



## **CONVENIO COLECTIVO DE BSH ELECTRODOMÉSTICOS ESPAÑA, SA SERVICIO BSH AL CLIENTE (ZONA 1, NOROESTE)**

Resolución de 9 de octubre de 2013, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el Convenio colectivo de BSH Electrodomésticos España, SA servicio BSH al cliente (zona 1, noroeste).

Visto el texto del Convenio colectivo de la empresa BSH Electrodomésticos España, S.A., servicio BSH al cliente (zona 1, noroeste), código de convenio n.º 90100091012013, que fue suscrito con fecha 31 de julio de 2013, de una parte por los designados por la Dirección de la empresa en representación de las misma y de otra por los Delegados de personal en representación de los trabajadores, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 90, apartados 2 y 3, de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, Texto Refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, y en el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo,

Esta Dirección General de Empleo resuelve:

Primero.

Ordenar la inscripción del citado Convenio colectivo en el correspondiente Registro de convenios y acuerdos colectivos de trabajo con funcionamiento a través de medios electrónicos de este Centro Directivo, con notificación a la Comisión Negociadora.

Segundo.

Disponer su publicación en el Boletín Oficial del Estado.

Madrid, 9 de octubre de 2013.-El Director General de Empleo, Xavier Jean Braulio Thibault Aranda.

## **CONVENIO COLECTIVO DE BSH ELECTRODOMÉSTICOS ESPAÑA, SA SERVICIO BSH AL CLIENTE (ZONA 1, NOROESTE)**

### **PREÁMBULO**

La dirección y los trabajadores asumen y manifiestan que el presente convenio colectivo debe servir como un foro de encuentro más dentro de nuestra empresa desde el que se pueda colaborar en la consecución de todos aquellos retos que la sociedad, y por ende el mercado, solicitan del área de negocio del servicio BSH al cliente de la empresa BSH Electrodomésticos España, SA (BSHE-E). Así, el marco de relaciones laborales que este convenio pretende crear se orienta hacia la idea de que la prestación del trabajo de todos y cada uno de nosotros y la compensación por el mismo persiguen un mismo objetivo:



- La prestación del trabajo diario debe contribuir a cumplir la visión, misión y valores del servicio BSH al cliente, especialmente en conseguir un servicio de atención y fidelización del cliente usuario de excelente calidad y a un coste competitivo.

- La compensación a ese trabajo, sea de la clase que sea, debe seguir estando en parte proporcionalmente ligada a la consecución real de ese servicio de calidad a un coste competitivo.

Por otra parte, ambas partes entienden que este nuevo marco laboral debe seguir adaptándose a la actual demanda de servicios, y que manteniendo los tradicionales de asistencia técnica a domicilio y recuperación de aparatos electrodomésticos, se ha enfocado también hacia nuevas líneas de servicios comerciales asociados a ellas como son la venta de accesorios, repuestos, garantías y similares o los servicios de atención al usuario que deben contribuir a consolidar su futuro fidelizando clientes y consiguiendo nuevos.

Como en el texto del anterior convenio, debemos seguir las líneas fijadas de homogeneización y equidad de sistemas de personal del grupo BSH así como las disposiciones de la norma magna del derecho laboral: el estatuto de los trabajadores y sus normas de desarrollo.

Para cumplir con tan importantes retos es imprescindible que reine un clima laboral de confianza, cooperación y respeto entre dirección, representantes y trabajadores en el que:

- El diálogo debe ser la forma de solucionar conflictos.

- La empresa desarrolle elementos de motivación y reconocimiento y preste la formación adecuada para, a través de nuevas formas de organización del trabajo basadas en la polivalencia, flexibilidad, mejora de la calidad, atención al usuario, participación, etc., logre adaptarse a los cambios que le demanda el mercado.

- La empresa acompañe a todas las formas de organización del trabajo con las oportunas medidas de prevención de riesgos laborales y respetando nuestras obligaciones con la sociedad, como es la protección del medioambiente.

- Los trabajadores y sus representantes asuman estos como sus retos profesionales y participen en todos los proyectos y planes de la empresa a través de todos los cauces de comunicación y participación establecidos.

Y es que el logro de estos objetivos comunes para todos, conllevarán un mejor resultado de nuestra empresa y por lo tanto un aseguramiento y mejora para todos sus trabajadores.

## **Capítulo I. Cláusulas Generales**

## Artículo 1. Objeto y Ámbito de Aplicación

El presente convenio colectivo interprovincial de empresa, que se aplicará con preferencia a las demás normas laborales, establece las condiciones por las que se rigen las relaciones de trabajo entre el área de negocio denominada servicio BSH al cliente de la empresa BSH Electrodomésticos España, SA (BSHE-E) y los trabajadores que queden comprendidos dentro de los siguientes ámbitos:

1.a) Funcional. Se aplicará a los trabajadores incluidos en su ámbito personal que presten su trabajo en los centros de trabajo que tiene establecidos, o pueda establecer en el futuro, el área de negocio denominada servicio BSH al cliente de la empresa BSH en La Coruña, Oviedo y Vigo o sus provincias. La actividad del servicio BSH al cliente es prestar servicios al cliente usuario de BSH, incluyendo tanto la tradicional asistencia técnica de aparatos electrodomésticos, como actividades y servicios asociados que ya presta y que pueda desarrollar en un futuro.

1.b) Personal. El presente convenio afectará a todos los trabajadores de la plantilla indicada en el ámbito funcional sea cual sea su categoría profesional y a todos los efectos, excluyéndose únicamente de las condiciones económicas del mismo:

- Al denominado personal «exento» del anexo VII, 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 en prácticas 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.c) Temporal. El presente convenio tendrá una vigencia de 3 años, desde el 1 de enero de 2013 hasta el 31 de diciembre de 2015, a excepción de las dietas y los nuevos sistemas y porcentajes de las primas, que se aplicarán a partir de la firma del acta de acuerdo.

## Artículo 2. Prórroga

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 y antes del período de negociación que la normativa aplicable contemple. En cualquier caso, en defecto de pacto en contrario, el convenio denunciado perderá vigencia una vez transcurrido el periodo máximo de negociación que la normativa aplicable contemple para estos supuestos.

### **Artículo 3. Denuncia**

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 86 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 éstos no fueran de aplicación directa.

### **Artículo 4. Sustitución de Condiciones**

La entrada en vigor de este convenio implica la sustitución de las condiciones laborales vigentes hasta la fecha por las que se establecen en el presente convenio colectivo.

### **Artículo 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 7 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.

## **Artículo 6. 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 nivel y grupo profesional.

Si por disposición legal de rango superior se establecieran condiciones más favorables a las pactadas por cualquier concepto, éstas 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 2013.

## **Artículo 7. Compensación**

Las condiciones pactadas compensan en su totalidad con las que anteriormente rigieran por imperativo legal, jurisprudencial, convenios colectivos, pactos colectivos de cualquier clase, contratos individuales excepto los firmados desde el año dos mil tres, usos y costumbres locales, comarcales, regionales o autonómicos/as 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.

## **Artículo 8. Absorción**

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 éste. En caso contrario se consideran absorbidas.

## **Artículo 9. Garantías Personales (Reconocimiento Ad Personam)**

Se respetan en sus propios términos, en concepto de derecho adquirido, las condiciones que detentan a título personal los trabajadores que estén o puedan verse afectados por este convenio que excedan o se diferencien de las establecidas con carácter general en el mismo.

Dichos derechos quedarán expresados en un documento personal cuyo título será lógicamente de reconocimiento ad personam, cuyo modelo queda recogido como anexo i del convenio, y en el cual se determinarán las condiciones individuales para cada una de las materias que puedan resultar afectadas.

### **Artículo 10. Derecho Supletorio**

Únicamente será de aplicación el convenio colectivo sectorial de la siderometalurgia, con carácter supletorio, en las cuestiones expresamente remitidas a lo largo del presente convenio. Y en lo no previsto según lo anterior, será de aplicación el estatuto de los trabajadores.

### **Artículo 11. 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.

Durante la vigencia del convenio colectivo, tal y como establece el artículo 86.2 del estatuto de los trabajadores, serán los sujetos que reúnan los requisitos de legitimación previstos en los artículos 87 y 88 del Estatuto de los trabajadores quienes podrán negociar su revisión.

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 10 días desde la comunicación anterior y se pronunciará en un plazo de 10 días. En los supuestos regulados en los artículos 82.3 del estatuto de los trabajadores, la comisión paritaria dispondrá de un plazo máximo de 7 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.

Las discrepancias en el seno de la comisión se resolverán mediante el sometimiento al sistema no judicial de solución de conflictos existente a nivel

estatal, (servicio interconfederal de mediación y arbitraje, v acuerdo sobre solución autónoma de conflictos laborales, publicado en BOE de 23 de Febrero de 2012), 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.

## Capítulo II. Política de Empleo

### Artículo 12. Contratación

Dada la dispersión geográfica donde se desarrolla la actividad de la empresa y los diferentes volúmenes de trabajo que se presentan en cada área o zona geográfica, es imprescindible el uso de todos aquellos recursos que permitan adaptarse a cada necesidad y en cada momento. 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 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 488/1998, de 27 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 4.

A.2) Contrato de obra y servicio (art. 15. 1 del ET y al art. 2 del R.D. 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 especiales de reparación o recuperación de aparatos debidas a disfunción de calidad de la producción de los mismos en serie o necesidad de modificar componentes de serie en mal estado.
- Campañas específicas o promocionales de venta de aparatos.
- Campañas específicas o promocionales de servicios comerciales asociados a actividades tales como atención promocional, ampliaciones de garantía o similares.
- Picos de alta actividad para consolidación en el mercado de nuevas gamas o líneas de producto.
- Cualquiera de las actividades anteriores para marcas diferentes a las del grupo BSH que puedan ser contratados por el servicio BSH al cliente.
- Cualquiera de las actividades anteriores para marcas que puedan ser adquiridas por el grupo BSH y que requieren de un lógico pero incierto proceso de adaptación.
- Cualquier operación especial identificada.

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 7 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 ET 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. La jornada de referencia para la celebración de estos contratos será la anual. Cuando estos sean de carácter indefinido la empresa podrá establecer pacto de horas complementarias en el momento de la firma del contrato o con posterioridad cuyo porcentaje sobre las horas ordinarias pactadas será del 60%. La conversión a completo y viceversa se realizará de mutuo acuerdo, sin perjuicio de las medidas que puedan adoptarse por causas económicas, técnicas, organizativas o de producción de los artículos 51 y 52.c)

del estatuto de los trabajadores.

En ningún caso la concreta inclusión de todas 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.

B) 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, autónomos, 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.

### **Artículo 13. Incorporación**

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

|                |                    |
|----------------|--------------------|
| Grupos 1 y 2:  | veinticuatro meses |
| Grupo 3:       | doce meses         |
| Grupo 4:       | seis meses         |
| Grupo 4 acoge: | tres meses         |

### **Artículo 14. 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:

|                |             |
|----------------|-------------|
| Grupos 1 y 2:  | tres meses  |
| Grupo 3:       | mes y medio |
| Grupo 4:       | un mes      |
| Grupo 4 acoge: | medio mes   |

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

arriba acordado. La rescisión no provocará el devengo de ningún tipo de indemnización.

### **Artículo 15. Jubilación**

La empresa viene adoptando medidas que garantizan el empleo a través del sistema de jubilación parcial y contrato de relevo que se recoge en el párrafo siguiente 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, recogido y mencionado en los artículos 1, 12.a) y 19 (apartado grupo 4 niveles acoge) de este convenio, 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 (Real Decreto 1131/2002, de 31 de octubre) siempre que por supuesto haya acuerdo entre trabajador y empresa y ambas partes cumplan los requisitos establecidos legalmente en cada momento.

A tal efecto, se atenderá a los planes de jubilación que dirección y trabajadores pudieren pactar, si los hubiere.

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

Respecto a la retribución de jubilaciones parciales y contratos de relevo, tanto el empleado relevista como el relevado, percibirán sus retribuciones en proporción a la jornada de trabajo pactada, efectivamente prestada.

En el supuesto de que por cambios en la normativa legal aplicable o por resolución de la autoridad laboral o la jurisdicción competente se impidiese la aplicación de todo o parte de lo pactado en el presente artículo, éste quedará sin efecto.

### **Artículo 16. Excedencias**

Los trabajadores/as tendrán derecho a cuantas excedencias se regulen en cada momento en el estatuto de los trabajadores y bajo las condiciones que en el mismo se detallen. La empresa dará preferencias y cuantas facilidades le sea posible en excedencias por cuidado de hijos y familiares directos.

## **Artículo 17. Maternidad**

Los trabajadores/as tendrán derecho si lo solicitan a reducción de jornada por guarda legal en los supuestos que en cada momento establezca el estatuto de los trabajadores y en las condiciones que en el mismo se detallen.

## **Artículo 18. Plan de Igualdad**

En cumplimiento de la ley de igualdad, el servicio BSH al cliente como parte integrante de la empresa BSH, se remite y acoge al plan general de igualdad de BSH, el cual se adjunta como anexo V, sin perjuicio del establecimiento de medidas y objetivos específicos del centro si las partes firmantes del convenio así lo estiman.

