

## III. OTRAS DISPOSICIONES

### MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

**8855** *Resolución de 6 de agosto de 2014, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el Convenio colectivo, de ámbito estatal, de Mapfre Grupo Asegurador.*

Visto el texto del Convenio colectivo, de ámbito estatal, de Mapfre Grupo Asegurador (código de convenio n.º 90013993012002), que fue suscrito con fecha 5 de junio de 2014 de una parte por los designados por la dirección de la empresa en su representación, y de otra por las secciones sindicales de CC.OO. y UGT 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, 6 de agosto de 2014.–El Director General de Empleo, P.S. (Real Decreto 343/2012, de 10 de febrero), el Subdirector General de Programación y Actuación Administrativa, Juan Manuel Gutiérrez Hurtado.

#### CONVENIO MAPFRE GRUPO ASEGURADOR 2014-2017

##### CAPÍTULO I

##### Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto del convenio y legitimación.*

El presente Convenio se formaliza al amparo de lo dispuesto en el Título III del Estatuto de los Trabajadores y tiene por objeto regular las relaciones laborales de las empresas que se detallan en el siguiente artículo.

El Convenio ha sido suscrito, de una parte, por los representantes de la Dirección de las empresas aseguradoras Mapfre y, de otra, por las Secciones Sindicales de CC.OO. y UGT en Mapfre.

Ambas partes se reconocen recíprocamente como interlocutores válidos que ostentan la legitimación requerida para suscribir el presente Convenio con validez y eficacia general.

Artículo 2. *Ámbito funcional y personal de aplicación.*

El presente Convenio General será de aplicación a las relaciones laborales de las Entidades pertenecientes a Mapfre cuyo objeto social sea la actividad aseguradora y/o

reaseguradora, con las excepciones más adelante indicadas, o cuya única actividad sea la de prestar servicios complementarios y relacionados con la actividad de las empresas aseguradoras y reaseguradoras Mapfre.

En concreto, dichas empresas, a la firma del presente Convenio, son:

- Mapfre Vida, Sociedad Anónima de Seguros y Reaseguros sobre la vida humana.
- Mapfre Familiar, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.
- Mapfre Asistencia, Compañía Internacional de Seguros y Reaseguros.
- Club Mapfre, S.A.
- Mapfre Consultores de Seguros y Reaseguros, S.A.
- Mapfre Re, Compañía de Reaseguros, S.A.
- Mapfre, S.A.
- Mapfre América, S.A.
- Mapfre Seguros de Empresas Compañía. de Seguros y Reaseguros, S.A.
- Mapfre Internacional, S.A.
- Mapfre Global Risks, Compañía Internacional de Seguros y Reaseguros, S.A.
- Bankinter Seguros de Vida S.A. de Seguros y Reaseguros.
- Bankinter Seguros Generales S.A. de Seguros y Reaseguros.
- Ccm Vida y Pensiones de Seguros y Reaseguros, S.A.
- Mapfre Cajamadrid Vida, S.A.
- Mapfre Soft, S.A.
- Mapfre Tech, S.A.
- Consulting de Soluciones y Tecnologías Siam, S.A.
- Catalunyaacaixa Assegurances Generals, Societat Anonima d'Assegurances i reassegurances.
  - Catalunyaacaixa Vida, S.A. d'Assegurances i Reassegurances
  - Mapfre Vídeo y Comunicación, S.A.

En adelante, y a los efectos de este Convenio, el conjunto de empresas incluidas en su ámbito de aplicación se denominará Mapfre Grupo Asegurador o la Empresa.

En el supuesto de que Mapfre Grupo Asegurador adquiriera en el futuro nuevas empresas que por su objeto social pudieran quedar incluidas en el ámbito de aplicación del Convenio, se arbitrarán, de acuerdo con la representación de los trabajadores o, en su defecto, por la Comisión Mixta del Convenio, los plazos y criterios de adaptación para que éste pueda serles de aplicación.

Exclusiones. El presente Convenio no será de aplicación:

1. A las actividades y relaciones comprendidas en alguno de los supuestos contemplados en el artículo 1 n.º 3 de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, Texto Refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo (en adelante Estatuto de los Trabajadores).

2. A las entidades aseguradoras filiales de Mapfre que distribuyan y gestionen sus productos exclusivamente mediante canales telefónicos y/o Internet.

3. A las relaciones a las que se refiere el artículo 2 del citado Estatuto de los Trabajadores, y de forma expresa a las siguientes personas y actividades:

a) Los mediadores de seguros privados y sus auxiliares, cualquiera que fuese la denominación o forma jurídica de unos y otros, sometidos a la Ley 26/2006, de 17 de julio, de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados, así como los empleados que los mismos pudieran tener a su servicio.

b) La actividad mercantil de mediación que, conforme a la Ley de Mediación de Seguros Privados, puedan desarrollar con tal carácter los empleados de las entidades aseguradoras a favor de las entidades incluidas en el ámbito de aplicación del Convenio, y la compensación que de la misma pudiera derivarse.

c) Las personas o actividades vinculadas a las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de este Convenio por relación de prestación de servicios de naturaleza mercantil o civil, como pueden ser, entre otras, los peritos tasadores de seguros, abogados, procuradores, comisarios y liquidadores de averías o cobradores.

d) Las personas que desempeñen funciones de alta dirección y responsabilidad sujetos al ámbito de aplicación del Real Decreto 1382/1985, a no ser que por las mismas se hubiere pactado con la Empresa que el presente Convenio General les sea aplicable.

#### Artículo 3. *Ámbito territorial.*

El presente Convenio será de aplicación a todos los centros de trabajo de Mapfre Grupo Asegurador en España.

#### Artículo 4. *Ámbito temporal.*

##### 1. Duración.

La duración del presente Convenio será de cuatro años, desde el 1 de enero de 2014 al 31 de diciembre de 2017, con las salvedades y efectos específicos que se puedan establecer para materias determinadas en el presente Convenio.

##### 2. Vigencia.

El Convenio entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el Boletín Oficial del Estado y mantendrá su vigencia hasta el 31 de diciembre de 2017.

Sus efectos económicos se retrotraerán a 1 de enero de 2014, excepto en aquellas materias en que expresamente se disponga otra cosa.

##### 3. Prórroga y Denuncias.

El Convenio se entenderá prorrogado de año en año si no se denuncia en forma por quienes estén legitimados para ello. La denuncia deberá de producirse entre el 1 y el 31 de diciembre del año de su vencimiento, o del de cualquiera de sus prórrogas.

Una vez denunciado el Convenio, se procederá a constituir la Comisión Negociadora en los términos y plazos establecidos en el Estatuto de los Trabajadores.

Denunciado el Convenio, se entenderá que el mismo mantiene su vigencia durante el período de negociación y prórroga que se regulan en este apartado.

Dicho período comenzará a computarse desde el inicio de las negociaciones, momento que, en todo caso, se sitúa a los 45 días desde que el Convenio fuera denunciado.

Transcurrido un año de negociación sin que se haya acordado un nuevo Convenio, se prorrogará por seis meses adicionales el citado período de negociación.

Durante dicha prórroga, las partes acudirán al procedimiento de mediación regulado en el Acuerdo sobre Solución Autónoma de Conflictos laborales (ASAC) para la búsqueda de solución de las discrepancias existentes. También podrán las partes acordar someterse al procedimiento arbitral previsto en el citado ASAC.

