamiento, la coordinación y seguimiento de la actividad de todas las personas trabajadoras bajo su responsabilidad.
6. Podrá ser reversible con causas justificadas y comunicación a la persona trabajadora.

7. Las personas trabajadoras contarán y mantendrán los medios, equipos y herramientas necesarios para el desarrollo de la actividad. Adicionalmente se les sufragará de la siguiente manera, aun considerando su exclusión del régimen de Teletrabajo referido en los apartados anteriores del presente acuerdo y del RDL 28/2020:

- a) Para aquellas personas trabajadoras que ya dispongan de línea corporativa móvil, se incrementará el límite de utilización de datos hasta facilitar datos ilimitados.
- b) Para aquellas personas trabajadoras que no dispongan de línea corporativa, se les hará entrega de un terminal móvil (dotación única) y una tarjeta inteligente SIM con acceso a línea de telefonía móvil y datos ilimitados.
- c) Igualmente se pondrá a disposición de la persona trabajadora una silla ergonómica (dotación única).

8. El resto de las condiciones se regirán por lo previsto para el teletrabajo: formación, protección de datos, equipos y comunicaciones, desconexión, registro horario, jornada, recomendaciones de seguridad y salud y derechos sindicales.

9. Las personas trabajadoras que realicen esta modalidad de Smart Work recibirán una comunicación por parte de la Empresa.

La Empresa realizará seguimiento e informará a los firmantes del presente acuerdo sobre las reversibilidades producidas, denegaciones de prórroga y número de teletrabajadores y de trabajadores en Smart Work o cualquier otra cuestión recogida en este acuerdo en capítulos anteriores a excepción de los temas propios relativos a las Prevención o competencia de otros foros.

Dadas las especiales características de este acuerdo especialmente las referidas a la universalidad, la Empresa, analizará en el plazo de 6 meses desde la entrada en vigor de la aplicación, la viabilidad de este modelo, en términos de eficiencia, productividad, y adaptabilidad de las personas trabajadoras a estas nuevas formas de trabajo, informando de estas circunstancias a los firmantes de este acuerdo en la Comisión de Situaciones de Disponibilidad.

El presente acuerdo en términos de Teletrabajo, trabajo a distancia y SMART WORK, entrará en vigor una vez se haya producido el pleno retorno presencial de la plantilla a los centros de trabajo de conformidad con las circunstancias sanitarias que concurran en ese momento y en cualquier caso, se fija como referencia el 1 de enero de 2022 siempre que se cumplan las condiciones anteriores. La entrada en vigor de este acuerdo sustituirá cualquier regulación anterior y finalizando en todo caso su vigencia según lo establecido en el apartado 19 de éste documento.

Las personas trabajadoras incluidas dentro del ámbito del Smart Work podrán en el marco de su flexibilidad iniciar esta modalidad de trabajo con carácter inmediato si bien la dotación de medios se vincula expresamente al inicio de la vigencia del presente acuerdo.

Las estipulaciones y condiciones contenidas en este apartado junto con el resto del contenido del IV Acuerdo forman un todo orgánico, indivisible y no separable, y a los efectos de su interpretación y aplicación práctica serán considerados globalmente.

La nulidad, modificación, interpretación judicial o nuevos desarrollos legislativos en esta materia, de todo o parte de este apartado del Acuerdo, declarada por la jurisdicción laboral, afectará al resto del contenido del acuerdo, por lo que se deberá iniciar un nuevo proceso

negociador en el que las partes se comprometen a negociar de buena fe con vistas a la consecución de un acuerdo sobre dicha materia, y aquellas otras que se vean afectadas para restablecer el equilibrio de intereses de las partes.

7. Ayuda de comida.

A todo el personal con contrato laboral con TSO, se le facilitará cheques restaurante con una asignación económica diaria de 9 Euros, por cada día efectivamente trabajado en régimen de jornada partida. El cómputo y entrega de cheques se realizará mensualmente.

Esta ayuda de comida, dejará de percibirse durante el mes de Agosto por realizarse la jornada continua excepto para aquellos trabajadores que por razones del servicios no pudieran disfrutarla.

8. Cheques guardería

Los empleados de TSO que así lo deseen podrán solicitar que se destine parte de su salario bruto anual en metálico, a la obtención de vales guardería Educainfantil previa comunicación a RRHH y por un período mínimo de 6 meses entendiéndose tácitamente prorrogado por igual período, salvo renuncia de alguna de las partes con un preaviso de quince días a la finalización de cada uno de los plazos.

Dejarán de concederse en el momento en que finalice el acuerdo individual de su percepción, pasando a percibir nuevamente su importe en salario.

Sobre el salario anual, la Empresa aplicará las retenciones fiscales y de Seguridad Social que correspondan de conformidad con la legislación vigente en cada momento. En su caso, el coste del ingreso a cuenta se repercutirá mensualmente al empleado.