## **Capítulo III. Organización del Trabajo**

### **Artículo 19. Dirección y Control de la Actividad Laboral**

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

La iniciativa de adopción y revisión de los sistemas productivos, de rendimiento, de intervención o de organización de la actividad y el trabajo, así como de las normas para incentivar y modificar dichos sistemas, corresponde a la empresa y podrá referirse a su totalidad, a secciones o departamentos determinados, a centros de trabajo o unidades homogéneas de trabajo que no rompan la unidad del conjunto productivo y de servicios, debiendo de realizarse consultando a la representación legal de los trabajadores.

De la misma manera, seguirá siendo 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.

### **Artículo 20. Clasificación Profesional**

Ambas partes convienen mantener el sistema de clasificación profesional de grupos profesionales y niveles salariales pactado en el anterior convenio, más apropiado y adecuado y que se presta en mayor medida a lograr el cumplimiento de los objetivos expresados en el preámbulo de este convenio.

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.
- Adaptación, experiencia y desarrollo.
- Iniciativa y proactividad.
- Responsabilidad y compromiso.
- Mando y autonomía.
- Complejidad y flexibilidad.

Niveles salariales. Cada grupo funcional se estructura en niveles retributivos. El número de niveles dentro de cada grupo depende lógicamente del volumen de funciones y actividades, y por lo tanto de trabajadores, que engloba cada grupo, siguiendo para ello el esquema recogido en el anexo II.

Grupo profesional 1:

Pertenecen a este grupo aquellos trabajadores que tienen la responsabilidad directa en la gestión de una, varias o todas las áreas funcionales 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 diferentes departamentos, áreas funcionales, geográficas o similares.

Formación: titulación universitaria de grado superior o conocimientos equivalentes equiparados por la empresa completados con experiencia dilatada en su sector profesional.

Sólo comprende un nivel salarial «a» y es personal exento.

A título orientativo y para mejor entendimiento de esta clasificación profesional se englobarían aquí los puestos de dirección. A los que corresponden normalmente los grupos de cotización 1 y 2.

Grupo profesional 2:

Pertenecen a este grupo aquellos trabajadores/as que realizan tareas técnicas complejas con objetivos particulares y globales definidos, o que tienen un alto contenido intelectual o de interrelación humana, actuando con alto grado de autonomía, iniciativa y responsabilidad. Son responsables directos de la integración, coordinación y supervisión de la actuación efectuada por un conjunto

de colaboradores en un mismo departamento o una misma área funcional, geográfica o similar.

Formación: titulación universitaria de grado superior o medio o conocimientos equivalentes equiparados por la empresa completados con una experiencia dilatada en su sector profesional.

Comprende dos niveles salariales: «a» y «b» y es personal exento.

Simplemente a título orientativo y para mejor entendimiento de esta clasificación profesional, se englobarían aquí los puestos de directores regionales, jefes de servicio, formadores e inspectores técnicos (FIT) y determinados responsables de área, sección o equipo en función de los mismos/os, que se clasifican en el grupo 2, nivel a o b según fije la empresa de manera individualizada.

También a título orientativo corresponden normalmente a los grupos de cotización 1, 2 y 3.

Grupo profesional 3:

Pertenecen a este grupo aquellos trabajadores/as 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 lo anteriores.

Formación: titulación universitaria de grado superior o medio o titulación profesional del grado más alto en cada momento o con experiencia dilatada en actividades o funciones similares a lo que el puesto requiere.

Comprende tres niveles salariales: «a» y «b» para personal exento y «c» para personal no exento.

Simplemente a título orientativo y para mejor entendimiento de esta nueva clasificación profesional, se engloban aquí los puestos de responsables de área, sección o equipo en función de los mismos/os, técnicos cualificados de formación, de producto, técnicos cualificados de servicios de atención y similares y que pasan a ser grupo 3, nivel a, b o c según tengan mando y sean exentos o no.

También a título orientativo, corresponden normalmente a los grupos de cotización 2, 3 y 4.

Grupo profesional 4:

Pertenecen a este grupo aquellos trabajadores/as que realizan funciones bajo dependencia de mando o de profesionales de más alta cualificación, que requieren ejecución autónoma con complejidad media, y que aún normalmente guiados por procesos establecidos, exigen habitualmente cierta iniciativa y razonamiento por su parte, comportando bajo supervisión la responsabilidad de las mismas. No comportan mando y requieren principalmente del uso de herramientas de manipulación de bienes, herramientas técnicas de diseño, herramientas y sistemas informáticos, herramientas y medios de comunicación, herramientas y procesos de distribución y almacenaje, uso de vehículos industriales y similares.

Formación: BUP, ESO, titulación profesional o equivalente o conocimientos equivalentes equiparados por la empresa, completadas ambas con formación y adaptación en el puesto de trabajo durante al menos tres años.

Comprende cuatro niveles salariales: «a», «b», «c», «d» y «e».

Simplemente a título orientativo y para mejor entendimiento de esta nueva clasificación profesional, se englobaron aquí los hasta ese momento puestos de oficiales administrativos 1.<sup>a</sup> (a y b) y técnicos de organización 1.<sup>a</sup> y 2.<sup>a</sup> que pasaron a ser grupo 4 nivel «a», los puestos de oficiales administrativos 2.<sup>a</sup> (a y b) y almaceneros 1.<sup>a</sup> que pasaron a ser a grupo 4 nivel «b», los puestos de almacenero 2.<sup>a</sup>, telefonista sin idiomas y mozo almacén que pasaron a ser grupo 4 nivel «c», y los puestos técnico reparador y preparador de avisos (siempre que por cuestiones de redistribución de tareas no se trate de personal exento, en cuyo caso se respetarán categoría y salario. Del mismo modo, cuando la actividad del preparador de avisos, sea llevada a cabo por un técnico reparador, será de aplicación lo dispuesto en el art. 39 del estatuto de los trabajadores, así como lo dispuesto en los artículos 21 y 22 del presente convenio, pudiéndose dar por tanto la alternancia entre ambas tareas y puestos) que pasaron a ser grupo 4 nivel «d» y los puestos o funciones de instalación, demostración y puesta en marcha que pasan a ser grupo 4 nivel «e».

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.

Niveles 4 «acoge».

Pertenecen a estos niveles los trabajadores/as de los grupos 4 c y 4 d denominados acoges. Son aquellos 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 de manipulación de bienes, herramientas técnicas de diseño, herramientas y sistemas informáticos,

herramientas y medios de comunicación, herramientas y procesos de distribución y almacenaje, uso de vehículos industriales y similares. Durante ese período van paulatinamente compartiendo autonomía, iniciativa y responsabilidad bajo supervisión.

Formación: BUP, ESO, titulación profesional o equivalente o conocimiento equivalentes equiparados por la empresa.

Comprenden, dependiendo de su evolución, tres niveles salariales progresivos: 4c-1, 4c-2, 4c-3 y 4d-1, 4d-2 y 4d-3.

Simplemente a título orientativo y para mejor entendimiento de esta nueva clasificación profesional, se englobarían aquí los actuales puestos de cualquier área o función en fase de aprendizaje, como los puestos acoges, promotores/as, demostradores/as y auxiliares que pasarían a ser grupo 4 acoge excepto si han cumplido ya los períodos de adaptación por nivel.

También a título orientativo, pueden corresponder a los grupos de cotización 6, 7, 8 y 9 y grupos 10 y 11 si los hubiera.

## **Artículo 21. 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 profesional que corresponde a cada función o actividad, atendiendo siempre a las funciones que se realizan y a los criterios ponderados que aquí se han establecido. Así, los trabajadores/as 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 esta empresa lo hará en el grupo 4 nivel c acoge o grupo 4 nivel d acoge según las funciones para las que haya sido contratado.

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, a su desarrollo 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 4 nivel acoge:

- Ingresará en el nivel «3», en el que durante 6 meses irá conociendo y

adaptándose a los principales procesos, sistemas, herramientas, medios, productos, etc. Y se comenzará a valorar sus conocimientos y formación externos e internos que para el desempeño de sus funciones se le van proporcionando.

- Accederá entonces y de manera automática al nivel «2» en el que permanecerá 6 meses para ir poniendo más en práctica los conocimientos, formación y experiencia que va adquiriendo a la vez que se le continúa valorando su progresivo desempeño.

- Pasará desde ese momento al nivel «1» donde completará durante 12 meses su período acoge y culminando así el período de adquisición de autonomía, iniciativa y responsabilidad bajo supervisión.

Transcurrido el período conjunto de 24 meses, será clasificado como mínimo en el nivel «d» del grupo 4 si realiza funciones técnicas de reparación y asistencia o en el nivel «c» del grupo 4 si realiza otro tipo de funciones, 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 niveles superiores si se van adquiriendo y desarrollando los factores mencionados de conocimiento, formación, adaptación, iniciativa, proactividad, responsabilidad, compromiso, mando, autonomía, flexibilidad y complejidad.

## **Artículo 22. 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 de los grupos 1, 2 y 3 (a, b), 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.

Planes de formación del puesto de trabajo (pfpt's) 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 20 horas al año acumulables en 5 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», mailings de actividad y/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's 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.

En caso de desarrollarse acciones formativas en sábado, las horas de formación recibidas en sábado se compensarán en tiempo no generando compensación económica adicional alguna, concretándose el momento del disfrute de dichas horas por mutuo acuerdo entre empresa y trabajador. Los sábados en los que se realicen acciones formativas, no computarán a efectos del número máximo de sábados a trabajar a los que se refiere el artículo 28.d).

En lo que se refiere a la compensación de las horas de formación impartidas al colectivo de técnicos reparadores (grupo 4 nivel d), ésta, que será proporcional a las horas de formación recibidas, incluirá, además del salario fijo, una prima igual al 70% de la prima media obtenida en los tres meses anteriores, y para cuyo cálculo se considerarán las variables de fuera y dentro de garantía, calidad y rentabilidad recogidas en el artículo 25.a).1.a), b) y c).

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 al servicio BSH al cliente 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.

En estos casos y cuando se trate de trabajadores del grupo 4 nivel d, el trabajador tendrá garantizada durante las dos primeras semanas de traslado la prima media conseguida en el mes anterior en el lugar de origen en el caso de que no la alcanzase en el lugar de desplazamiento, siempre y cuando el técnico desplazado

realice durante dicho período de dos semanas, una media de, al menos, 6 avisos/día o más, entendiéndose éstos como terminados. Para tal fin, se atenderá al denominado índice de productividad de avisos terminados (ipa).

Por otro lado, en el supuesto de que un técnico reparador, por los motivos más arriba expuestos, esté desplazado a otra/s provincia/s distinta/s a la de su residencia habitual o centro de trabajo, durante un período de más de 90 días (bien seguidos, bien en diferentes desplazamientos alternos a la misma o diferente provincia) en el plazo de un (entendiéndose por tal, el año natural, del 1 de enero al 31 de diciembre), percibirá una compensación económica por valor de 300 €. Si el período de desplazamiento lo es de al menos, cuatro semanas consecutivas (sea a la misma o distinta provincia), el técnico percibirá una compensación económica por valor de 50 €. Ambas compensaciones no serán incompatibles la una con la otra.

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, 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.

Para los técnicos reparadores acoge, los desplazamientos geográficos son una parte fundamental del período formativo plan acoge y por lo tanto deberán realizarlos en las fechas y en los lugares a los que sean destinados temporal o definitivamente.

## **Capítulo IV. Compensación y Retribución Económica**

### **Artículo 23. Definiciones y Principios Salariales**

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.

#### **Artículo 24. Salario Fijo**

Constituye el salario fijo la cantidad mínima garantizada en convenio para cada grupo y nivel profesional recogido en el anexo II, 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 incluye en este concepto la cantidad del absorbido plus contratado y la penosidad.

B) Pagas extras: corresponden a las dos pagas tradicionales de junio y navidad. Se abonarán cada una de ellas con 30 días de salario base.

C) Complemento personal. En este concepto se incluyen a título individual las condiciones personales que fueran superiores a las establecidas en el presente convenio y que pueden provenir o bien de la existencia de convenios aplicables a las ya desaparecidas empresas que finalmente han conformado el grupo BSH electrodomésticos España, o bien de la consolidación a título individual de incrementos o mejoras salariales derivadas de anteriores acuerdos colectivos, incluyéndose igualmente los incrementos salariales pactados en el artículo 26 de este convenio colectivo. Todas esas condiciones se recogen, para el primero de los casos, para cada trabajador en su documento ad personam del anexo I, no siendo necesario documento alguno para el segundo y tercero de los casos, al estar recogidas en acuerdos colectivos.

Dado que cada complemento personal ofrece diferentes cantidades, el concepto no se recoge en el anexo II.

No obstante lo anterior, para aquellos trabajadores que a la firma del presente convenio no tengan complemento personal, les será creado como parte de su retribución salarial fija en los términos establecidos en el artículo 26 relativo a los incrementos salariales, no siendo necesario recoger tal condición económica individual surgida de la aplicación del mencionado artículo 26 en documento alguno, al estar prevista y regulada ya su creación y devengo en el presente convenio.