Igualmente durante la referida prórroga, las partes determinarán las materias del Convenio que prorrogarán su vigencia más allá de los referidos períodos, en los términos y con el alcance que en tal momento se determinen, tomando como referencia para su análisis y valoración a tal efecto, tanto las materias tratadas en la negociación y el grado de consenso alcanzado respecto de las mismas, como las materias que no hubieran sido objeto de tratamiento en la negociación.

#### Artículo 5. *Compensación, absorción y condiciones más beneficiosas.*

Las retribuciones y condiciones contenidas en el Convenio, valoradas en su conjunto y cómputo anual, podrán compensar, hasta donde alcancen, las retribuciones y mejoras que sobre los mínimos viniera en la actualidad satisfaciendo la Empresa, cualquiera que

sea el motivo, denominación, forma o naturaleza de dichas retribuciones y mejoras, valoradas también en su conjunto y cómputo anual, salvo que expresamente hubieran sido calificadas de inabsorbibles.

Las condiciones resultantes de este Convenio absorberán, hasta donde alcancen, cualesquiera otras que por disposición legal, reglamentaria, convencional o pacto, puedan establecerse en el futuro y que en su conjunto y cómputo anual superen aquéllas.

#### Artículo 6. *Vinculación a la totalidad.*

Las condiciones del Convenio forman un todo orgánico e indivisible y, a efectos de su aplicación, serán consideradas globalmente, asumiendo las partes su cumplimiento con vinculación a la totalidad del mismo.

En el supuesto de que la autoridad o jurisdicción laboral, en uso de las facultades que le son propias, no aprobara o resolviera dejar sin efecto alguna de las cláusulas del presente Convenio, éste deberá ser revisado y reconsiderarse en su integridad si alguna de las partes así lo requiriera expresamente en el plazo de treinta días a contar desde la fecha de notificación de la resolución.

#### Artículo 7. *Coordinación normativa.*

Las partes firmantes del presente Convenio, como sujetos legitimados en su ámbito de negociación, declaran la prioridad aplicativa de las condiciones pactadas en el presente Convenio respecto a cualesquiera otras contenidas en el Convenio Colectivo General de Ámbito Estatal para las Entidades de Seguros, Reaseguros y Mutuas de Accidentes de Trabajo, en adelante Convenio del Sector de Seguros, en los términos establecidos en el Estatuto de los Trabajadores. En lo no previsto en este Convenio será de aplicación lo dispuesto en el Convenio Colectivo del Sector de Seguros y, en su defecto, en el Estatuto de los Trabajadores y demás Disposiciones Generales que resulten de aplicación.

Las partes se comprometen, durante la vigencia del Convenio, a no abrir negociaciones en ámbitos inferiores a los establecidos en los artículos 2 y 3 del presente Convenio.

## CAPÍTULO II

### Organización del trabajo

#### Artículo 8. *Principios generales.*

La organización del trabajo compete a la Dirección de la Empresa, que la ejercerá de acuerdo con lo establecido en las normas legales y lo pactado en el presente Convenio, y tiene como fin la consecución de unos niveles óptimos de productividad, eficiencia, calidad y de condiciones de trabajo en las empresas del ámbito de aplicación del presente Convenio.

## CAPÍTULO III

### Clasificación profesional

#### Artículo 9. *Principios generales.*

Mapfre Grupo Asegurador tiene una estructura organizativa propia, derivada de su estrategia, de sus políticas técnicas y comerciales y de su cultura empresarial, que determina la necesidad de disponer de puestos de trabajo configurados con peculiaridades dimanantes de dicha filosofía, debiendo encajar estas peculiaridades dentro del esquema de Grupos Profesionales contemplados por el vigente Convenio del Sector de Seguros.

Los empleados de las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de este Convenio serán clasificados con arreglo a las actividades profesionales desarrolladas y a las normas que se establecen en el sistema de clasificación profesional al que se refiere el artículo 10 del presente convenio.

Con carácter general, el empleado desempeñará las funciones propias de su grupo profesional, así como las tareas suplementarias y/o auxiliares precisas que integran el proceso completo del cual forman parte.

#### Artículo 10. *Criterios de clasificación.*

Como consecuencia del trabajo desarrollado en materia de organización de puestos de trabajo de MAPFRE, se ha llevado a cabo la revisión de la descripción de funciones inherentes a los puestos para adecuarlas a la actual estructura de la Empresa y a las necesidades del negocio. Este proceso ha dado lugar a la elaboración del mapa de puestos de MAPFRE y ha permitido desarrollar un sistema de valoración de los mismos en base a su contribución y a la aportación de valor. Por ello, corresponde actualizar los criterios de clasificación profesional para adaptarlos a la nueva realidad.

Para ello, las partes acuerdan que la Comisión de Desarrollo Profesional, al amparo de lo previsto en el artículo 11.5 del Convenio del Sector de Seguros, acordará durante la vigencia del presente Convenio los criterios actualizados de clasificación profesional, y la adscripción de los puestos de trabajo a los Grupos y Niveles establecidos.

Los Grupos profesionales a los que se adscribirán los puestos son los grupos 0, I, II y III previstos en el Convenio del Sector de Seguros, con las descripciones generales allí contenidas y las especificaciones que se concreten en el ámbito del sistema propio de MAPFRE.

La tabla de niveles profesionales se estructura del siguiente modo:

Grupo I, Niveles 1,2 y 3.

Grupo II, Niveles 4, 5, 6.1, y 6.

Grupo III, Niveles 7 y 8.

Hasta el momento en que se aprueben los nuevos criterios de clasificación profesional seguirán siendo de aplicación los criterios establecidos en el anterior Convenio MAPFRE Grupo Asegurador, que se incorporan al presente Convenio en la Disposición Transitoria.

#### Artículo 11. *Ascensos y promociones.*

Los ascensos y promociones se realizarán de acuerdo con los sistemas establecidos en la Empresa, movilidad interna y clasificación profesional, que, en virtud de lo dispuesto en el artículo 16.6 del Convenio del Sector de Seguros, sustituyen al sistema de Concurso-Oposición.

Los actuales sistemas serán objeto de revisión una vez se actualice el sistema de Clasificación Profesional a fin de incorporar de forma expresa criterios objetivos y de méritos. A tal efecto, la revisión se efectuará manteniendo los principios de no discriminación establecidos en el artículo 17.1 del Estatuto de los Trabajadores, y teniendo en cuenta los criterios de formación mínima necesaria para cada puesto y función, experiencia mínima necesaria, desempeño, conocimientos técnicos y habilidades.

## CAPÍTULO IV

### Política de empleo

#### Artículo 12. *Vacantes y puestos de nueva creación.*

1. Con objeto de facilitar la movilidad interna de los empleados, cuando se produzca una vacante o un puesto de nueva creación correspondiente a los Grupos II y III, de

carácter indefinido, que pueda ser cubierto por una persona en plantilla, se informará del mismo al conjunto de empleados, indicando la ubicación, nivel y requerimientos del puesto.

2. Los empleados interesados en ocupar dicho puesto lo manifestarán a través de los mecanismos establecidos al efecto.

3. En circunstancias especiales o por razones de urgencia acreditadas, la Empresa podrá designar directamente al empleado que deba ocupar la vacante. Se informará en estos casos a la Comisión de Desarrollo Profesional.

4. La Empresa no estará obligada a cumplir lo previsto en este artículo para los puestos que el Convenio del Sector de Seguros contempla como de libre designación.

5. La Empresa se compromete a analizar y promover, en los supuestos en que sea posible, formas flexibles de realización de la actividad laboral desde un lugar distinto al centro de trabajo utilizando medios telemáticos y nuevas tecnologías de la información y comunicación. En este contexto y como una de las formas flexibles de desarrollar la actividad laboral se ha desarrollado en MAPFRE un modelo de trabajo a distancia (teletrabajo) al que se podrá acceder en aquellos supuestos establecidos en la Empresa en cada momento y de acuerdo con los requisitos y criterios que en cada caso se establezcan.