En el supuesto de que el empleado tuviese derecho a percibir una cantidad en concepto de indemnización tras la extinción de su contrato de trabajo, ésta se computará considerando la totalidad de las retribuciones en metálico y vales de guardería. Sobre el importe de la indemnización la empresa practicará las retenciones que en su caso, pudieran corresponder.

La Empresa se reserva la facultad de contratar el sistema de Cheques Guardería con la entidad emisora que considere más adecuada para cubrir las necesidades del presente borrador.

9. Gastos de locomoción

Se fija la compensación por gastos de locomoción en vehículo propio autorizado en de 0,20 €/Km

10. Dietas y alojamiento

Este concepto se retribuirá únicamente el desplazamiento fuera de la provincia del centro de trabajo, no debiendo aparecer en este caso gastos de hotel, alimentación, o cualquier otro incluido en la dieta.

Dieta completa:

Si se pernocta fuera de casa. Su importe varía según el alojamiento tenga lugar o no en hotel pagado por la empresa.

Media Dieta:

* Si corresponde a un viaje de ida y vuelta en el día, o el día de retorno de un viaje se efectúa en horas de trabajo y no se pernocta fuera de casa.

* Si se pernocta fuera de casa, y en el día se han producido y justifican gastos de representación por comida. El empleado podrá optar entre cobrar la dieta completa o bien presentar el justificante del gasto de comida y percibir la media dieta. La percepción de la media dieta será incompatible con la percepción del cheque comida.

Importe de las dietas:

DIETA NACIONAL (D.N.)

- Inferior a 60 días ininterrumpidos:

* Hotel pagado por empresa 29,00- €/día

* Renuncia al pago de hotel 58,00- €/día

* Media dieta (sin pernocta) 29,00- €/día

- Superior a 60 días ininterrumpidos:

* Hotel pagado por empresa 17,35 €/día

* Renuncia al pago de hotel 34,71 €/día

DIETA INTERNACIONAL (D.I.)

* Hotel pagado por empresa 91,35 €/día

* Sin pernocta 45,67 €/día

* Con pernocta 91,35 €/día

11. Seguro Médico

Telefónica Soluciones de Outsourcing SA concertará para sus empleados con una Entidad privada de la máxima solvencia y garantía, un Seguro de Salud, complementario a la Seguridad Social Pública, cuyo coste es soportado por la empresa y que cubrirá al trabajador que tenga una antigüedad mínima en la empresa de un año o tenga contrato indefinido.

La cobertura de la póliza de asistencia sanitaria se extenderá en idénticas condiciones a los hijos naturales, adoptivos o en acogimiento que figuren como beneficiarios de la asistencia sanitaria del empleado/titular de la cartilla de la Seguridad Social o documento acreditativo que lo sustituya en el futuro, y mientras mantenga la condición de dependiente del titular.

La misma condición será de aplicación al cónyuge o pareja de hecho legalmente reconocida.

12. Complemento salarial por incapacidad temporal.

Durante el período de baja por Incapacidad Temporal (I.T.), la Empresa complementará al trabajador la Prestación que perciba de la Seguridad Social o de la Mutua Aseguradora, hasta alcanzar el 100 % de su Retribución Fija y Complemento de función, si lo percibiera.

Para el abono de los complementos consignados en este artículo será condición inexcusable la presentación de los partes de baja, confirmación y alta de la Seguridad Social, extendidos en modelos oficiales.

La Empresa podrá verificar el estado de enfermedad o accidente del trabajador que sea alegado por éste para justificar sus faltas de asistencia al trabajo, de acuerdo con los medios establecidos en la legislación vigente

13. Anticipos y préstamos.

Los empleados de la empresa tendrán derecho a recibir anticipos sobre su salario y préstamos sin interés de la empresa de acuerdo a las siguientes condiciones y cuantías:

a) Anticipos ordinarios:

a.1) Anticipo ordinario sobre haberes mensuales. Todos los empleados de la empresa podrán solicitar anticipo, sobre la cantidad devengada en el momento de la petición, de su retribución mensual, que será reintegrado en la nómina correspondiente a dicho mes.

a.2) Anticipo ordinario sobre pagas extraordinarias. Todos los empleados de la empresa podrán solicitar anticipo, sobre la cantidad devengada en el momento de su petición, de su retribución extraordinaria de julio o diciembre, que será reintegrado en la nómina correspondiente a dicha paga extraordinaria.

b) Préstamo extraordinario de una a tres mensualidades.

Los empleados fijos de TSO, con una antigüedad reconocida en la empresa de más de un año, podrán solicitar, sin necesidad de alegar motivo alguno, un préstamo cuya cuantía no podrá exceder de 4.500 Euros.