#### **Artículo 25. Salario Variable, Primas**

Constituye 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. Las primas aplicables a cada grupo y

nivel quedan recogidas en el anexo III y se detallan a continuación:

#### A) Primas

A.1) Primas para funciones de reparación y asistencia —grupo 4, nivel d—. Las primas de incentivos denominadas primas de facturación fuera y dentro de garantía, prima de calidad, prima de rentabilidad, se ajustarán a los sistemas pactados a continuación, tanto en las exigencias para alcanzar los mínimos que dan derecho a su percepción, como al importe pactado para cada una de ellas.

##### A.1.a) Prima mensual de facturación fuera y dentro de garantía.

A) Prima facturación fuera de garantía: la facturación real o total fuera de garantía es una cifra relacionada con las intervenciones fuera de garantía realizadas por el técnico, siempre en cómputo mensual. Sobre esta facturación neta mensual del técnico relativa a las intervenciones realizadas fuera de garantía, se aplica un determinado porcentaje. Dicho porcentaje será el siguiente, en función de los años de vigencia del convenio:

|          |        |
|----------|--------|
| • 2013 = | 10,50% |
| • 2014 = | 10,50% |
| • 2015 = | 11%    |

La cantidad resultante de aplicar el porcentaje correspondiente constituye la prima o variable de facturación fuera de garantía, que se abonará mensualmente.

B) Prima de garantía: la prima de garantía consiste en una cantidad abonada mensualmente al técnico reparador, resultante de multiplicar por 0,27 cada una de las ut's (unidades de tiempo) facturadas en garantía de las intervenciones contabilizadas en el mes correspondiente.

Todas y cada una de las intervenciones en garantía realizadas por el técnico reparador, conllevan la facturación de un número de ut's de acuerdo a la tabla de baremos ut's establecida por los departamentos técnicos correspondientes, y que preestablece unas ut's determinadas para todas y cada una de las intervenciones realizadas en garantía. Las ut's facturadas por el técnico en cada una de las intervenciones en garantía estarán siempre dentro de los baremos que para tal intervención establezca la tabla de baremos ut's, no pudiéndose por lo tanto facturar más ut's que las indicadas en la mencionada tabla.

C) Factor corrector prima facturación fuera de garantía y prima de garantía: el resultado de ambas primas, la de facturación fuera de garantía y la de garantía, quedará corregido mensualmente en función del nivel de consecución del

indicador 1/85 del centro. Dicho indicador hace referencia al tiempo transcurrido desde que se recibe el aviso de reparación en el centro de servicio hasta que este es terminado, reflejando el porcentaje de las intervenciones recibidas en el centro de servicio que han sido realizadas y terminadas en un plazo de un día. De este modo, la corrección de ambas primas quedará configurada de la siguiente manera:

- Si la consecución mensual del 1/85 acumulado del centro de servicio es igual o menor al objetivo marcado como acumulado del mes anterior, ambas primas se abonarán al 95%.
- Si la consecución mensual del 1/85 acumulado del centro de servicio es igual al objetivo marcado como acumulado para ese mes, ambas primas se abonarán al 100%.
- Si la consecución mensual del 1/85 acumulado del centro de servicio es igual o superior al objetivo marcado como «medalla de oro» acumulado para ese mes, ambas primas se abonarán al 105%.

La aplicación de este escalado será progresiva y proporcional al nivel de consecución, pudiéndose dar por tanto porcentajes de consecución entre el 95% y el 100% y entre el 100% y el 105%.

Los objetivos del indicador 1/85 para los años 2013, 2014 y 2015 son los siguientes:

| Mes    | Objetivo terminación en 1 día | Medalla de oro |
|--------|-------------------------------|----------------|
| Ene-13 | 63,0%                         | 70,5%          |
| Feb-13 | 63,6%                         | 71,2%          |
| Mar-13 | 64,3%                         | 71,8%          |
| Abr-13 | 64,9%                         | 72,4%          |
| May-13 | 65,5%                         | 73,1%          |
| Jun-13 | 66,1%                         | 73,7%          |
| Jul-13 | 66,8%                         | 74,3%          |
| Ago-13 | 67,4%                         | 74,9%          |
| Sep-13 | 68,0%                         | 75,6%          |
| Oct-13 | 68,7%                         | 76,2%          |
| Nov-13 | 69,3%                         | 76,8%          |
| Dic-13 | 69,9%                         | 77,5%          |
| Ene-14 | 70,5%                         | 78,1%          |
| Feb-14 | 71,2%                         | 78,7%          |
| Mar-14 | 71,8%                         | 79,3%          |
| Abr-14 | 72,4%                         | 80,0%          |
| May-14 | 73,1%                         | 80,6%          |
| Jun-14 | 73,7%                         | 81,2%          |
| Jul-14 | 74,3%                         | 81,9%          |
| Ago-14 | 74,9%                         | 82,5%          |
| Sep-14 | 75,6%                         | 83,1%          |
| Oct-14 | 76,2%                         | 83,7%          |

|        |       |       |
|--------|-------|-------|
| Nov-14 | 76,8% | 84,4% |
| Dic-14 | 77,5% | 85,0% |
| Ene-15 | 78,1% | 85,6% |
| Feb-15 | 78,7% | 86,3% |
| Mar-15 | 79,3% | 86,9% |
| Abr-15 | 80,0% | 87,5% |
| May-15 | 80,6% | 88,1% |
| Jun-15 | 81,2% | 88,8% |
| Jul-15 | 81,9% | 89,4% |
| Ago-15 | 82,5% | 90,0% |
| Sep-15 | 83,1% | 90,7% |
| Oct-15 | 83,7% | 91,3% |
| Nov-15 | 84,4% | 91,9% |
| Dic-15 | 85,0% | 92,5% |

En caso de prórroga del convenio colectivo, y de cara al cálculo de las primas y variables ligadas al indicador 1/85, se tendrán en cuenta los objetivos que para los años 2016 y siguientes establezca la dirección. Caso de no fijar objetivo alguno, en su defecto será de aplicación el objetivo fijado para diciembre de 2015.

A.1.b) Prima mensual de calidad. Se basa en cuatro indicadores: el indicador 1/85 al que hace referencia el punto anterior, el sistema de calidad que la empresa ha llamado q duplicados, el sistema de calidad que la empresa ha llamado Qsatisfacción, y la valoración del stock medio de material que los técnicos reparadores portan en las furgonetas.

De este modo, la prima mensual de calidad consiste en una cantidad resultante de aplicar un determinado porcentaje, que oscilará entre un 4% —mínimo— y un 8% —máximo—, que se obtendrá en función de la consecución mensual de esos cuatro indicadores de calidad, que con un peso de entre un 1% y un 2% cada uno de ellos, se aplicará sobre la facturación neta fuera de garantía mensual del técnico.

Los indicadores que sirven de base a la prima de calidad son los siguientes:

A) Consecución del 1/85 (del centro): este indicador mide, a grandes rasgos, la rapidez en resolver y terminar los avisos de reparación recepcionados en el centro de servicio. Dicho indicador hace referencia al tiempo transcurrido desde que se recibe el aviso de reparación en el centro de servicio hasta que este es terminado, reflejando el porcentaje de las intervenciones recibidas en el centro de servicio que han sido realizadas y terminadas en un plazo de un día. Teniendo en cuenta el cuadro con los objetivos establecidos para este indicador recogido en el apartado A.1.a de este artículo 25, el porcentaje que corresponda aplicar (linealmente entre estos valores) cada mes sobre la facturación fuera de garantía del técnico será el siguiente:

- Si la consecución mensual del 1/85 acumulado del centro de servicio es igual o menor al objetivo marcado como acumulado del mes anterior, el nivel de consecución será considerado de 50, y el porcentaje a aplicar sobre la facturación fuera de garantía del técnico, del 1%.

- Si la consecución mensual del 1/85 acumulado del centro de servicio es igual al objetivo marcado como acumulado para ese mes, el nivel de consecución será considerado de 100, y el porcentaje a aplicar sobre la facturación fuera de garantía del técnico, del 1,5%.

- Si la consecución mensual del 1/85 acumulado del centro de servicio es, como mínimo, igual al objetivo marcado como «medalla de oro» acumulado para ese mes, el nivel de consecución será considerado de 150, y el porcentaje a aplicar sobre la facturación fuera de garantía del técnico, del 2%.

B) Q duplicados: este indicador, refleja el porcentaje de avisos de reparación que exigen una segunda visita dentro de un determinado plazo de tiempo tras la primera, y para el mismo domicilio y electrodoméstico. La fórmula que sirve de cálculo para este indicador vendría a ser la siguiente:

Duplicados = (reclamaciones cías seguros + avisos centralizados duplicados) / (terminados cías seguros + total avisos centralizados)

Los objetivos del indicador de duplicados para los años 2013, 2014 y 2015 son los siguientes:

| Mes    | Objetivo | Medalla de oro |
|--------|----------|----------------|
| Ene-13 | 8,87%    | 7,49%          |
| Feb-13 | 8,74%    | 7,36%          |
| Mar-13 | 8,62%    | 7,23%          |
| Abr-13 | 8,49%    | 7,10%          |
| May-13 | 8,37%    | 6,97%          |

| Mes    | Objetivo | Medalla de oro |
|--------|----------|----------------|
| Jun-13 | 8,24%    | 6,84%          |
| Jul-13 | 8,12%    | 6,71%          |
| Ago-13 | 7,99%    | 6,58%          |
| Sep-13 | 7,87%    | 6,45%          |
| Oct-13 | 7,74%    | 6,32%          |
| Nov-13 | 7,62%    | 6,19%          |
| Dic-13 | 7,49%    | 6,06%          |

|        |       |       |
|--------|-------|-------|
| Ene-14 | 7,37% | 5,93% |
| Feb-14 | 7,24% | 5,80% |
| Mar-14 | 7,12% | 5,67% |
| Abr-14 | 6,99% | 5,54% |
| May-14 | 6,87% | 5,41% |
| Jun-14 | 6,75% | 5,28% |
| Jul-14 | 6,62% | 5,15% |
| Ago-14 | 6,50% | 5,02% |
| Sep-14 | 6,37% | 4,89% |
| Oct-14 | 6,25% | 4,76% |
| Nov-14 | 6,12% | 4,63% |
| Dic-14 | 6,00% | 4,50% |
| Ene-15 | 5,87% | 4,38% |
| Feb-15 | 5,75% | 4,25% |
| Mar-15 | 5,62% | 4,13% |
| Abr-15 | 5,50% | 4,00% |
| May-15 | 5,37% | 3,88% |
| Jun-15 | 5,25% | 3,75% |
| Jul-15 | 5,12% | 3,63% |
| Ago-15 | 5,00% | 3,50% |
| Sep-15 | 4,87% | 3,38% |
| Oct-15 | 4,75% | 3,25% |
| Nov-15 | 4,62% | 3,13% |
| Dic-15 | 4,50% | 3,00% |

Teniendo en cuenta el cuadro con los objetivos establecidos para este indicador, el porcentaje que corresponda aplicar (linealmente entre estos valores) cada mes sobre la facturación fuera de garantía del técnico será el siguiente:

- Si la consecución mensual del indicador de duplicados acumulado es igual o menor al objetivo marcado como acumulado del mes anterior, el nivel de consecución será considerado de 50, y el porcentaje a aplicar sobre la facturación fuera de garantía del técnico, del 1%.
- Si la consecución mensual del indicador de duplicados acumulado es igual al objetivo marcado como acumulado para ese mes, el nivel de consecución será considerado de 100, y el porcentaje a aplicar sobre la facturación fuera de garantía del técnico, del 1,5%.

- Si la consecución mensual del indicador de duplicados acumulado es, como mínimo, igual al objetivo marcado como «medalla de oro» acumulado para ese mes, el nivel de consecución será considerado de 150, y el porcentaje a aplicar sobre la facturación fuera de garantía del técnico, del 2%.

En caso de prórroga del convenio colectivo, y de cara al cálculo de las primas y variables ligadas al indicador q duplicados, se tendrán en cuenta los objetivos que para los años 2016 y siguientes establezca la dirección. Caso de no fijar objetivo alguno, en su defecto será de aplicación el objetivo fijado para diciembre de 2015.

Nota: la consecución mensual del indicador a tener en cuenta para el devengo y pago de esta prima, podrá ser la del centro de servicio, o la individual de cada empleado, lo cual se comunicará con carácter anual, a comienzos de cada año de vigencia del convenio colectivo.

C) Nivel de satisfacción de usuarios (q satisfacción del centro): este indicador, que forma parte del sistema de calidad Qcalipso, refleja el nivel de satisfacción de los usuarios de las diferentes marcas que representa BSH España, obtenido mediante encuestas de satisfacción realizadas a través del centro de atención al usuario y con una periodicidad bimestral, a los usuarios atendidos por el centro de servicio. Anualmente, la dirección informará de los objetivos que para tal indicador se establezcan cada año. Estos objetivos serán fijados de acuerdo a un escalado de consecución, que será de 50, de 100 y de 150, de modo que el porcentaje que corresponda aplicar (linealmente entre estos valores) cada mes y sobre la facturación fuera de garantía del técnico, será el siguiente:

- Si la consecución bimestral del indicador Qsatisfacción acumulado del centro de servicio es igual o menor al del objetivo anual marcado como 50, el nivel de consecución será considerado de 50, y el porcentaje a aplicar sobre la facturación fuera de garantía del técnico, del 1%.