6. De acuerdo con lo previsto en el artículo 12.4.e) del Estatuto de los Trabajadores, a fin de posibilitar la movilidad voluntaria en el trabajo a tiempo parcial, la Empresa establecerá y dará a conocer los procedimientos para que los trabajadores a tiempo parcial puedan optar de manera voluntaria a ocupar los puestos de jornada completa que pudieran surgir. A aquellos trabajadores a los que se les deniegue la solicitud se les informará por escrito indicando los motivos.

## CAPÍTULO V

### Formación profesional

#### Artículo 13. *Principios generales.*

Las partes firmantes reconocen que la formación, que es tanto un derecho como un deber, se configura como un elemento básico y fundamental para contribuir al desarrollo profesional de los trabajadores. Constituye, a su vez, un factor decisivo para aumentar la competitividad de la Empresa, al incrementar el nivel de cualificación y desempeño de los trabajadores, alineándolo con los objetivos y la estrategia de la Empresa. A tal efecto, la política formativa de la Empresa contemplará los siguientes criterios:

- a) Los establecidos con carácter general en el Convenio del Sector de Seguros.
- b) La Empresa destinará anualmente, al menos, el 1 por ciento del salario bruto anual del conjunto de los empleados a las acciones de formación y ayuda de estudios. En esta cuantía se englobarán, tanto los gastos relacionados directamente con la formación, como los necesarios para que ésta se pueda llevar a cabo. Se computarán a estos efectos los importes que la Empresa se bonifique en las cotizaciones a la Seguridad Social, conforme a lo establecido en la normativa estatal que regula la financiación de las acciones de formación continua en las empresas, incluidos los permisos individuales.
- c) La Empresa pondrá en conocimiento de los representantes legales de los trabajadores, a través de la Comisión de Desarrollo Profesional, el Plan de Formación que periódicamente se establezca.
- d) La Empresa procurará que, con carácter general y en la medida de lo posible, la formación se imparta dentro de la jornada laboral.

## CAPÍTULO VI

**Movilidad geográfica**Artículo 14. *Condiciones generales.*

1. Serán de aplicación las condiciones establecidas en el Convenio del Sector de Seguros en esta materia.

2. En los casos en que el cambio de centro de trabajo lo sea a otro que diste más de 25 kilómetros, a contar desde el centro del municipio donde el empleado preste sus servicios, pero no exija cambio de residencia, la Empresa compensará al empleado el exceso de gastos en que incurra por esta circunstancia a través de una subvención como ayuda de gastos de desplazamiento, siempre que concurren los siguientes requisitos:

- Que el cambio de centro de trabajo lo sea a otro que diste más de 25 kilómetros, a contar desde el centro del municipio donde el empleado preste sus servicios.
- Que la diferencia de distancia existente entre el domicilio del empleado y el nuevo centro de trabajo respecto del domicilio del empleado y el anterior centro de trabajo sea superior a 25 kilómetros. En consecuencia, no se compensarán aquellos supuestos en los que el cambio suponga un acercamiento al domicilio del empleado ni tampoco aquellos supuestos en los que la distancia entre el domicilio y el nuevo centro de trabajo sea igual o inferior a 25 kilómetros respecto de la distancia entre el domicilio y el anterior centro de trabajo.

Se entenderá que no exige cambio de residencia habitual cuando, concurriendo todas las circunstancias y requisitos establecidos, el trabajador opte por no cambiar la misma.

Las compensaciones serán las siguientes:

- Supuestos en los que la distancia existente entre el domicilio del empleado y el nuevo centro de trabajo respecto del domicilio del empleado y el anterior centro de trabajo esté comprendida entre 26 y 50 kilómetros:
  - Indemnización en metálico, como compensación de gastos, equivalente al importe de una mensualidad ordinaria de sueldo base y demás conceptos del Convenio del Sector de Seguros que estuvieran percibiendo, excluida, en su caso, la prorrata de los complementos de compensación por primas.
  - Una cuantía de 275 euros brutos mensuales durante el primer año, con independencia de la distancia concreta a la que se encuentre la localidad en la que se ubica el centro de trabajo de destino.
- Supuestos en los que la distancia existente entre el domicilio del empleado y el nuevo centro de trabajo respecto del domicilio del empleado y el anterior centro de trabajo supere los 50 kilómetros:
  - Indemnización en metálico, como compensación de gastos, equivalente al importe de dos mensualidades ordinarias de sueldo base y demás conceptos del Convenio del Sector de Seguros que estuvieran percibiendo, excluida, en su caso, la prorrata de los complementos de compensación por primas.
  - Una cuantía de 500 euros brutos mensuales durante el primer año, con independencia de la distancia concreta a la que se encuentre la localidad en la que se ubica el centro de trabajo de destino.

Una vez producida la movilidad geográfica, el nuevo centro de trabajo será considerado como centro de trabajo del empleado a todos los efectos siendo el centro de referencia para posibles movilizaciones geográficas posteriores.

En aquellos supuestos en los que se produjera una movilidad geográfica posterior se generará derecho a compensación en los términos establecidos en los apartados anteriores, siempre y cuando vuelvan a cumplirse todos los requisitos previstos en el

presente artículo. Si el nuevo cambio se produjera antes del transcurso de un año desde el cambio anterior, procederá el abono de la indemnización en metálico que corresponda en función de la distancia y se adaptará, en los mismos términos, la cuantía mensual a percibir por el empleado durante el periodo de un nuevo año, de acuerdo con las condiciones de la nueva situación.

Respecto de aquellos empleados que a la entrada en vigor del presente Convenio vinieran percibiendo las subvenciones establecidas en el Convenio anterior, continuarán percibiendo las mismas hasta agotar el periodo establecido, salvo que se produjera una nueva movilidad geográfica.

3. Cualquier supuesto de cambio de centro de trabajo para el que el Convenio del Sector de Seguros no exija un determinado preaviso, se comunicará por escrito al empleado con la antelación suficiente.

4. En aquellos supuestos en los que el cambio de centro de trabajo se produzca con carácter voluntario o a solicitud del trabajador no procederá el abono de la compensación establecida en este artículo.

#### Artículo 15. *Traslados.*

1. Se considera traslado toda modificación estructural que suponga cambio de un centro de trabajo a otro distinto de la misma Empresa que conlleve variación de residencia, fuera de los supuestos comprendidos en los números 3 y 4 del artículo 26 del Convenio del Sector de Seguros, y cuya duración exceda de los límites temporales previstos para los desplazamientos.

Serán de aplicación las condiciones establecidas en el Convenio del Sector de Seguros en esta materia, con la siguiente particularidad: notificada la decisión del traslado por razones organizativas de la Empresa, el trabajador tendrá derecho a optar entre el traslado o la extinción del contrato con la percepción de una indemnización de 25 días por año de servicio con un máximo de 21 mensualidades.

2. Para los casos en los que proceda abonar la ayuda económicamente evaluable a la que se refiere el artículo 27 número 5, letra d) del Convenio del Sector de Seguros, su cuantía se establece en 480 euros brutos mensuales, durante el primer año de traslado, con independencia de la localidad a la que el traslado se produzca. Este importe será aplicable a los traslados regulados por este artículo que se produzcan a partir de la fecha de entrada en vigor del presente Convenio.