Estos préstamos se concederán por orden de presentación de la petición, de acuerdo con las disponibilidades que para ello haya previsto la empresa y atendiendo a los siguientes criterios:

- El empleado no ha de tener ningún préstamo pendiente de cancelación y han de haber transcurrido al menos dos años desde que se le hubiera concedido un préstamo extraordinario.
- La disponibilidad anual establecida para los préstamos no superará el límite establecido anualmente. En caso de no existir disponibilidad, quedarán pendiente para su posterior concesión por orden de petición.
- La empresa establecerá y comunicará al comité de empresa anualmente, a primeros de enero, la cantidad destinada a concesión de préstamos que en ningún caso superará la cantidad anual de 45.000 Euros.
- Su devolución se llevará a cabo en el plazo máximo de 18 mensualidades mediante descuento en nómina.

14. Aspectos económicos

Se establece para el año 2021 incremento de 1,2% del salario fijo, para las personas trabajadoras que estaban de alta en TSO en fecha 1 de enero de 2021. El importe resultante de aplicar el % de incremento sobre el salario vigente a 1.01.2021 se abonará en la nómina del mes de enero de 2022 en concepto de atrasos.

Ambas partes pactan un incremento del salario fijo para los empleados a fecha 1 de enero de 2022 del 1% sobre el salario fijo, así como el abono de una paga a la firma del presente acuerdo a todas las personas trabajadoras de TSO por importe global bruto anual de 300€. De los cuales, 150€ brutos/año se consolidarán como salario fijo con efecto 1 de enero de 2023.

15. Movilidad Funcional.

La empresa y la representación de los trabajadores aceptan la movilidad funcional como un elemento clave para mantener la posición competitiva de la empresa.

La movilidad funcional con carácter general no podrá suponer una minoración en la retribución que habitualmente venía percibiendo el trabajador. En aquellos casos en que así se produzca, dicha situación será objeto de análisis con carácter previo por parte de la Comisión Paritaria.

Con el objetivo de impulsar la mejora de empleo a través de la promoción interna de TSO, todas las vacantes que se produzcan en la empresa, serán publicadas en primer término en la plataforma SSFF, así como se remitirá comunicación a toda la plantilla.

Así, tendrán preferencia en el acceso a una vacante determinada como “teletrabajable”, aquellas personas trabajadoras que por la naturaleza de su actividad, proyecto o cliente desempeñen un puesto no teletrabajable.

16. Elaboración y aplicación del Plan de Igualdad.

La empresa y la representación de los trabajadores se comprometen a promover la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, considerando el Plan de igualdad como una estrategia de optimización de sus recursos humanos y concediendo a la igualdad de oportunidades, un valor trascendental en la política de recursos humanos, asignando los recursos humanos y materiales necesarios para poner en marcha la redacción e implantación del Plan de Igualdad de TSO, lo que se llevará a efecto en el seno de la Comisión de Igualdad de oportunidades de la empresa.

Ambas partes se comprometen a incluir en el Plan de Igualdad que continuará su negociación de forma inminente, una base de salarios fijos en términos brutos/año para los puestos tipo vigentes en TSO, con abono en 14 pagas.

17. Protocolo de acoso.

Ambas partes se conminan a revisar el contenido del protocolo de acoso una vez finalizado y publicado el Plan de Igualdad de la empresa.

18. Comisión Paritaria.

Con posterioridad a la firma del presente Acuerdo de Empresa se constituirá en el plazo máximo de un mes una Comisión Paritaria compuesta, por seis miembros firmantes del presente acuerdo, tres de los cuales serán designados por la Dirección de la Empresa y otros tres designados por la Representación de los Trabajadores.

Esta Comisión se reunirá cuando lo solicite cualquiera de las partes, siendo competencia de la misma regular su propio funcionamiento de conformidad con lo establecido en las presentes normas.

Serán funciones de la Comisión:

- La vigilancia y el control de la aplicación del contenido del Acuerdo.
- El seguimiento de la aplicación de las medidas adoptadas en cumplimiento del Acuerdo.
- La resolución, de las vicisitudes que puedan derivarse de la aplicación del clausulado del Acuerdo
- El análisis de los supuestos de movilidad funcional a instancia de la empresa y promociones internas entre las distintas áreas de la misma.
- El examen de cualquier otra consulta que pudiera plantearse a través del Comité de Empresa

19. Vigencia.

El presente texto refundido se aplicará desde el momento de su firma y tendrá una vigencia hasta el 31 de diciembre de 2022.

La negociación de prórroga del acuerdo deberá llevarse a cabo en el seno de la referida Comisión durante el año 2022, sin que el término final de su vigencia pueda superar, en tal supuesto, el día 31 de diciembre de 2023.

De no alcanzarse un acuerdo sobre la prórroga del presente Acuerdo, se entenderá automáticamente denunciado con efectos de 1 de enero de 2024 y se negociará un nuevo Acuerdo con las previsiones establecidas legalmente.

En prueba de conformidad con lo que antecede, firman el presente acuerdo en la sede de la empresa a 22 de diciembre de 2021.