- Si la consecución bimestral del indicador Qsatisfacción acumulado del centro de servicio es igual al objetivo anual marcado como 100, el nivel de consecución será considerado de 100, y el porcentaje a aplicar sobre la facturación fuera de garantía del técnico, del 1,5%.

- Si la consecución bimestral del indicador Qsatisfacción acumulado del centro de servicio es -como mínimo- igual al objetivo marcado -según el escalado- como 150, el nivel de consecución será considerado de 150, y el porcentaje a aplicar sobre la facturación fuera de garantía del técnico, del 2%.

Al realizarse las encuestas de satisfacción a través de las cuales se mide el nivel de satisfacción de los usuarios con una periodicidad bimestral, el porcentaje de consecución resultante se aplicará durante dos meses, salvo que pasasen a realizarse con una periodicidad mensual, en cuyo caso, el porcentaje se calcularía y aplicaría mensualmente.

Si se diera el caso de –por cualquier motivo– no disponer del resultado correspondiente a las encuestas de satisfacción del período bimestral de que se trate, el porcentaje a aplicar será calculado de acuerdo al valor resultante de la última encuesta de satisfacción realizada al centro o centros afectados. Esta operativa será aplicada hasta disponer del resultado de una nueva encuesta.

D) Valor stock medio de furgonetas (individual): este indicador, refleja el valor mensual medio del stock de piezas de repuesto y accesorios que cada técnico reparador porta en su furgoneta. Anualmente, la dirección informará de los objetivos que para tal indicador se establezcan cada año, los cuales podrán ser diferenciados en función de la naturaleza de las reparaciones a desarrollar (p. Ej. Técnicos exclusivos Gaggenau), la forma en que se recepcione el material (técnicos «desplazados») o por otros motivos que aconsejen tal diferenciación. Estos objetivos serán fijados de acuerdo a un escalado de consecución, que será de 50, de 100 y de 150, de modo que el porcentaje que corresponda aplicar (linealmente entre estos valores) cada mes y sobre la facturación fuera de garantía del técnico, será el siguiente:

- Si la consecución mensual individual del indicador es igual o menor al objetivo marcado –según el escalado– como 50, el nivel de consecución será considerado de 50 y el porcentaje a aplicar sobre la facturación fuera de garantía del técnico, será del 1%.

- Si la consecución mensual individual del indicador es igual al objetivo marcado –según el escalado– como 100, el nivel de consecución será considerado de 100 y el porcentaje a aplicar sobre la facturación fuera de garantía del técnico, será del 1,5%.

- Si la consecución mensual individual del indicador es, como mínimo, igual al objetivo marcado –según el escalado– como 150, el nivel de consecución será considerado de 150, y el porcentaje a aplicar sobre la facturación fuera de garantía del técnico, del 2%.

E) Aplicación de los escalados: la aplicación de los escalados correspondientes a cada uno de los cuatro indicadores que conforman la denominada prima de calidad, será progresiva y proporcional al nivel de consecución, pudiéndose dar por tanto niveles de consecución entre 50 y 100, y entre 100 y 150, y pudiéndose por lo tanto aplicar un porcentaje sobre la facturación fuera de garantía del técnico entre el 1% y el 2%, en función del porcentaje de consecución mensual.

A.1.c) Prima de rentabilidad. Consiste en un porcentaje a aplicar sobre la facturación neta mensual e individual fuera de garantía, calculado de la siguiente manera: a través de esta prima se trata de remunerar la rentabilidad del técnico reparador, medida de manera individual y de acuerdo a una referencia objetiva, igual para todo el colectivo de técnicos reparadores de cada centro de servicio,

comparando la suma de su facturación neta mensual fuera y dentro de garantía individual con la facturación media exigida por técnico de manera objetiva, en las cuentas de resultados de los centros, para ese mismo periodo de tiempo. De este modo, a comienzos de cada año, se fijará la llamada facturación diaria exigida, la cual se obtendrá de dividir el importe que aparece en el epígrafe «facturación media por técnico» de las cuentas de resultados de los centros, por el número de días de trabajo. Por estos últimos se considerarán todos los días laborables del año susceptibles de trabajar una vez se elabore el calendario laboral, excluyéndose vacaciones, exceso de calendario, horas/días de formación y horas sindicales. Así:

Facturación diaria exigida = facturación media por técnico/N.º de días de trabajo del año

El importe obtenido de esta facturación diaria exigida, será invariable a lo largo del año natural.

A continuación se calculará la facturación diaria real del técnico, para lo cual, es necesario dividir la suma total de su facturación neta mensual fuera y dentro de garantía y dividirla por el nº de días de trabajo del mes en cuestión. Así

Facturación diaria real = facturación neta mensual fg + g/N.º de días de trabajo del mes

Una vez conocidos estos datos, a la facturación neta mensual e individual fuera de garantía de cada técnico se le aplicará un porcentaje que se obtiene de la comparación de su facturación diaria real obtenida en el mes, respecto a la facturación diaria exigida. Así:

Prima de rentabilidad = facturación diaria real/Facturación diaria exigida

Dicho porcentaje o prima de rentabilidad para cada técnico será el que corresponda según el siguiente baremo:

- Facturación diaria real del técnico < 90% facturación diaria exigida según cr = 2%.
- Facturación diaria real del técnico < 95% facturación diaria exigida según cr = 2,5%.
- Facturación diaria real del técnico < 100% facturación diaria exigida según cr = 3%.
- Facturación diaria real del técnico < 105% facturación diaria exigida según cr = 3,5%.

- Facturación diaria real del técnico < 110% facturación diaria exigida según cr = 4%.
- Facturación diaria real del técnico < 115% facturación diaria exigida según cr = 4,5%.
- Facturación diaria real del técnico < 120% facturación diaria exigida según cr = 5%.
- Facturación diaria real del técnico > 120% facturación diaria exigida según cr = 6%.

Otras consideraciones.

- Mínimo de avisos terminados por día: los días en que el técnico no llegue a un mínimo de 3 avisos terminados no tendrá derecho al cobro de las primas de ese día.

- Liquidación en finiquito de primas de reparación y asistencia (facturación, calidad y rentabilidad): para la liquidación de finiquito no se tomarán las primas del mes de baja sino la media de los tres meses anteriores y en proporción a los días trabajados en el mes de baja.

- Ajuste de primas: la suma de las primas a percibir, con carácter mensual, y de manera individual por el colectivo de técnicos reparadores de cada centro de trabajo (trabajadores del grupo 4 niveles d del sistema de clasificación profesional recogido en el artículo 20 del presente convenio) a las que hacen referencia los apartados A.1.a), A.1.b) y A.1.c) de este artículo, no podrá en ningún caso exceder en su conjunto, del 13,90% de la suma total mensual e individual de los ingresos netos en garantía y fuera de garantía facturados individualmente por cada empleado. En caso de que la suma de las primas a percibir individualmente exceda de dicho porcentaje de la suma total mensual e individual de los ingresos netos en garantía y fuera de garantía facturados individualmente, no se abonará tal exceso, ajustándose la cantidad a percibir en concepto de las mencionadas primas, a la cantidad resultante de aplicar el 13,90% a la suma total mensual e individual de los ingresos netos en garantía y fuera de garantía facturados individualmente.

Ambas partes acuerdan el establecimiento de un porcentaje máximo a abonar en primas del 13,9% para las primas de los técnicos reparadores, y que consiste en el porcentaje de primas máximo a percibir en relación con la suma de la facturación individual mensual fg y g del técnico, calculado de la siguiente manera: mensualmente se calcularán las primas del colectivo de técnicos reparadores, aplicándose dicho porcentaje máximo o no sobre la facturación individual neta del técnico, en función de si la suma de las primas de cada uno de los técnicos reparadores supera o no ese 13,9% de la suma de sus ingresos

individuales. Caso de superarlo, se abonaría como máximo, ese 13,9% de la facturación individual neta fg más g. Dicho cálculo se realizará mes a mes, y de manera individualizada.

A.1.d) Primas para funciones reparación y asistencia del grupo 4 acoge. Se les abonarán en su caso las anteriores primas en la cuantía que corresponda al aplicarle un porcentaje según nivel y período acoge y en función de lo que determina la empresa en el plan formativo acoge en cada momento.

No obstante lo anterior, y si las concretas circunstancias que dan lugar a la contratación e incorporación del acoge lo determinan, podrán pactarse de manera individual sistemas de retribución variable diferentes a los previstos en los apartados anteriores, y que, garantizando un porcentaje de salario ligado a productividad, facturación y calidad, pueda dar respuesta tanto a las necesidades del servicio como a las especiales circunstancias que hayan dado lugar a tal contratación.

A.1.e) Prima de vacaciones. La prima de vacaciones, exclusivamente para los técnicos sometidos al sistema de primas recogidos en los apartados inmediatamente anteriores, será la media de todas las primas variables cobradas en los tres últimos meses. En situación de permiso retribuido y horas o días de formación (en este sentido, ver artículo 22.a), la prima será también la media de los tres últimos meses.

A.1.f) Prima preparador de avisos. Quien fuera designado entre el personal técnico reparador (personal de convenio, perteneciente al grupo 4 nivel d del sistema de clasificación profesional pactado), para realizar, en exclusiva, las tareas de preparación de avisos de reparación para sus compañeros del mismo o distinto centro, percibirá, en tanto en cuanto realice dichas funciones, y en parte proporcional a dichos periodos, una prima mensual igual a la prima mensual media de los técnicos reparadores para los que prepare avisos, corregida por un factor corrector que será del 90%.

A.2) Prima función almacén y mostrador. Prima accesorios. Aquellos que realicen funciones propias de almacén y mostrador percibirán una prima por la venta de repuestos consistente en un porcentaje del 1% sobre la venta neta de aquellos. Mantendrán los márgenes establecidos en la prima de accesorios.

A.3) Prima resto funciones de niveles no exentos. Se establece una variable por cada centro de trabajo, y de forma lineal, que se repartirá entre todos aquellos que no realicen normalmente funciones de reparación y asistencia, reparación o almacén, y no sean del denominado personal exento o acoge, que basada en el indicador 1/85 y en el Qcalipso será:

- Del 3% del salario medio de dicho personal si la consecución del sistema Qcalipso (cuyo peso es del 1%) y del indicador 1/85 (cuyo peso es del 2%) es

igual a la del objetivo anual (en el caso del Qcalipso) o a la del objetivo del final de cada semestre (en el caso del 1/85).

- Si la consecución es distinta al objetivo, que se mide mensualmente, se multiplicará el factor 1 en el caso del Qcalipso y 2 en el caso del 1/85 por el porcentaje de consecución, determinando así un porcentaje de pago de variable superior o inferior a dicha consecución.

El pago se realizará semestralmente, una vez conocidos los datos de consecución de dicho sistema, de manera que en cada semestre se perciba hasta un 1,5% en base a la fórmula descrita.

A.4) Primas resto funciones de niveles acoge. Se les abonarán las primas recogidas en el punto anterior en la cuantía que corresponda al aplicarle al total el porcentaje según su nivel acoge.

A.5) Prima colectiva de compromiso y participación. Para compensar y afianzar la sustitución de la desaparecida antigüedad, factores por cada centro de trabajo como el descenso de siniestros de vehículos, descenso de accidentes laborales, cuidado de herramientas, aportación a programas de sugerencias o participación (top idea), reducción de stock de repuestos, reducción de canjes, reducción de quejas internas bsh por elaboración de boletines u otras similares, pueden ser usadas en ponderación todas o algunas de ellas para primar a todos los trabajadores no exentos.

Por ello, y desde 2013 inclusive, se establece una prima colectiva por compromiso y participación por la que se abonarán 100 € por año y trabajador distribuidos de la siguiente manera:

- 50 € por igualar o reducir el número de accidentes laborales del año anterior.
- 30 € si el número de top ideas aceptadas del centro en el año es igual o superior a 20.

## B) Complementos.

B.1) Gratificación extraordinaria. La dirección podrá establecer y abonar por este concepto aquellas situaciones de rendimiento o actuación excepcional que considere.

B.2) Retén de emergencia. Se percibirán 55 € euros por cada sábado que un trabajador haya sido nominado para atender las posibles emergencias que surjan. En el supuesto de que el retén de emergencia sea realizado en domingo o festivo, se percibirán 45 € por cada día. El trabajador deberá estar plenamente localizable durante esos días para su cobro. Además, por cada aviso efectivamente facturado por el trabajador en retén de emergencia, este último percibirá el 50% del valor

del concepto emergencia que haya cobrado de acuerdo a lo que fije la empresa en cada momento.