En aquellos casos en que el empleado justifique que destina esta ayuda a la adquisición de una vivienda, podrá solicitar el devengo de dicha ayuda en un solo pago. En este supuesto, si causara baja en la Empresa por voluntad propia con anterioridad al transcurso de un año desde la fecha del traslado, deberá reintegrar la cantidad proporcional a los meses que falten para completar dicho año.

3. En caso de que el cónyuge del empleado trasladado también trabajara en cualquiera de las entidades incluidas en el ámbito de aplicación del presente Convenio, tendrá derecho a solicitar el traslado para reunirse con su cónyuge, dándosele el carácter de preferente a dicha solicitud.

### CAPÍTULO VII

#### Retribuciones

#### Artículo 16. *Principios generales.*

1. La estructura retributiva será la establecida en el Convenio del Sector de Seguros, con las matizaciones que en el presente CAPÍTULO se establecen.

2. A los efectos del presente Convenio, se entenderá como salario bruto anual la suma de los conceptos de los apartados A, B, C del artículo 17.



## Artículo 17. *Estructura retributiva.*

1. La estructura retributiva estará constituida, con carácter general, por los siguientes conceptos:

- A) El salario base por nivel retributivo y los complementos salariales establecidos en el Convenio del Sector de Seguros que se abonen con carácter permanente.
- B) Plus Convenio MAPFRE.

Este complemento, que perciben todos los trabajadores tiene el carácter de no compensable ni absorbible.

Para los nuevos empleados que se incorporen a la empresa, el importe del Plus Convenio será la cuantía mínima que haya percibido en el año anterior un trabajador por este concepto en el nivel retributivo en el que se incorpore el nuevo empleado.

C) Complemento voluntario, se trata de un concepto de naturaleza absorbible y compensable.

D) Pluses de carácter variable, que se abonan en función de las características del puesto o circunstancias específicas. Tendrán esta consideración, entre otros, los pluses de nocturnidad, festivos, domingos, guardias, turnicidad rotativa, compensación por cambio de turno, y el complemento de función/puesto.

E) Retribución variable.

## Artículo 18. *Condiciones económicas para los años de vigencia del convenio y revisión salarial.*

El incremento salarial, que se pacta a continuación para cada uno de los años de vigencia del Convenio se aplicará anualmente sobre el salario bruto anual –definido como la suma de los conceptos A, B y C del artículo 17.

A) Condiciones económicas para el año 2014.

Serán de aplicación los porcentajes y criterios establecidos en el Convenio del Sector de Seguros, con la excepción de que el aumento salarial inicial será del 1%, en lugar del 0,6%, y se mantendrá aunque el incremento del PIB resulte inferior al 1%. Para realizar este aumento salarial se aplicará el anticipo a cuenta realizado en el año 2013, y que se mantenía pendiente de regularizar.

B) Condiciones económicas para el año 2015.

Serán de aplicación los porcentajes y criterios establecidos en el Convenio del Sector de Seguros.

C) Condiciones económicas para los años 2016 y 2017.

Serán de aplicación los porcentajes y criterios que para estos años establezca el Convenio del Sector de Seguros.

## Artículo 19. *Anticipos.*

Los empleados que cuenten con dos años de antigüedad, podrán solicitar anticipos para hacer frente a gastos extraordinarios, sin necesidad de justificación, por un importe máximo de cuatro mensualidades, reembolsable en el plazo máximo de un año. A estos efectos se considerará como mensualidad un 1/12 del salario bruto anual.

Mientras que se esté reintegrando un anticipo, no podrá solicitarse uno nuevo, aunque sí podrá incrementarse el existente con el límite total de cuatro mensualidades y manteniendo la fecha inicial prevista para su reembolso.

## Artículo 20. Compensación por comida.

1. Los empleados que realicen jornada partida tendrán derecho a una compensación por comida por cada día que efectivamente realicen dicha jornada. El importe de dicha compensación será el establecido, en cada momento, en el Convenio del Sector de Seguros. El empleado percibirá la compensación en nómina (con las retenciones que legalmente procedan).

2. Los empleados con horario de jornada partida que estén en situación de reducción de jornada percibirán la compensación por comida, siempre que realicen una pausa no inferior a media hora para comer y presten servicios de forma efectiva después de la realización de la pausa, al menos, durante una hora.

3. Se respetarán las compensaciones por comida que se vengán abonando por importe superior al establecido, aunque no se revalorizarán mientras continúen siendo superiores a la cuantía fijada en el número 1 del presente artículo.

4. En jornadas continuas se tendrá derecho a la compensación por comida los días en que el empleado realice guardias presenciales o en los que por necesidades del servicio acreditadas y autorizadas el empleado deba prolongar su jornada al menos dos horas.

5. No se generará derecho a percibir la compensación por comida en los casos de incapacidad temporal, vacaciones, o faltas de asistencia y demás circunstancias de suspensión del contrato de trabajo, asimismo, no generará derecho a compensación por comida la prolongación de jornada con el fin de recuperar permisos.

## CAPÍTULO VIII

### Tiempo de trabajo

## Artículo 21. Jornada laboral y su distribución.

1. La jornada máxima de trabajo durante la vigencia del presente Convenio será de 1.673 horas de trabajo efectivo en cómputo anual.

2. En aquellos casos en que por aplicación del horario resulte una jornada superior o inferior a la jornada máxima anual, se realizarán las adaptaciones precisas para ajustarlo a la jornada máxima, a través de los correspondientes calendarios laborales.

3. No serán laborables los días 24 y 31 de diciembre, 5 de enero y 14 de mayo. Cuando el 14 de mayo corresponda a un día laborable, podrá pactarse su disfrute en otra fecha, a través de los correspondientes calendarios laborales.

4. Se considerará periodo estival a todos los efectos desde el 15 de junio hasta el 15 de septiembre, ambos inclusive.

5. Se establecen los siguientes horarios:

#### A) Horario general.

- De lunes a jueves: De 8.00 a 17.00 horas con 90 minutos de flexibilidad (entrada de 8.00 a 9.30 horas y salida de 17.00 a 18.30 horas), con una hora para comer, flexible adicionalmente en treinta minutos.

- Periodo estival: De 8.00 a 15.00 horas, con sesenta minutos de flexibilidad.

- Viernes de todo el año: De 8.00 a 14.30 horas con sesenta minutos de flexibilidad.

#### B) Oficinas Directas.

- De lunes a jueves: 9.00 a 14.00 horas y de 16.00 a 19.00 horas.

- Viernes de 8.00 a 14 horas y de 16.00 a 19.00 horas.

- Periodo estival: De lunes a jueves: de 8.00 a 15.00 horas y viernes de 8.00 a 14.30 horas.

Los empleados ubicados en oficinas directas con funciones de atención al público realizarán el horario establecido para las oficinas directas.

El PPR realizará el horario de oficinas directas.

Los fisioterapeutas y médicos mantendrán el horario que vinieran realizando a 31 de diciembre de 2013.

El horario de oficina directa pactado en el presente Convenio, excluye la aplicación a estos centros de trabajo de la distribución irregular de la jornada máxima permitida por el artículo 34.2 del Estatuto de los Trabajadores.

La Empresa establecerá los procedimientos oportunos para que los empleados de oficinas directas con funciones de atención al público presten servicios, como máximo, dos viernes por la tarde de cada mes. Aquellos viernes que les corresponda prestar servicios por la tarde su hora de entrada será a las 9.00 horas.

Los excesos de jornada que pudiesen generarse como consecuencia de los horarios de apertura al público de las oficinas directas se compensarán mediante días vacantes en las fechas en las que acuerden el empleado y la Empresa.

C) Criterios generales sobre horario.