B.3) Prima disfrute de vacaciones de febrero a mayo: aquellos trabajadores que a solicitud de la empresa disfruten todas las vacaciones a las que tienen derecho anualmente entre los meses de febrero y mayo, ambos inclusive, percibirán una prima de 240 €.

C) 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, para el año 2013 y desde la fecha de la firma del convenio, los valores siguientes:

|                |      |
|----------------|------|
| • Desayuno:    | 3 €  |
| • Comida:      | 16 € |
| • Cena:        | 13 € |
| • Alojamiento: | 36 € |

## Artículo 26. Incrementos Salariales

Para todos los años de vigencia del convenio, 2013, 2014 y 2015, se acuerda, para todo el colectivo de trabajadores incluido en el grupo 4 niveles d, acoge d-1, acoge d-2, acoge d-3 y e, un sistema de incrementos salariales basado en el nivel de consecución de la cuenta de resultados del centro de servicio, incrementándose el salario fijo de cada empleado en mayor o menor medida en función del resultado económico anual definitivo del centro de trabajo (ebit). De este modo, la parte fija del salario se incrementará, en función del ebit definitivo anual del centro de trabajo correspondiente, en los siguientes porcentajes y escalados:

- Incremento del 0,25% si el ebit ha sido igual o menor al 90% del ebit plan.
- Incremento del 0,50% si el ebit ha sido del 100% del ebit plan.
- Incremento del 0,75% si el ebit ha sido igual o superior al 110% del ebit plan.

De este modo, el incremento garantizado es del 0,25%, pudiéndose alcanzar el 0,75% en función del resultado anual de la cuenta de resultados del centro de trabajo.

El porcentaje de incremento que cada año corresponda se aplicará sobre la totalidad del salario fijo (tablas salariales y complemento personal), consolidándose la parte garantizada (0,25%) en todos los conceptos que forman

la parte fija del salario. En el supuesto de consecución de un porcentaje de incremento superior al garantizado, la diferencia entre este y aquel, si bien se aplicará sobre todos los conceptos del fijo, consolidará únicamente en complemento personal. De este modo, si bien los incrementos salariales, con carácter individual, pueden llegar a alcanzar el 0,75% anual, las tablas salariales no se incrementarán en ningún caso más del 0,25% por cada año de vigencia del convenio.

Para el personal de convenio que no esté incluido en los niveles d, acoge d-1, acoge d-2, acoge d-3, y e del grupo 4 según el sistema de clasificación profesional, el incremento salarial garantizado del 0,25% se complementará, durante los años de vigencia del convenio (2013, 2014 y 2015) hasta el 1,5% del salario fijo de cada empleado, y sin condiciones, consolidándose la diferencia entre el 0,25% y el 1,5%, únicamente en complemento personal. Para este colectivo no se aplicará la regularización al alza en función del ebit.

A comienzos de cada año de vigencia del convenio se actualizarán los salarios de acuerdo al porcentaje garantizado (0,25% para el personal reparador y 1,5% para el resto del personal de convenio), regularizándose al alza, en su caso, una vez se conozca el nivel de consecución del ebit del centro de trabajo.

Habida cuenta de que este sistema de incrementos salariales supone la consolidación de parte de las cantidades resultantes en complemento personal y no en tablas salariales, aquellas personas que a la fecha de la firma del convenio colectivo ya cuenten con complemento personal, la cantidad resultante de aplicar el porcentaje de incremento sobre salario fijo se sumaría al complemento personal ya existente. En el caso de las personas que a la firma de convenio no cuenten con complemento personal, este se crearía, consolidándose la cantidad que correspondiese como parte de su salario fijo.

#### **Artículo 26. Bis. Bonus no Consolidable en Función del Resultado 1/85 del Centro**

Para todo el personal no exento, se abonará anualmente y en el primer mes de los años 2014, 2015 y 2016, es decir, a año vencido respecto a los años 2013, 2014 y 2015, un bonus no consolidable, en función del resultado 1/85 del centro de cada año de vigencia del convenio. Dicho bonus, será una cantidad resultante de aplicar un porcentaje de entre el 0% y el 1% sobre el salario fijo (salario base más complemento personal) percibido por cada trabajador/a respecto al mismo periodo en que se calcule el 1/85. Dicho porcentaje será calculado por tramos y de acuerdo los siguientes escalados:

Tramo 0: si el resultado final anual del indicador 1/85 del centro queda por debajo del resultado marcado como objetivo para el mes de septiembre del año en cuestión el porcentaje de bonus es del 0%.

Tramo 1: si el resultado final anual del indicador 1/85 del centro queda igual o por encima del resultado marcado como objetivo para el mes de septiembre y, como máximo, hasta el resultado del mes de diciembre del año en cuestión, el porcentaje de bonus es del 0,25% (aplicando el oportuno escalado).

Tramo 2: si el resultado final anual del indicador 1/85 del centro queda por encima del resultado marcado como objetivo para el mes de diciembre del año en cuestión, y hasta el objetivo marcado como medalla de oro para el mismo mes del mismo año, el porcentaje de bonus es del 0,75% (aplicando el oportuno escalado).

La suma de los diferentes tramos dará lugar al porcentaje definitivo de bonus, que se aplicará sobre el salario fijo de cada empleado.

Nota: si el resultado final anual del indicador 1/85 del centro queda por encima del objetivo marcado como medalla de oro para el mes de diciembre del año en cuestión, se considerará, a los efectos del devengo y cobro de este bonus, como medalla de oro, no generándose por lo tanto, en ningún caso, un porcentaje de bonus resultante de la suma de los diferentes tramos, superior al 1%.

El primer pago de este bonus, se realizará en enero de 2014, y de acuerdo al resultado anual definitivo del 1/85 del centro del año 2013. El segundo pago se realizará en enero de 2015, y de acuerdo al resultado anual definitivo del 1/85 del centro del año 2014. El tercer pago se realizará en enero de 2016, y de acuerdo al resultado anual definitivo del 1/85 del centro del año 2015.

A la hora del devengo y pago de este bonus, éste se realizará de manera proporcional al tiempo de alta en la empresa y las percepciones salariales fijas a lo largo del año del devengo del bonus.

## **Artículo 27. 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 junio y Navidad se realizará el 30 de junio y 15 de diciembre respectivamente, o el día laborable inmediatamente anterior a los señalados.

## **Capítulo V. Tiempo de Trabajo**

Conforme a lo manifestado en el preámbulo del convenio, es necesario que los centros de trabajo adapten su organización del tiempo de trabajo para cumplir con los objetivos definidos en el preámbulo del convenio.

## **Artículo 28. Jornada y Horarios**

A) Jornada anual. La jornada de trabajo se entenderá en cómputo anual. La

jornada será de 1760 horas anuales efectivas de trabajo para cada uno de los años de vigencia del convenio. Tal número de horas servirá de base para la realización del calendario laboral básico anual.

B) Calendario laboral. Será competencia de la dirección realizar el calendario laboral anual básico de 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. Así mismo será competencia de la dirección establecer y cambiar los turnos de prestación de servicios de los trabajadores de cualquier sección del centro de trabajo.

C) Exceso de calendario. Las horas que resulten cada año de la diferencia entre la jornada horaria anual efectiva pactada y los días que resulten laborales, se denominarán exceso de calendario y serán de libre disposición para la empresa tras consulta con los trabajadores aunque se procurará que el disfrute se establezca de común acuerdo con el trabajador.

Su disfrute se fijará por jornadas completas o parciales y de manera individual o colectiva con un preaviso de 7 días naturales.

D) Turnos y horarios de trabajo:

Turnos habituales:

Turno de centro de trabajo:

Lunes a viernes:

|            |        | Entrada | Salida |
|------------|--------|---------|--------|
| La Coruña* | Mañana | 8,00    | 13,00  |
|            | Tarde  | 16,00   | 19,00  |
| Vigo**     | Mañana | 8,00    | 13,30  |
|            | Tarde  | 16,00   | 20,00  |
| Oviedo     | Mañana | 8,00    | 13,00  |
|            | Tarde  | 16,00   | 19,00  |

\* La Coruña:

- Año 2013: julio y agosto: de 08:00 a 14:00. Septiembre, octubre, noviembre y diciembre: de 08:00 a 14:00 y de 16:30 a 19:30.

- Año 2014 y siguientes: del 1 de enero al 15 de junio: de 08:00 a 14:00 y de 16:30 a 19:30. Del 16 de junio al 15 de septiembre: de 08:00 a 14:00. Del 16 de

septiembre al 31 de diciembre: de 08:00 a 14:00 y de 16:30 a 19:30.

**\*\* Vigo:**

- Año 2013: Julio-agosto: jornada intensiva con horario de 08:00 a 14:00. No obstante, la dirección del centro podrá modificar el horario de entrada y salida en función de las necesidades del servicio.

- Año 2014 y siguientes: del 15 de junio al 15 de septiembre: de 08:00 a 14:00. Resto del año: de 9,00 a 13,30 y de 16,00 a 20,00. No obstante, la dirección del centro podrá modificar el horario de entrada y salida en función de las necesidades del servicio.

Turno de reparación y asistencia:

Lunes a viernes:

|             | Entrada teórica* | Salida teórica* |
|-------------|------------------|-----------------|
| La Coruña** | 8,00             | 19,00           |
| Vigo**      | 8,00             | 19,00           |
| Oviedo**    | 8,00             | 19,00           |

**\*\* Con tres horas para comer.**

**\*\*\* Con dos horas y media para comer.**

Por razones obvias del servicio en calle, la jornada diaria del personal técnico puede ser irregular, siempre que, como mínimo y máximo, cumpla las horas establecidas en el presente convenio

Turnos especiales:

|                                            | Entrada | Salida |
|--------------------------------------------|---------|--------|
| Sábados:                                   |         |        |
| Turno de centro de trabajo en sábado       | 9,00    | 14,00  |
| Turno de reparación y asistencia en sábado | 9,00*   | 14,00  |

\* Si el viernes anterior al turno de sábado el reparador asistente no pasa por el centro de trabajo a recoger lo necesario para el sábado, deberá comenzar a las 8:00 horas.

La empresa, para atender actividad estacional del servicio al alza o a la baja, podrá establecer ocho turnos de sábado por persona al año con las siguientes condiciones:

- El turno de sábado se hará en el horario reducido arriba indicado.
- El turno de sábado podrá afectar a todo o parte del centro de trabajo, a todas las funciones del centro o a parte de ellas y a todos los trabajadores del centro o a parte de ellos. Si no afecta a todos los trabajadores del centro, se solicitarán en primer lugar voluntarios si los hubiere, y si no los hay se designarán procurando que sea de manera rotatoria.
- La compensación será de un día de disfrute antes o después de la realización del sábado. El disfrute será determinado por la empresa de manera individual o colectiva. Si es individual se tratará de hacerlo de mutuo acuerdo con el trabajador si las necesidades del servicio lo permiten. No obstante, si terminado el año no ha habido posibilidad de disfrute, cada sábado se compensará con un 125% del salario fijo día más un fijo de 35 € si se realizan un mínimo de 6 avisos el sábado.
- Se procurará preavisar con el mayor tiempo posible a los afectados, y siempre y como mínimo con tres días de antelación. En todos los casos se informará a los representantes de los trabajadores.

Horarios especiales: también para atender necesidades al alza o a la baja del servicio, la empresa, tras consulta y conformidad con los trabajadores afectados y sus representantes, podrá establecer una semana de turno de trabajo por persona con horario de inicio y fin diferente al habitual y siempre de lunes a viernes. El turno podrá afectar a todo o parte del centro de trabajo, a todas las funciones del centro o a parte de ellas y a todos los trabajadores del centro o a parte de ellos.

Flexservice: con el fin de ofrecer un servicio diferenciado que permita una mayor competitividad de la empresa en el mercado, y que permita adaptar los recursos humanos a las necesidades productivas, así como a las necesidades de los usuarios finales, lo cual redundará en una mayor competitividad, el total de la plantilla dedicada a la reparación y asistencia, podrá trabajar de lunes a viernes en aquellas franjas horarias que estén fuera de nuestra actual disposición de servicio. Y ello con el fin de cubrir un horario entre las 8:00 y las 20:00 h, así como de disponer de las herramientas de flexibilidad adecuadas para poder hacer frente a picos de actividad tanto al alza como a la baja. Para ello se tendrán en cuenta las siguientes garantías y criterios:

Habida cuenta del carácter irregular de la jornada de los técnicos reparadores, se establecen las siguientes garantías:

- Entre el final de una jornada diaria ordinaria y la jornada ordinaria del día siguiente mediarán al menos 12 horas.
- El descanso semanal podrá acumularse por períodos de hasta 14 días de manera que el límite máximo teórico de trabajo sin descanso semanal será de 11 días, tras los cuales siempre habrá un descanso mínimo de tres días. No obstante se disfrutará, por cada período de 7 días continuos de trabajo, de un día de descanso como mínimo de los tres correspondientes a cada período de 14 días.
- El cómputo de las horas de trabajo, lo es en cómputo anual, habida cuenta del carácter irregular de la jornada del personal reparador. Ello conlleva que la distribución de las horas pactadas como jornada efectiva sea llevada a cabo de manera irregular de acuerdo a los horarios flexservice.