Con carácter general, se establece que la pausa para comer tendrá lugar entre las 13.30 y las 15.30. Se exceptúan de estos límites las oficinas directas por tener su pausa establecida de 14.00 a 16.00 horas y los servicios con horarios especiales.

La recuperación de la jornada flexible y de la flexibilidad de la pausa para comer deberá efectuarse en el mismo día en que se realicen.

D) Horarios especiales.

Al amparo de lo dispuesto en el artículo 48 del Convenio del Sector de Seguros, en aquellas empresas y actividades del sector tales como: empresas o ramos de asistencia en viaje, decesos, centros o dependencias sanitarias, servicios informáticos, personal de mantenimiento, centros de atención telefónica, autorización de prestaciones sanitarias y otros servicios análogos que por exigir especial atención derivada de la naturaleza de la función, de la necesaria atención a canales de distribución y red comercial o de la ubicación de la prestación del servicio deben trabajar con distribuciones horarias especiales, se podrán establecer distribuciones de jornada diferentes de las establecidas con carácter general, o en turnos de hasta 24 horas, respetando en todo caso las condiciones y mínimos establecidos en la normativa laboral y en el Convenio del Sector de Seguros sobre jornadas especiales de trabajo, turnos, trabajo en festivos y nocturno.

En el ámbito del presente Convenio se regulan los siguientes horarios especiales, conforme a las condiciones que figuran en el anexo:

- A) Centros de atención telefónica.
- B) Centros de conservación de clientes.
- C) Centros de servicios del automóvil.
- D) Centros especiales.

Artículo 22. *Vacaciones.*

1. El personal afectado por este Convenio, presente el 1 de enero de cada año, disfrutará dentro del mismo año y en concepto de vacaciones anuales de veinticuatro días laborables.

2. Los criterios para la aplicación de vacaciones serán los establecidos en el Convenio del Sector de Seguros.

Artículo 23. *Reducción de jornada.*

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

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 37.5 del Estatuto de los Trabajadores, tendrá el mismo derecho quien precise encargarse del cuidado directo de un familiar, hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, que por razones de edad, accidente o enfermedad no pueda valerse por sí mismo, y que no desempeñe actividad retribuida.

2. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 37.6 del Estatuto de los Trabajadores, la concreción horaria y la determinación del período de disfrute del permiso de lactancia y de la reducción de jornada, previstos en el presente artículo y en el artículo 24.7 del presente Convenio, corresponderá al trabajador, dentro de su jornada ordinaria. En caso de que realice trabajo a turnos tendrá derecho a la concreción del horario dentro del turno asignado por la Empresa. El trabajador deberá preavisar al empresario con 15 días de antelación la fecha en que iniciará y finalizará el permiso de lactancia o la reducción de jornada.

3. Podrá solicitar una reducción de su jornada laboral de hasta un 50%, sin reducción del salario, el empleado que acredite una enfermedad crónica degenerativa que limite su capacidad de trabajo en un grado tal que le haga susceptible de solicitar una incapacidad permanente en el transcurso de los 12 meses siguientes a la concesión de la reducción de su jornada laboral.

Esta reducción de jornada finalizará en el momento de la concesión de una incapacidad permanente en al menos el grado de Total o la denegación firme de la misma, y en cualquier caso nunca será superior a dos años.

Será requisito necesario e indispensable el dictamen favorable del Equipo Médico Evaluador designado por la Empresa, para lo cual el empleado deberá aportar toda la documentación acreditativa de su situación.

#### Artículo 24. *Permisos.*

1. Será de aplicación lo establecido en el Convenio del Sector de Seguros, con las siguientes particularidades:

El empleado, previo aviso y justificación, podrá ausentarse del trabajo, con derecho a remuneración, por alguno de los motivos y por el tiempo siguientes:

a) Dos días laborables, en los casos de nacimiento de hijo, o régimen de acogimiento o adopción, y por el fallecimiento, accidente o enfermedad grave, hospitalización o intervención quirúrgica sin hospitalización que precise reposo domiciliario, del cónyuge, pareja de hecho, parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad del empleado y parientes hasta el segundo grado de consanguinidad de la pareja de hecho. Cuando a tal efecto, el empleado necesite pernoctar fuera de su provincia, el plazo será de hasta cuatro días naturales de los cuales, al menos, tres días serán laborables.

Será el facultativo que atienda al familiar enfermo el que determine la concurrencia o no de la gravedad en la enfermedad o accidente, así como la necesidad de mantener reposo domiciliario.

Este permiso será ampliable, a petición del empleado en dos días adicionales con carácter recuperable, dentro de los 30 días siguientes a su disfrute. Asimismo, este permiso podrá ser ampliable a petición del empleado, como máximo, a un mes adicional sin sueldo.

b) Traslado del domicilio habitual: Dos días laborables. Este permiso deberá solicitarse con, al menos, una semana de antelación.

c) Por el tiempo necesario para concurrir al examen teórico y práctico de conducir. Este permiso deberá solicitarse con, al menos, una semana de antelación.

2. Dichos permisos deberán disfrutarse en la fecha en que se produzca la situación que los origina. No obstante, en los casos de enfermedad grave, intervención quirúrgica grave, accidente grave u hospitalización, podrá trasladarse el disfrute a fechas posteriores siempre que se mantenga la situación que los origina.

3. La retribución durante los permisos será la equivalente a la jornada ordinaria de trabajo, con excepción de los pluses de festivos, domingos, plus de nocturnidad cuando el

turno de noche no sea el turno asignado permanentemente, comisiones por producción y horas extraordinarias, así como todas aquellas percepciones que no retribuyen el trabajo efectivo (por ejemplo: plus de gasolina, plus traslado, premios de permanencia, de natalidad, subvención comidas, ...).

4. El empleado, previo aviso y justificación podrá ausentarse del trabajo por asuntos particulares hasta un máximo de 24 horas. En estos supuestos, las horas o días que se disfruten lo serán a cambio de recuperación, o a cuenta de vacaciones, o sin derecho a remuneración, optándose de común acuerdo por cualquiera de estas posibilidades. Cuando el trabajador preavise con cinco días laborables de antelación, no será necesaria justificación, y será éste quien elija la forma en la que desea recuperar; y, en caso de que lo sea mediante recuperación de horas, deberá recuperar en un plazo no superior a los treinta días naturales desde la fecha de disfrute, del modo que se acuerde con la Empresa.

Este permiso no podrá unirse a vacaciones, libranzas, festivos o disfrutarse en puentes, salvo que se justifique la necesidad del disfrute en dichas fechas, independientemente de la antelación con la que se solicite y siempre que queden cubiertas las necesidades del servicio.

Cuando el empleado utilice este tiempo para acudir a consulta médica o para acompañar al cónyuge o pareja de hecho o a familiares de primer grado a consulta médica y aporte el correspondiente justificante médico, estas horas no serán recuperables pero sí computarán a efectos de las 24 horas.

5. Los empleados que se encuentren en proceso de adopción o acogida preadoptiva o permanente podrán solicitar un permiso no retribuido de hasta 30 días naturales, no necesariamente continuados, cuando la adopción o acogida se realice en territorio nacional, de hasta 60 días naturales cuando se trate de acogida internacional y de hasta 90 días naturales que podrán disfrutarse en períodos mínimos de 15 días, con un máximo de tres períodos cuando se trate de adopción internacional.

6. Los empleados podrán solicitar los tres días hábiles anteriores, o posteriores a los días festivos de Semana Santa. Estos días serán deducibles del periodo ordinario de vacaciones o recuperables dentro de los 60 días naturales previos y/o 90 días naturales siguientes del modo que se acuerde con la Empresa. En todo caso, deberán quedar suficientemente atendidos los servicios de cada oficina o departamento.