Los horarios concretos de flexservice deberán ser comunicados y publicados por la empresa así como si se establecen cambios en los mismos. Para la elaboración y concreción de los mismos se consultará a los representantes de los trabajadores. La empresa comunicará los horarios y turnos con una antelación mínima de 7 días, así como los cambios que se produzcan en ellos, aunque 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.

La característica estacionalidad y fluctuación del servicio de asistencia técnica, requiere disponer de las herramientas de flexibilidad necesarias para poder atender las necesidades de nuestros usuarios, garantizando así una situación competitiva de la empresa en el mercado. Por este motivo, si bien inicialmente se fijarán unos horarios flexservice, éstos podrán sufrir modificaciones, así como crearse nuevos horarios y una distribución de la jornada en función de las necesidades de nuestros usuarios, y la capacidad de respuesta del centro de servicio. Respetándose en todo caso las garantías mencionadas, así como los límites de la jornada anual, y de inicio y final de la jornada diaria antes mencionados.

El personal adscrito a flexservice será el personal técnico de plantilla. Como tales se considerarán, tanto los técnicos reparadores que no sean acoge (grupo 4 nivel d) como los técnicos que encontrándose en el llamado período acoge, sean trabajadores del grupo 4 nivel d-1.

E) Vacaciones: los trabajadores afectados por el presente convenio tendrán derecho al disfrute de 30 días naturales de vacaciones. El derecho a su disfrute se extinguirá el 31 de diciembre del año de que se trate disfrutándose proporcionalmente al tiempo de alta en la empresa. Su disfrute se realizará de la manera siguiente:

|                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------|
| Entre los meses de enero a mayo y de octubre a diciembre inclusive: |
|---------------------------------------------------------------------|

|         |
|---------|
| 15 días |
|---------|

|                           |         |
|---------------------------|---------|
| Entre junio a septiembre: | 15 días |
|---------------------------|---------|

La concreción de fechas para cada trabajador se realizará atendiendo primero a las necesidades de servicio y en base a ello procurando satisfacer las peticiones de los trabajadores.

El no disfrute entre los meses de junio a septiembre dará derecho a lo establecido en el artículo 25 al respecto.

F) 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.

A este respecto, se recuerda que a los trabajadores que son alta en la empresa después de la entrada en vigor del anterior convenio se les aplican ya las excepciones recogidas en sus contratos especialmente en materia de sábados y vacaciones.

G) Guardias de emergencia: se establece un servicio de emergencias de fin de semana con objeto de atender las necesidades de los usuarios en fin de semana en horario de 9'00 a 18'00 horas el sábado y de 9'00 a 14'00 horas el domingo. Este servicio de emergencia se entenderá prorrogado, por el mismo o diferente técnico si el anterior no desea seguir, siempre que el fin de semana se prolongue por festivos o puentes. El técnico en retén de emergencia, que deberá estar siempre localizado por los medios que determine al empresa en cada momento, podrá establecer si el aviso que se produce es o no un aviso de emergencia y así realizará el aviso o concertará una cita con el usuario para hacer la reparación el primer día laborable en que sea posible.

La forma de designación del servicio de emergencias en fin de semana, será responsabilidad de cada jefe de servicio quien dará, en cada momento, las instrucciones y las facilidades necesarias para que el servicio funcione de la forma más conveniente para los intereses de la empresa. En supuestos especiales mencionados como en semana santa, navidades o similar, donde existan más de dos días festivos, el jefe de servicio designará los técnicos de guardia necesarios en orden a que dichos días de guardia no superen el tiempo establecido en el resto del año.

Dicho servicio podrá ser planificado únicamente para el sábado.

Su compensación queda recogida en el artículo 25 del convenio.

## Artículo 29. Permisos y Licencias

El trabajador, siempre y cuando avise a la empresa con la antelación posible y con causa justificada, podrá ausentarse del trabajo con derecho a remuneración en los supuestos contemplados en anexo IV del convenio. Las primas en los supuestos anteriores se retribuirán a la media del mes anterior al disfrute del permiso, si éste fuera retribuido.

Los permisos no retribuidos que se concedan por la empresa se computarán, en cuanto a la ausencia y sus consecuencias, en días naturales. Será necesario un preaviso del trabajador de al menos 15 días salvo que se demuestren circunstancias excepcionales.

## Artículo 30. 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 extras 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 mismo, en caso de riesgo de pérdida de materias primas, estas horas extras serán obligatorias y no computarán para el máximo de horas autorizadas.

Horas extras 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, 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 permita la legislación vigente.

Jornada irregular. No tendrán consideración de extraordinarias en ningún caso las que se realicen como exceso de jornada pero posterior o anteriormente se

compensen en tiempo. Dichas horas constituirán parte de la denominada «jornada irregular» y se disfrutarán conforme a lo previsto en este capítulo. Se entiende que las horas efectivas de trabajo lo son para el establecimiento del calendario del centro y para avisos de reparación, suponiendo ello que el tiempo destinado al desplazamiento y preparación de avisos quedan incluidos en el salario base y primas y por lo tanto no se consideran horas extraordinarias en ningún caso, precisamente por la irregularidad del servicio a domicilio. Si por razones de estacionalidad de los servicios se establecen jornadas irregulares, ampliando la jornada diaria o semanal y reduciéndola posteriormente para su compensación, o viceversa, se deberá respetar siempre la jornada en cómputo anual de manera que nunca supere el máximo pactado. Tal establecimiento se comunicará al comité de empresa/delegados de personal y simultáneamente al personal afectado.

## **Capítulo VI. Seguridad y Medio Ambiente**

### **Artículo 31. Política de Prevención de Riesgos Laborales y Salud**

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

### **Artículo 32. Delegados de Prevención**

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

Los delegados de prevención serán designados por y entre los/as representantes

de los trabajadores, en el ámbito de empresa. El número de delegados de prevención se determinará de acuerdo al artículo 35.2 de la ley de prevención de riesgos laborales y tendrán las competencias y facultades que le confiere el artículo 36 y 37 de la ley de prevención de riesgos laborales.

### **Artículo 33. 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, designado por y entre los representantes de los trabajadores/as y por el representante/s de la dirección de la empresa.

En las reuniones del comité de seguridad y salud 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/as 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.

### **Artículo 34. Protección del Medio Ambiente**

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**

### **Artículo 35. Absentismo Médico y Salud**

Se entienden 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/as delegados/as 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.

### **Artículo 36. Prestaciones por IT**

Enfermedad común o accidente no laboral. Durante los tres primeros días de baja por enfermedad común o accidente no laboral, la prestación IT se complementará hasta un 75% del salario medio de los tres meses anteriores obtenido de la siguiente manera: para los trabajadores del grupo 4 niveles d, el 75% del salario medio de los tres meses anteriores obtenido por los conceptos de salario base, complemento personal en su caso y primas de facturación fuera y dentro de

garantía, rentabilidad y calidad (en su caso, prima de vacaciones). Para los trabajadores del resto de niveles del grupo 4 y del resto de grupos, el 75% del salario medio de los tres meses anteriores obtenido por los conceptos de salario base, complemento personal en su caso, y prima resto funciones de niveles no exentos (art. 25.a.3). Dicho porcentaje se verá incrementado hasta el 95% desde el cuarto día de baja hasta el decimosexto. A partir del decimoséptimo día se mantiene el porcentaje del 95% existiendo además la posibilidad de percibir un 5% más de complemento si se da 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.

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.

Accidente de trabajo o enfermedad profesional. En los casos de incapacidad transitoria por accidente de trabajo o enfermedad profesional, la empresa complementará hasta el 100% del salario medio de los últimos tres meses de cada grupo y nivel considerado según el apartado anterior, desde el primer día de la baja y por un período máximo de 12 meses, prorrogable por otros 6 meses.

No obstante, se abonará sólo hasta el 90% antes mencionado 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, y 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/a 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 quién 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 5% por periodos de it a partir del decimoséptimo día, podrá recuperarlo a año vencido si su absentismo médico individual anual no supera el 4'00% 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 salario variable dejado de percibir durante esa situación de incapacidad transitoria.

c) En ningún caso se repescará el salario variable que hubiese sido retirado por los motivos expuestos en los apartados anteriores.

### **Artículo 37. Seguro Colectivo**

Se mantiene el seguro de vida o por incapacidad permanente absoluta que tiene concertado 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 €.
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 €.
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 €.
4. Por muerte derivada de accidente de circulación el capital asegurado será de 63.301,21 €.

### **Artículo 38. Ropa de Trabajo**

Para la previsión de ropa de trabajo a los trabajadores que habitualmente disponen de la misma, se concertará el suministro con una entidad de compra, siendo su uso, obligatorio.

En el supuesto de que la prenda sufriera deterioro irreparable, como consecuencia del trabajo, la empresa vendrá obligada a su reposición en el plazo máximo de 15 días, estando facultada la empresa para exigir la entrega de las mencionadas prendas.

No tienen consideración de ropa de trabajo los equipos de protección individual (epi's), los cuales deberán ser proporcionados al trabajador siempre que así lo requiera la evaluación de riesgos laborales.

### **Artículo 39. 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.

## **Capítulo VIII. Régimen Disciplinario**

### **Artículo 40. Régimen de Sanciones**

Es facultad de la empresa la imposición de sanciones. Toda falta cometida por un trabajador se clasificará, atendiendo a su importancia, en leve, grave o muy grave.

#### **1. Clasificación de faltas.**

A) Faltas leves. Se considerarán faltas leves las siguientes:

1. De una a tres faltas de puntualidad sin justificación en el período de un mes. A efectos de puntualidad se entiende que el inicio y fin de la jornada debe de ser en el puesto de trabajo y en condiciones de realizar el mismo.

2. No notificar con carácter previo, o en su caso, dentro de las 24 horas siguientes a la falta, salvo caso de fuerza mayor, la ausencia al trabajo, a no ser que se pruebe la imposibilidad de realizar el mismo.

3. El abandono de servicio sin causa justificada, aun por breve tiempo. Si como consecuencia del mismo se originase perjuicio de alguna consideración a la empresa o fuera causa de accidente para sus compañeros de trabajo podrá ser considerada como falta grave o muy grave.

4. Pequeños descuidos en la conservación del material.

5. No usar el uniforme y las herramientas proporcionadas por la empresa siempre que éstas se ajusten a la calidad necesaria.

6. No comunicar a la empresa los cambios de residencia o domicilio.

7. Discutir violentamente con los compañeros dentro de la jornada de trabajo.

8. Faltar al trabajo un día al mes sin causa justificada.

B) Faltas graves. Se considerarán faltas graves las siguientes:

1. Más de tres faltas no justificadas de puntualidad en la asistencia al trabajo cometidas en el período de treinta días.

2. Faltar al trabajo de uno a tres días durante un período de treinta días sin causa que lo justifique. Bastará una sola falta cuando tenga que relevar a un compañero o cuando como consecuencia de la misma se causase perjuicio de alguna consideración a la empresa.

3. No comunicar con la puntualidad debida los cambios experimentados en la familia que puedan afectar a las normas de seguridad social. La falsedad de estos datos, se considerará como falta muy grave.

4. Entregarse a juegos durante la jornada de trabajo.

5. La desobediencia a los superiores en cualquier materia de trabajo incluida la resistencia y obstrucción a nuevos métodos de racionalización del trabajo. Si implicase quebranto manifiesto de la disciplina o de ella se derivase perjuicio notorio para la empresa, podrá considerarse como falta muy grave.

6. Simular la presencia de otro, firmando o fichando por él, o aceptar que otro lo haga por uno mismo.

7. La negligencia o desidia en el trabajo que afecte a la buena marcha del mismo. Especialmente, será falta grave no atender al público o usuarios con la corrección o diligencia debidas.

8. La imprudencia en acto de trabajo. Si implicase riesgo de accidente para el trabajador o sus compañeros o peligro de avería para las instalaciones, podrá ser considerada como falta muy grave.

9. En todo caso, se considerará imprudencia en acto de servicio el no uso de las prendas y aparatos de seguridad con carácter obligatorio.

10. Realizar sin el oportuno permiso, trabajos particulares durante la jornada de trabajo, así como el empleo, para usos propios, de herramientas de la empresa.

11. La reincidencia en falta leve aunque sea de distinta naturaleza, dentro de un trimestre y habiendo mediado sanción que no sea la de amonestación verbal.

12. No sincronizar, cuando no haya razones técnicas que lo impidan, los datos registrados en la herramienta informática puesta a disposición por la empresa (pda's, tablets o similares). En este sentido se considerará falta grave el obtener una puntuación por debajo de 100, de acuerdo al indicador interno de medición

de la calidad de las sincronizaciones, durante 2 días seguidos o 4 alternos en un período de 30 días.