7. Los trabajadores, por lactancia y/o cuidado de un hijo menor de 10 meses, tendrán derecho a una reducción de la jornada normal de trabajo en una hora, que podrá dividir en dos fracciones. La duración del permiso se incrementará proporcionalmente en los casos de parto múltiple.

Quien ejerza este derecho, por su voluntad, expresada formalmente con anterioridad al momento de su reincorporación después del período de maternidad, podrá sustituir este derecho por un permiso retribuido de 15 días laborables con la misma finalidad, a disfrutar de forma ininterrumpida a continuación del alta por maternidad. En los supuestos de parto múltiple el trabajador tendrá derecho a 15 días laborables por cada hijo.

Este permiso constituye un derecho individual de los trabajadores, hombres o mujeres, pero solo podrá ser ejercido por uno de los progenitores en caso de que ambos trabajen, acreditando mediante certificación de la empresa en que trabaje el otro, que éste no ha ejercitado en la misma el derecho que se regula.

En oficinas directas, los permisos regulados en los apartados 1a, 4 y 6 de este artículo (días adicionales con carácter recuperable, asuntos particulares y días de Semana Santa respectivamente) podrán recuperarse del siguiente modo:

- Mediante prolongación de jornada una vez finalizada la jornada diaria.
- Entre las 08.00 y las 09.00 horas de la mañana, de lunes a viernes en horario de invierno.
- En el horario establecido para la pausa de comida (14.00 a 16.00 horas). En este caso el tiempo máximo que se podrá dedicar a recuperación será de sesenta minutos.

La recuperación de permisos en oficinas directas deberá respetar los criterios establecidos en los apartados 1a, 4 y 6 en cuanto al plazo en que debe efectuarse la misma. En cualquier caso, el modo de realizar dicha recuperación deberá acordarse con la Empresa debiendo quedar siempre cubiertas las necesidades del servicio y las normas de seguridad.

## Artículo 25. *Excedencias.*

Se aplicarán los criterios establecidos en el Convenio del Sector de Seguros, con las siguientes particularidades:

1. El empleado con al menos un año de antigüedad en la Empresa tendrá derecho a que se le reconozca la posibilidad de situarse en excedencia voluntaria por un plazo no inferior a cuatro meses y no superior a cinco años. A estos efectos, el empleado deberá concretar el periodo de disfrute de tal excedencia, pudiendo solicitar sucesivas prórrogas cuando hubiera solicitado la excedencia por un plazo inferior al máximo. Este derecho sólo podrá ser ejercitado otra vez por el mismo empleado si han transcurrido cuatro años desde el final de la anterior excedencia.

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

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

En estos supuestos el trabajador tendrá derecho durante el primer año a la reserva de su puesto de trabajo. Transcurrido dicho plazo, la reserva quedará referida a un puesto de trabajo del mismo grupo y nivel.

## CAPÍTULO IX

### Seguridad y salud en el trabajo

## Artículo 26. *Disposición general.*

1. En materia de seguridad y salud en el trabajo, se estará a lo que dispongan las normas legales y convencionales de aplicación y a lo previsto en el Convenio del Sector de Seguros.

2. MAPFRE ha definido una política de prevención de riesgos laborales, cuyo objetivo es proporcionar en sus centros de trabajo entornos seguros y saludables, velando por el derecho de las personas a la protección de su salud e integridad.

Dicha política contempla como criterios generales que la prevención es una más de las áreas de gestión a desarrollar en el seno de las empresas, y debe contar con los recursos adecuados para el desarrollo de la actividad preventiva. La misma contempla el derecho de los trabajadores a participar en todo aquello que pueda afectar a su salud en el trabajo y a recibir formación en esta materia.

A tal efecto, la formación en prevención, tanto de los empleados, como de las personas encargadas de la prevención en MAPFRE, los delegados de prevención y los miembros del Comité de Seguridad y Salud, estará contemplada en los planes de formación de la Empresa.

## Artículo 27. *Comité de seguridad y salud.*

1. En virtud de lo establecido en el artículo 38.3 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y en el artículo 71 del Convenio del Sector de Seguros, se acuerda la Constitución de un Comité Estatal de Seguridad y Salud que tendrá competencias sobre todos los centros de trabajo y empleados afectados por el presente convenio.

2. El Comité de Seguridad y Salud, estará formado por seis miembros por parte de la Dirección de la Empresa y otros seis en representación de los trabajadores.

3. El Comité de Seguridad y Salud, establecerá su reglamento de actuación, y se reunirá con una periodicidad trimestral.

4. Será considerado como tiempo de trabajo efectivo, sin imputación al crédito horario de los representantes de los trabajadores, el que destinen a las reuniones del Comité de Seguridad y Salud y a las actividades que dicho comité pudiera encomendarles. Serán por cuenta de la Empresa los gastos derivados de estas actuaciones.

## CAPÍTULO X

### **Responsabilidad social corporativa y medioambiente**

## Artículo 28. *Responsabilidad social corporativa.*

Los valores empresariales de MAPFRE –solvencia, integridad, vocación de servicio, innovación para el liderazgo y equipo comprometido–, determinan la forma en la que se deben construir las relaciones de confianza de la Empresa con sus Grupos de Interés y, especialmente, con los empleados, clientes, distribuidores, proveedores, accionistas y la sociedad.

La política de Responsabilidad Social de MAPFRE, establece diez principios de actuación en este ámbito y toma como referencia los principios Institucionales y Empresariales recogidos en el Código de Buen Gobierno.

Por otra parte, el Código Ético y de Conducta de MAPFRE sienta las normas de conducta que deben regir el comportamiento y actuación entre los empleados y en su relación con la empresa y con terceros.

Además, MAPFRE asume en su Política Medioambiental y Energética, un compromiso con el Medio Ambiente y el Cambio Climático, y define como criterios básicos la integración del medio ambiente en el negocio, el desarrollo de actuaciones de gestión medioambiental y la promoción de la responsabilidad medioambiental.

MAPFRE promoverá las acciones oportunas para mantener y fomentar la comunicación y el diálogo con sus Grupos de Interés en aquellos aspectos por los que pudieran verse afectados, manteniendo con ellos una relación de equidad y veracidad, tal como se contiene en sus principios de actuación responsable. En este sentido, MAPFRE reconoce a la representación sindical de sus trabajadores como organización representativa del grupo de interés de sus empleados.

## CAPÍTULO XI

### **Beneficios sociales**

## Artículo 29. *Seguro de vida, accidentes y ahorro.*

1. La Empresa concertará a su exclusivo cargo, para todos sus empleados en activo, un seguro de grupo mixto que contemple las siguientes coberturas:

a) Los riesgos de muerte, con doble capital en caso de fallecimiento accidental, y de anticipo de capital en casos de incapacidad permanente total, incapacidad permanente absoluta o gran invalidez, por un capital de 49.425,34 euros para todos los grupos profesionales y con un incremento de dicho capital del 20 por ciento por cada carga familiar.

Se entenderá a estos efectos por carga familiar, el cónyuge o pareja de hecho acreditada y cada uno de los hijos menores de 25 años que convivan con el empleado y a su cargo.