C) Faltas muy graves. Se considerarán faltas graves las siguientes:

1. Más de diez faltas no justificadas de puntualidad cometidas en un período de seis meses.
2. Las faltas injustificadas al trabajo durante tres días consecutivos o cinco alternos en un período de un mes.
3. El fraude, deslealtad, 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.
4. La condena por delito de robo, estafa, malversación cometidos fuera de la empresa o cualquier otra clase de delito común que pueda implicar para la empresa desconfianza hacia su autor.
5. La simulación de enfermedad o accidente o de su gravedad o duración. Se entenderá siempre que existe falta cuando un trabajador en baja por tales motivos realice trabajos de cualquier índole o por cuenta propia o ajena. También se comprenderá en este apartado toda manipulación hecha para prolongar la baja por accidente o enfermedad.
6. La continuada y habitual falta de aseo y limpieza de tal índole, que produzca quejas justificadas de sus compañeros de trabajo.
7. La embriaguez habitual y el estado derivado del consumo de drogas si repercute negativamente en el trabajo. La embriaguez ocasional, si como consecuencia de la misma, se produjeran graves daños a las personas o a las instalaciones.
8. Violar el secreto de la correspondencia o documentos reservados de la empresa o revelar a extraños a la misma datos de obligada reserva.
9. Realización de actividades que impliquen competencia desleal a la empresa o sean incompatibles con la actividad de la misma.
10. Los malos tratos de palabra u obra, abuso de autoridad o falta grave de respeto o consideración a sus jefes o a sus familiares así como a clientes, sus compañeros de trabajo y subordinados.
11. Causar accidentes graves por imprudencia o negligencia.
12. Abandonar el trabajo en puestos de especial responsabilidad, sin previo aviso.

13. La disminución continuada y voluntaria en el rendimiento de trabajo. Especialmente, será falta muy grave la reclamación formal, registrada en las pertinentes hojas oficiales de reclamaciones, que se presenten por clientes sobre la actuación de un trabajador. Tres reclamaciones presentadas en un mismo año sobre un mismo trabajador supondrán despido.

14. La reincidencia en falta grave, aunque sea de distinta naturaleza, siempre que se cometa en el período de un trimestre, haya sido sancionada y sea firme la sanción impuesta.

## 2. Régimen de sanciones.

La sanción por faltas graves y muy graves requerirá la apertura de expediente disciplinario contradictorio, dándose traslado del pliego de cargos al trabajador, al comité de empresa o delegado de personal en su caso, si existieran en el centro de trabajo, para que en el plazo máximo de 5 días formule las pertinentes alegaciones en su descargo o defensa, terminándose el expediente en el plazo de 15 días hábiles a partir del término del plazo para alegaciones.

Impuesta la sanción, el cumplimiento de la misma se podrá dilatar hasta seis meses después de la fecha de su imposición. Las sanciones serán:

Por faltas leves:

- Amonestación verbal.
- Amonestación por escrito.

Por faltas graves:

- Amonestación por escrito.
- Suspensión de empleo y sueldo de 1 a 20 días.

Por faltas muy graves:

- Suspensión de empleo y sueldo de 7 a 60 días.
- Despido.

## 3. Prescripción.

Faltas leves: 10 días.

Faltas graves: 20 días.

Faltas muy graves: 60 días.

Todas ellas 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.

## Capítulo IX. Derechos Sindicales

### 41. Derechos sindicales.

Las partes firmantes del presente convenio se someten en cuanto a los llamados derechos sindicales a las prescripciones contenidas en la ley 8/80, de 10 de marzo, aprobatoria del estatuto de los trabajadores y sus modificaciones posteriores de la ley 11/ 94, así como a la ley orgánica de libertad sindical 11/85 de 2 de agosto y disposiciones concordantes o/y complementarias.

### 42. 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

### Documento Ad Personam

De una parte D. José Manuel Gracia Galán, con D.N.I. ...., en nombre y representación de la compañía mercantil «BSH Electrodomésticos España, S.A.» (BSH), con domicilio social en c/ Itaroa, n.º 1, Huarte, Pamplona (Navarra), representación que tiene acreditada en su calidad de jefe de personal, con facultades suficientes para el otorgamiento del presente documento.

Y de otra D. ...., con D.N.I. n.º ..... y domicilio ....., interviene en su propio nombre e interés, como sujeto de derecho y obligaciones.

Ambas partes se reconocen plena y recíproca capacidad legal para suscribir el presente documento y en aplicación de lo dispuesto en el vigente convenio colectivo de la Empresa BSH para sus centros de trabajo en La Coruña, Oviedo y Vigo en su artículo garantías personales (reconocimiento ad personam), donde se establece «Se respetan en sus propios términos, en concepto de derecho adquirido las condiciones que detentan a título personal los trabajadores afectados por este Convenio que excedan de las establecidas con carácter general en el mismo»,

Acuerdan:

D. ...., clasificado en el grupo profesional ....., nivel ....., percibirá como

complemento personal, y por consiguiente a título personal, la cantidad de euros anuales. Esa cantidad se abonará en 14 mensualidades de manera prorrateada y proviene de lo siguiente:

- Cantidad de ..... euros derivadas del exceso en la asignación a su nuevo Grupo y nivel Profesional a raíz de la entrada en vigor del convenio 2003-2006.
- Cantidad de ..... euros en concepto de antigüedad adquirida hasta la fecha incluyendo la que se abonaba en las pagas extras.
- Cantidad de 10 euros en compensación por la extinción del devengo de antigüedad.
- Cantidad de ..... euros por los diferentes pluses que viniese percibiendo.

Y en prueba de conformidad, suscriben por duplicado el presente documento en el lugar y fecha indicados.

Fdo.: José Manuel Gracia Galán

Jefe de Personal

Fdo.: .....

El Trabajador

## ANEXO II

### Sistema de clasificación profesional y distribución parte fija del salario

**Tabla salarial La Coruña 2013**

| Grupo | Nivel | Salario base | Paga extra | S. bruto anual | H. extras |
|-------|-------|--------------|------------|----------------|-----------|
| 1     | a     |              |            | Exento         |           |
| 2     | a     |              |            | Exento         |           |
|       | b     |              |            | Exento         |           |
| 3     | a     |              |            | Exento         |           |
|       | b     |              |            | Exento         |           |
|       | c     | 1.682,71     | 1.682,71   | 23.558,00      | 23,42     |

|   |              |          |          |           |       |
|---|--------------|----------|----------|-----------|-------|
| 4 | a            | 1.634,96 | 1.634,96 | 22.889,50 | 22,76 |
|   | b            | 1.335,74 | 1.335,74 | 18.700,34 | 18,59 |
|   | c            | 1.222,00 | 1.222,00 | 17.107,95 | 17,01 |
|   | c. acoge - 1 | 1.099,80 | 1.099,80 | 15.397,15 | 15,31 |
|   | c. acoge - 2 | 977,60   | 977,60   | 13.686,36 | 13,61 |
|   | c. acoge - 3 | 794,30   | 794,30   | 11.120,17 | 11,06 |
|   | d            | 1.163,17 | 1.163,17 | 16.284,33 | 16,19 |
|   | d. acoge - 1 | 930,53   | 930,53   | 13.027,46 | 12,95 |
|   | d. acoge - 2 | 756,06   | 756,06   | 10.584,81 | 10,52 |
|   | d. acoge - 3 | 756,06   | 756,06   | 10.584,81 | 10,52 |
|   | e            | 930,53   | 930,53   | 13.027,46 | 12,95 |

## Sistema de clasificación profesional y distribución parte fija del salario

**Tabla salarial Oviedo 2013**

| Grupo | Nivel        | Salario base | Paga extra | S. bruto anual | H. extras |
|-------|--------------|--------------|------------|----------------|-----------|
| 1     | a            |              |            | Exento         |           |
| 2     | a            |              |            | Exento         |           |
|       | b            |              |            | Exento         |           |
| 3     | a            |              |            | Exento         |           |
|       | b            |              |            | Exento         |           |
|       | c            | 1.761,24     | 1.761,24   | 24.657,38      | 24,52     |
| 4     | a            | 1.711,26     | 1.711,26   | 23.957,68      | 23,82     |
|       | b            | 1.398,07     | 1.398,07   | 19.573,03      | 19,46     |
|       | c            | 1.279,02     | 1.279,02   | 17.906,33      | 17,80     |
|       | c. acoge - 1 | 1.151,12     | 1.151,12   | 16.115,69      | 16,02     |
|       | c. acoge - 2 | 1.023,22     | 1.023,22   | 14.325,06      | 14,24     |
|       | c. acoge - 3 | 831,37       | 831,37     | 11.639,11      | 11,57     |
|       | d            | 1.217,45     | 1.217,45   | 17.044,27      | 16,95     |
|       | d. acoge - 1 | 973,96       | 973,96     | 13.635,42      | 13,56     |
|       | d. acoge - 2 | 791,34       | 791,34     | 11.078,78      | 11,02     |
|       | d. acoge - 3 | 791,34       | 791,34     | 11.078,78      | 11,02     |
|       | e            | 973,96       | 973,96     | 13.635,42      | 13,56     |

**Tabla salarial Vigo 2013**

| Grupo | Nivel | Salario base | Paga extra | S. bruto anual | H. extras |
|-------|-------|--------------|------------|----------------|-----------|
| 1     | a     |              |            | Exento         |           |
| 2     | a     |              |            | Exento         |           |
|       | b     |              |            | Exento         |           |
| 3     | a     |              |            | Exento         |           |
|       | b     |              |            | Exento         |           |
|       | c     | 1.763,65     | 1.763,65   | 24.691,03      | 24,55     |

|   |              |          |          |           |       |
|---|--------------|----------|----------|-----------|-------|
| 4 | a            | 1.713,60 | 1.713,60 | 23.990,38 | 23,85 |
|   | b            | 1.399,98 | 1.399,98 | 19.599,74 | 19,49 |
|   | c            | 1.280,77 | 1.280,77 | 17.930,76 | 17,83 |
|   | c. acoge - 1 | 1.152,69 | 1.152,69 | 16.137,69 | 16,05 |
|   | c. acoge - 2 | 1.024,61 | 1.024,61 | 14.344,61 | 14,26 |
|   | c. acoge - 3 | 832,50   | 832,50   | 11.655,00 | 11,59 |
|   | d            | 1.219,11 | 1.219,11 | 17.067,53 | 16,97 |
|   | d. acoge - 1 | 975,29   | 975,29   | 13.654,03 | 13,58 |
|   | d. acoge - 2 | 792,42   | 792,42   | 11.093,90 | 11,03 |
|   | d. acoge - 3 | 792,42   | 792,42   | 11.093,90 | 11,03 |
|   | e            | 975,29   | 975,29   | 13.654,03 | 13,58 |

### ANEXO III

#### Sistema de clasificación profesional y correspondiente salario variable en primas\*

##1\*#

### ANEXO IV

#### Permisos y licencias retribuidos

##2\*#

Normativa general:

1. Para justificar los parentescos de familiares afines, deberá constar claramente el parentesco con el trabajador.
2. Las jornadas laborales se computarán como días de permiso cuando al iniciarse el permiso supere el 50% de la jornada de trabajo. El resto de las horas de jornada se considerarán absorbidas y en su defecto retribuidas.
3. Los días a computar cuando sean laborables serán todos excepto domingos, festivos y puentes oficiales.

### ANEXO V

#### Plan de igualdad común de BSH Electrodomésticos España, S. A. (BSHE-E)

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 periodo Se mantienen y prorrogan las medidas comunes existentes en cada área y aprobadas en el Plan 2010, sin perjuicio de las que se pueda 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.

#\*3\*#

2) Clasificación, formación y promoción profesional.

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

#\*4\*#

#\*5\*#

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.

#\*6\*#

#\*7\*#

7) Seguridad y salud laboral. Recomendación BSHE-E: equidad de las evaluaciones de riesgos y análisis de indicadores.

#\*8\*#

## ANEXO VI

### **Protocolo de actuación frente al acoso sexual, acoso por razón de sexo o acoso moral**

#### PREÁMBULO

Toda persona tiene derecho a recibir un trato cortés, respetuoso y digno. En virtud de ese derecho, la empresa asume que las actitudes de acoso sexual y acoso por razón de sexo suponen un atentado a la dignidad de los trabajadores y las trabajadoras, por lo que no se permitirá ni tolerará el acoso sexual ni el acoso por razón de sexo en BSH Electrodomésticos España S.A.

Por tanto, queda expresamente prohibida cualquier acción o conducta de esa naturaleza siendo considerada como falta, dando lugar a las sanciones que en este protocolo se determinan.

Todo el personal en la empresa tiene la responsabilidad de ayudar a garantizar un

entorno laboral en el que resulte inaceptable e indeseable el acoso sexual y el acoso por razón de sexo, y en concreto, los mandos tienen la obligación de garantizar con los medios a su alcance que no se produzca el acoso sexual en las unidades organizativas que estén bajo su responsabilidad.

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

Asimismo corresponde a cada persona determinar el comportamiento que le resulte inaceptable y ofensivo, y así debe hacerlo saber al acosador, por sí o por terceras personas de su confianza, y en todo caso, puede utilizar cualquiera de los procedimientos que en este protocolo se establecen.

En consecuencia, la comisión de igualdad será la encargada de aplicar el presente protocolo cuyo objetivo será el de conseguir un ambiente exento de acoso, dirigido tanto a la prevención, en sus diferentes modalidades, como a la rápida solución de las reclamaciones que se puedan generar con las debidas garantías de confidencialidad e imparcialidad.

## Capítulo I. Conceptos

**Acoso sexual:** es cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual, que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

Se considerarán constitutivas de acoso sexual las conductas no deseadas que afecten a la dignidad de la persona y que sean realizadas por cualquier persona relacionada con la víctima por causa del trabajo con o sin relación laboral, así como las realizadas prevaleciendo de una situación de superioridad.

Corresponderá a cada persona determinar el comportamiento que le resulta ofensivo, debiendo así manifestarlo, de forma que si la conducta persiste se convertirá en acoso sexual. No obstante, en determinadas circunstancias, un único incidente puede constituir acoso sexual.

Las conductas constitutivas de acoso sexual podrán ser:

### 1. De carácter ambiental:

Aquellas que crean un entorno laboral intimidatorio, hostil o humillante, no siendo necesario que exista una conexión directa entre la acción y las condiciones de trabajo.

Podrán ser conductas tanto verbales como no verbales, desde imágenes de contenido sexual, hasta bromas, comentarios sobre la apariencia o condición

sexual, mensajes, llamadas telefónicas, etc.

## 2. De intercambio:

Chantaje sexual: Propositiones o conductas producidas por un superior jerárquico o personal de la que pueda depender la estabilidad del empleo o la mejora de las condiciones de trabajo, en el acceso a la formación, la promoción, la retribución o cualquier otra decisión relativa al mismo.

Conductas que provengan de compañeros o cualquier otra persona relacionada con la víctima por causa de trabajo, que impliquen contacto físico, invitaciones persistentes, comprometedoras, peticiones de favores sexuales, etc.

El acoso sexual se distinguirá de las conductas libremente aceptadas y reciprocas.

Acoso por razón de sexo: es cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

Serán conductas de acoso por razón de sexo, entre otras:

- Aquellas que supongan un trato desfavorable hacia la persona, relacionado con el embarazo, la maternidad o la paternidad.
- Las medidas organizacionales ejecutadas en función del sexo de una persona, con fines degradantes, (exclusión, aislamiento, evaluación no equitativa del desempeño, asignación de tareas degradantes, sin sentido o por debajo de su capacidad profesional, etc.).
- Comportamientos, conductas o prácticas que se tomen en función del sexo de la persona de forma explícita o implícita y que tengan efecto sobre el empleo o las condiciones de trabajo.

Acoso moral o mobbing: es cualquier comportamiento realizado por una persona o grupo de personas de forma sistemática, durante un tiempo prolongado, sobre otra persona, en el lugar de trabajo, con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

Serán conductas constitutivas de acoso moral, mobbing, entre otras:

- Las medidas organizacionales ejecutadas con fines degradantes (exclusión, aislamiento, minusvaloración o desprecio de la labor profesional, asignación de tareas degradantes, sin sentido o por debajo de su capacidad profesional etc.)
- Comportamiento, conductas o prácticas explícitas que tengan efecto sobre el empleo de la persona o sus condiciones de trabajo.

## Capítulo II. Medidas Preventivas

Este protocolo de actuación se enmarca en el cumplimiento de los principios de protección, prevención y evaluación de riesgos establecidos en los artículos 14, 15 y 16 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos laborales, así como en el art. 48 de la ley orgánica 3/2007 para la igualdad efectiva de mujeres y hombres en las oficinas centrales y almacén central del servicio BSH al cliente, en el centro logístico de Plaza, y será de aplicación tanto al personal contratado como al personal subcontratado.

Se establecerán acciones encaminadas a la prevención en diferentes ámbitos:

- Información: a través de campañas divulgativas que fomenten el respeto entre todas las personas de la empresa.
- Formación: realizando campañas de concienciación realizando cualquier otra acción que se estime necesario para el cumplimiento de los fines de este protocolo.

## Capítulo III. Procedimientos de Actuación

Se cuenta con una comisión de Igualdad que se encarga de dar cauce a las denuncias o reclamaciones que el trabajador o trabajadora pueda formular.

Se podrá reclamar la intervención de personas especializadas en alguna de las materias a tratar, siempre que la C.I. lo determine. La C.I. se compromete a:

- Proceder con la discreción necesaria, protegiendo la intimidad, dignidad y confidencialidad de las personas afectadas.
- Realizar las investigaciones sin demoras.
- Buscar el esclarecimiento de los hechos resolviendo de forma imparcial y objetiva.

La persona afectada o aquella que tenga conocimiento de actos de acoso deberá realizar la denuncia siguiendo el siguiente procedimiento, sin perjuicio de la utilización de la vía legal correspondiente:

Metodología:

La comunicación de la denuncia se hará verbalmente o por escrito, tanto por la propia víctima como por la persona en quien delegue, y se dirigirá a cualquier miembro de la C.I., quién dará traslado de la misma al pleno de la C.I. quien podrá tomar medidas preventivas en el mismo momento de la recepción de la denuncia si así lo estimara conveniente.

La C.I. nombrará una comisión de investigación, C.Inv., compuesta por 3 miembros que llevarán el proceso y que serán elegidos, para garantizar la imparcialidad de informe final. No se excluye que esta comisión de investigación pueda estar compuesta por personal especializado.

La C.Inv. Se entrevistará tanto con la parte afectada y con la denunciada o cualquier otra persona que se estime necesario con el fin de conseguir la interrupción del acoso y alcanzar una solución. El proceso desde la recepción de la denuncia hasta la propuesta de acciones final no podrá exceder de 30 días.

Durante todo el proceso tanto el denunciante como el denunciado podrán ser asistidos por un representante sindical o por una persona de su confianza.

A continuación, la C.Inv. Elaborará un informe de conclusiones detallado, que contendrá los hechos probados y acontecidos y que será presentado a la C.I., quien, tras deliberación propondrá a la dirección de BSH las medidas que crea oportunas.

Los informes emitidos por la C.Inv., deben ser asumidos por la dirección de la empresa, y ésta aplicará las medidas pertinentes conforme al régimen sancionador recogido en el presente protocolo.

#### **Capítulo IV. Medidas a Adoptar, Sanciones**

Las sanciones, siempre conforme con el convenio colectivo o norma vigente, podrán ser consideradas graves o muy graves en función del grado de repercusión de los hechos.

#### **Capítulo V. Protección de las Víctimas**

En caso de que se determine la existencia de acoso en cualquiera de sus modalidades y la sanción impuesta no determine el despido de la persona agresora, se tomarán las medidas oportunas para que aquella y la víctima no convivan en el mismo entorno laboral, teniendo la persona agredida la opción de permanecer en su puesto de trabajo, medidas que no podrán suponer ni una mejora ni un detrimento de su condiciones laborales.

La C.I. podrá proponer el apoyo psicológico y social al acosado o acosada y a su familia si así lo considerase necesario.

#### **Capítulo VI. Otras Disposiciones**

A. La persona denunciada tendrá, hasta la resolución del expediente, el beneficio de la presunción de inocencia.

B. Si la persona denunciante sufriera represalias o actos de discriminación, se

haya determinado o no la existencia de acoso en cualquier a de sus modalidades, se aplicarán las medidas disciplinarias correspondientes.

C. Si el resultado del expediente fuera la determinación de la existencia de acoso en cualquiera de sus modalidades, dicha conducta será considerada como falta laboral grave o muy grave, incoándose el expediente disciplinario correspondiente.

D. Dentro del informe de conclusiones, la C.I. propondrá:

- El sobreseimiento del expediente si las pruebas no son concluyentes.
- La propuesta de acciones indicando tipo e intensidad de la conducta.
- Si el resultado del expediente es de sobreseimiento, con expresa declaración sobre la mala fe de la denuncia, a la persona denunciante se le incoará expediente disciplinario.

E. Confidencialidad; Todas las personas participantes en el proceso guardarán confidencialidad sobre todo lo tratado, con el fin de salvaguardar la intimidad de los afectados.. En los documentos por escrito no se mencionarán los nombres de los afectados, sino que se les asignará un código numérico a las partes afectadas, cuya recepción deberán firmar como garantía de confidencialidad e intimidad.

F. Comunicación, La dirección de la empresa pondrá en conocimiento de todos los trabajadores el contenido del presente protocolo, a través de su difusión eficaz y generalizada. Igualmente, proporcionará información asesoramiento sobre el tema objeto del mismo a toda personal de la plantilla que lo requiera. Este procedimiento interno funcionará con independencia de las acciones legales que puedan interponerse al efecto ante cualquier instancia administrativa o judicial.

G. Todo empleado de BSH tiene la obligación de colaborar con la comisión de investigación para aclarar al máximo cualquier circunstancia.

H. Se prohíbe expresamente cualquier represalia contra las personas que efectúen una denuncia, atestigüen, colaboren o participen en las investigaciones que se lleven a cabo, y contra aquellas personas que se opongan a cualquier situación de acoso frente a si mismos o frente a terceros.

## Capítulo VII

Ante cualquier norma legal o convencional de ámbito superior que afecte al contenido del presente Protocolo, las personas firmantes del mismo se comprometen a su inmediata adecuación.

El contenido del presente Protocolo es de obligatorio cumplimiento para todo el

personal de la empresa. Su contenido entrará en vigor a partir de su comunicación a la plantilla. Se mantendrá en vigencia hasta tanto no sea modificado o reemplazado por otro. El protocolo vigente en cada momento estará a disposición de todo el personal a través de los cauces de comunicación oficiales entre la empresa y la plantilla.

## ANEXO VII. Personal exento

| Puesto                                          | Área                   |
|-------------------------------------------------|------------------------|
| JEFE ÁREA TÉCNICA SAT.                          | ÁREA TÉCNICA           |
| TÉCNICO DOCUMENTACIÓN ESPECIALISTA              | ÁREA TÉCNICA           |
| TÉCNICO FORMACIÓN SAT                           | ÁREA TÉCNICA           |
| TÉCNICO PRODUCTO SAT                            | ÁREA TÉCNICA           |
| TÉCNICO PRODUCTO SAT - COLABORADOR              | ÁREA TÉCNICA           |
| JEFE CENTRO ATENCIÓN USUARIO                    | CAU                    |
| RESPONSABLE CENTRO ATENCIÓN USUARIO             | CAU                    |
| RESPONSABLE FORMACIÓN CENTRO ATENCIÓN USUARIO   | CAU                    |
| RESPONSABLE MK y VENTAS CENTRO ATENCIÓN USUARIO | CAU                    |
| JEFE CONTROL GESTIÓN - IS                       | CONTROL ECONÓMICO      |
| JEFE TALLER LB                                  | CONTROL ECONÓMICO      |
| TÉCNICO CONTROL                                 | CONTROL ECONÓMICO      |
| COORDINADOR SERVICIOS DELEGACIÓN SAT            | DIRECCIÓN GENERAL      |
| DIRECTOR REGIONAL SAT                           | DIRECCIÓN GENERAL      |
| ENCARGADO DELEGACIÓN SAT                        | DIRECCIÓN GENERAL      |
| JEFE SERVICIO DELEGACIÓN SAT                    | DIRECCIÓN GENERAL      |
| RESPONSABLE SCM SAT                             | DIRECCIÓN GENERAL      |
| SECRETARIO DIRECCIÓN                            | DIRECCIÓN GENERAL      |
| DELEGADO VENTAS                                 | LOGÍSTICA              |
| JEFE LOGÍSTICA SAT                              | LOGÍSTICA              |
| RESPONSABLE ALMACÉN CLP                         | LOGÍSTICA              |
| RESPONSABLE GESTIÓN PEDIDOS                     | LOGÍSTICA              |
| RESPONSABLE MARKETING SAT                       | MARKETING SERVICIOS    |
| TÉCNICO GESTIÓN MARCA                           | MARKETING SERVICIOS    |
| JEFE ORGANIZACIÓN SERVICIOS (IS)                | ORGANIZACIÓN Y SOPORTE |
| RESPONSABLE COMPRAS                             | ORGANIZACIÓN Y SOPORTE |
| RESPONSABLE PROCESOS CLIENTE                    | ORGANIZACIÓN Y SOPORTE |
| RESPONSABLE SERVICIOS SOA - LB                  | ORGANIZACIÓN Y SOPORTE |
| RESPONSABLE SERVICIOS SOA - PAE                 | ORGANIZACIÓN Y SOPORTE |
| TÉCNICO MEDIO AMBIENTE - SEGURIDAD              | ORGANIZACIÓN Y SOPORTE |
| TÉCNICO PROCESOS IT                             | ORGANIZACIÓN Y SOPORTE |
| TÉCNICO PROCESOS/PROYECTOS MEJORA               | ORGANIZACIÓN Y SOPORTE |
| JEFE PERSONAL                                   | PERSONAL               |
| RESPONSABLE ADMINISTRACIÓN PERSONAL             | PERSONAL               |

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.



Andalucía

**Servicio BSH al cliente. Zona 1**

BOE 256, 25 de octubre del 2013

Página 61 de 61

- 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.