Esta cobertura se prolongará, cubriendo sólo el riesgo de muerte, sin garantías complementarias, para los empleados en situación pasiva, hasta que cumplan 77 años de edad, garantizándose el 75 por ciento del capital que correspondía en el momento de su jubilación. Los empleados en situación pasiva podrán renunciar expresa y voluntariamente a la prolongación de esta cobertura.

b) El riesgo de fallecimiento o incapacidad permanente total o absoluta derivadas de accidente por un capital de 203.682,20 euros.

c) Cobertura de ahorro, que sustituye al sistema de previsión establecido en el artículo 61 del Convenio del Sector de Seguros, conforme a lo establecido en el Acuerdo de Transformación de los Sistemas de Previsión establecidos en el Sector de Seguros en un Sistema de Aportación Definida suscrito en fecha 21 de noviembre de 2007.

Para esta cobertura la Empresa realizará una aportación anual para cada empleado de acuerdo a los siguientes criterios:

- El devengo del derecho a la aportación se inicia en la fecha de alta de cada empleado y finaliza el día que cause baja cualquiera que sea la causa. El primer año la aportación se realizará por la parte proporcional que corresponda al período que media entre su fecha de alta y el fin de año. Si la incorporación se produce una vez realizada la aportación anual, su aportación se realizará en el mes de abril del año siguiente. El año en el que el empleado alcance la edad de 65 años las aportaciones se realizarán hasta la fecha en la que se alcance dicha edad.

- Los conceptos sobre los que se aportará son: sueldo base de nivel retributivo, complemento por experiencia, complemento de adaptación individualizado, y plus de residencia.

- Se tomarán los conceptos del mes en que se realice el cálculo (abril) y se multiplicarán por doce.

- Sobre el resultado se aplicarán los siguientes porcentajes:

0,5% para los empleados que tengan una antigüedad de hasta 10 años.

1,5 % para los que tengan una antigüedad de entre 11 y 20 años.

2,5 % para los empleados que tengan una antigüedad de 21 o más años.

Una vez el empleado alcance los dos años de antigüedad, estas aportaciones se convierten en derechos consolidados, de tal forma que si el empleado causara baja en la Empresa podría movilizar tales derechos por las mismas causas y condiciones previstas en la norma reguladora de Planes y Fondos de Pensiones.

2. En el caso de que la declaración de incapacidad permanente total, incapacidad permanente absoluta o gran invalidez fuera revisable, el empleado podrá optar por esperar a que la declaración alcance la consideración de definitiva, o percibir la indemnización. En este segundo supuesto, si posteriormente la incapacidad no fuera confirmada, y el empleado se reincorporara a la empresa, no volverá a ser incluido en el seguro, toda vez que ya ha percibido la indemnización. No obstante, si en el momento de su reincorporación, el empleado voluntariamente decide devolver a la entidad aseguradora todas las prestaciones percibidas como consecuencia de la declaración de incapacidad permanente, incluidas las retenciones a cuenta del IRPF, la Empresa concertará nuevamente el seguro a favor del empleado conforme a lo dispuesto en el número 1 de este artículo.

#### Artículo 30. *Ayuda para estudios de los empleados.*

1. Se establece una ayuda para estudios de los empleados, que cuenten con un año de antigüedad, con las siguientes características y requisitos:

- El devengo de esta ayuda tendrá carácter anual (1 de enero a 31 de diciembre).
- Su importe máximo anual será de 1.100 euros por empleado, previa justificación del gasto.



- Deberá tratarse de estudios oficiales o títulos propios de Universidades y Escuelas de Negocios relacionados con la actividad de la Empresa. Asimismo esta ayuda podrá solicitarse para cursar estudios de idiomas y/o informática impartidos por centros formativos debidamente acreditados.

- No se abonará subvención para cursos o asignaturas que se repitan, salvo en el caso de los cursos de idiomas.

- Las solicitudes de ayuda junto con las facturas que las justifiquen deberán presentarse en el año natural en el que se produzca el gasto. No obstante, se permitirá la presentación de solicitudes hasta el 31 de enero del año siguiente.

2. Con carácter general, la justificación del gasto se realizará mediante la presentación de la matrícula en el curso elegido, mensualidades, facturas de libros de texto o material específico del curso que se esté realizando.

3. La Comisión de Desarrollo Profesional será competente para determinar, en caso de duda, qué estudios se entienden con derecho a subvención.

**Artículo 31. Ayuda escolar para hijos de empleados.**

1. Con objeto de colaborar en los gastos de escolarización de los hijos de los empleados, aquellos empleados que cuenten con un año de antigüedad en la Empresa tendrán derecho a recibir una ayuda cuyas cuantías máximas se fijan en los siguientes importes brutos anuales:

Edad	Importe de la ayuda a percibir en función del salario	
	Salario hasta 29.000 euros	Salario entre 29.001 y 50.000 euros
0-2 años	813,98 euros	488,38 euros
3-16 años	564,36 euros	352,72 euros
17-25 años	748,85 euros	417,84 euros

Para el cómputo del salario, se considerará el salario bruto anual y el complemento de puesto.

2. Serán objeto de subvención el coste de las guarderías infantiles, la enseñanza obligatoria y los estudios superiores reglados.

Para hijos de entre 3 y 16 años, el abono de esta ayuda se realizará de forma automática.

Para hijos de 0 a 2 años y de 17 a 25 años se consideran incluidos además de los gastos de matrícula, cuotas mensuales y libros de texto.

En el tramo de 17 a 25 años, el abono se realizará previa presentación de justificantes y hasta alcanzar el tope máximo establecido.

El abono de los gastos de guardería se realizará, en todo caso, de forma fraccionada en once mensualidades mediante cheque guardería. Si las circunstancias lo aconsejaren, la Empresa podrá sustituir el pago mediante cheque guardería por la compensación en nómina.

Se establece una ayuda adicional de estudios, de carácter anual, por importe de 175 euros por unidad familiar, para las familias numerosas con hijos menores de 25 años y que al menos uno de ellos este cursando estudios.

**Artículo 32. Prestaciones complementarias por incapacidad temporal, maternidad o riesgo durante el embarazo.**

1. Cuando el empleado se encuentre en situación de incapacidad temporal, maternidad o riesgo durante el embarazo, la Empresa le abonará la diferencia entre la prestación que reciba del Régimen General de la Seguridad Social y el sueldo que le correspondería de estar prestando sus servicios normalmente, sin que esta obligación pueda prolongarse más de 18 meses.

Cuando la situación de incapacidad temporal se prolongara más de tres meses y afectara a técnicos comerciales o a peritos con una antigüedad en la Empresa de al menos un año, a partir del cuarto mes desde la iniciación de la situación de incapacidad temporal, maternidad o riesgo durante el embarazo, se les garantiza, la percepción mínima del 50 por ciento de los ingresos medios mensuales obtenidos, en cada caso, por comisiones, rápeles y asignaciones por peritación en los últimos veinticuatro meses. Para el cálculo de esta garantía se tendrán en cuenta las cantidades percibidas por el empleado a través de la prestación de la Seguridad Social así como por la prestación complementaria indicada en el apartado 1 del presente artículo.

2. En ningún caso el abono del complemento a cargo de la Empresa durante estas situaciones podrá suponer para el empleado percepciones superiores a las que le corresponderían de estar prestando sus servicios normalmente.

3. Si el empleado en situación de IT o maternidad o riesgo durante el embarazo incurriera en falta que diera lugar a la privación de las prestaciones por parte de la Seguridad Social, perderá también el derecho a percibir las prestaciones complementarias a cargo de la Empresa.

#### Artículo 33. *Fondo de ayuda al empleado.*

Se establece una dotación anual de 868.245,50 euros, denominado Fondo de Ayuda al Empleado, que tendrá los siguientes fines:

a) El 40 por ciento del Fondo se destinará a subvencionar las peticiones que se formulen respecto a gastos de tratamientos odontológicos, cirugía refractiva, gafas y lentillas en las cuantías y con los criterios que establezca la Comisión Mixta.

A esta subvención podrán acceder los empleados cuyo salario bruto anual no supere los 29.000 euros y cuenten con, al menos, un año de antigüedad en la Empresa. Para el cómputo del salario, se considerará el salario bruto anual y el complemento de puesto.

b) El fondo restante se destinará a la atención de gastos derivados de causas médicas excepcionales de acuerdo con los criterios que a tal efecto establezca la Comisión Mixta.

#### Artículo 34. *Obsequio de navidad.*

Con motivo de las fiestas navideñas la Empresa hará entrega a todos los empleados que se encuentren en activo en dicho momento, de un obsequio por valor de 168,22 euros brutos.

#### Artículo 35. *Premio de permanencia.*

Los empleados tendrán derecho a un premio de antigüedad en la Empresa, una vez cumplidos los siguientes periodos de permanencia en la misma:

a) A los 25 años de servicio en la Empresa, entrega de una placa u obsequio conmemorativo y abono de una paga.

b) A los 30 y 35 años de servicio en la Empresa, abono de una paga.

c) A los 40 y cada cinco años más de servicio en la Empresa, abono de dos pagas.

Las pagas mencionadas consistirán en 1/12 del salario bruto anual.

Asimismo, disfrutarán de un día más de vacaciones a partir del año en que cumplan 25 años de antigüedad, incrementándose en un día adicional por cada cinco años más de permanencia.

## Artículo 36. *Premio de natalidad o adopción.*

1. Tendrán derecho a esta prestación todos los empleados que cuenten al menos, con un año de antigüedad en la Empresa y con motivo del nacimiento o adopción de un hijo.
2. Su importe se fija en 434,12 euros.

## Artículo 37. *Ayuda para cónyuge e hijos con discapacidad.*

1. Los empleados que cuenten, al menos, con un año de antigüedad en la Empresa, y tengan hijos con los que convivan y estén a su cargo, y sufran una discapacidad psíquica, física o sensorial igual o superior al 33 por ciento, percibirán una ayuda según el grado de discapacidad reconocida:

Discapacidad del 33 al 64%: 2.150 euros.  
Discapacidad del 65 al 74%: 2.900 euros.  
Discapacidad igual o superior al 75%: 4.100 euros.

2. Los empleados que cuenten con, al menos un año de antigüedad en la Empresa, y cuyo cónyuge o pareja de hecho sufra una discapacidad psíquica, física o sensorial igual o superior al 65 por ciento percibirán una ayuda según el grado de discapacidad reconocida:

Discapacidad del 65 al 74%: 2.900 euros.  
Discapacidad igual o superior al 75%: 4.100 euros.

3. Estas ayudas tendrán devengo anual.

## Artículo 38. *Reconocimiento de situación de discapacidad.*

A los empleados en activo, que no se encuentren en situación de suspensión de contrato por motivo de incapacidad, y que les sea reconocida una discapacidad igual o superior al 33%, se les abonará, en la mensualidad siguiente a la que acrediten dicha situación, y por una única vez, la cantidad de 1.500 euros.

## Artículo 39. *Previsión social.*

1. Plan de Pensiones.

MAPFRE tiene establecido un Plan de Pensiones del Sistema de Empleo, de grupo de empresas para empleados que cuenten al menos con dos años de antigüedad en la Empresa.

Las características del plan son las siguientes:

Adhesión al Plan:

Al Plan de Pensiones de Empleo de MAPFRE podrán adherirse, en cualquier momento, todos los empleados en plantilla, fijos o temporales, que cuenten al menos con dos años de antigüedad en la Empresa.

Aportaciones:

Al Plan de Pensiones podrán realizar aportaciones tanto los empleados (partícipes) como la Empresa (entidad promotora).

- a) Aportaciones de los partícipes (empleados).

Cada partícipe fijará al inicio de cada año la cuantía de la aportación que desea realizar en ese ejercicio.

b) Aportaciones de la Empresa (Entidad Promotora).

La Entidad Promotora realizará aportaciones al Plan de Pensiones exclusivamente respecto de aquellos partícipes que a su vez efectúen aportaciones al mismo.

La interrupción de las aportaciones de un partícipe paralizará las aportaciones que referidas al mismo debiera realizar la Entidad Promotora.

La aportación de la Entidad promotora será el doble de la aportación del partícipe.

La cuantía máxima de las aportaciones que la Entidad Promotora deba imputar a cada partícipe se determinará anualmente en función de su antigüedad, aplicando la siguiente escala:

- Empleados con antigüedad de hasta 10 años: 3% del salario bruto anual del año anterior.
- Empleados con antigüedad de 11 a 20 años: 4% del salario bruto anual del año anterior.
- Empleados con antigüedad de 21 y más años: 5% del salario bruto anual del año anterior.

En ningún caso, la aportación de la Empresa podrá superar los límites legalmente establecidos.

Prestaciones:

El Plan contempla las prestaciones de jubilación, invalidez permanente para el desempeño de todo trabajo remunerado o para el ejercicio de su profesión habitual, el fallecimiento, la enfermedad grave y el desempleo de larga duración, de acuerdo con lo previsto en sus Especificaciones.

2. Sustitución de los sistemas de previsión social establecidos en el Artículo 61, del Convenio del Sector de Seguros: Con independencia de lo establecido en el número anterior, se acuerda, al amparo de lo previsto en el apartado 3) del Artículo 61 del Convenio del Sector de Seguros, la sustitución de los sistemas de previsión social establecidos en el citado Artículo 61, para los trabajadores y empresas que tienen derecho al mismo, y que son los acogidos de forma conjunta al presente Convenio MAPFRE GRUPO ASEGURADOR y al citado convenio colectivo sectorial de Seguros, por una cobertura de ahorro, integrada en el seguro de vida y cuya aportación anual se especifica en el artículo 29, conforme a lo establecido en el Acuerdo de Transformación de los Sistemas de Previsión establecidos en el Sector de Seguros en un Sistema de Aportación Definida suscrito en fecha 21 de noviembre de 2007.

3. Seguro de Ahorro: La Empresa concertará a su exclusivo cargo, para todos sus empleados en activo que cuenten, al menos, con dos años de antigüedad en la empresa, un seguro de grupo de ahorro.

La Empresa realizará durante el primer trimestre de cada año una aportación anual para cada empleado por un importe de 300 Euros.

Adicionalmente, la empresa aportará al seguro de ahorro 100 euros más si el empleado realiza durante el ejercicio una aportación personal al Plan de Pensiones de Empleo de, al menos, 400 euros. Si la aportación personal del empleado fuera igual o superior a 1000 euros, la aportación adicional de la empresa al seguro de ahorro será de 200 euros. Esta aportación adicional se realizará junto con la aportación que corresponda efectuar al siguiente año, dado que es necesario conocer la realizada por el empleado al Plan de Pensiones.

El devengo del derecho a la aportación se inicia en la fecha en que cada empleado cumpla los dos años de antigüedad en la empresa y finaliza el día que cause baja cualquiera que sea la causa. El primer año en que el empleado se integre en el seguro, la aportación se realizará por la parte proporcional que corresponda al período que media entre su fecha de alta y el fin de año. Si la incorporación al seguro se produce una vez realizada la aportación anual, la aportación que corresponda se realizará junto a la

aportación del año siguiente. El año en el que el empleado alcance la edad en la que, de acuerdo con la normativa, pueda acceder a la situación de jubilación ordinaria, la aportación anual será proporcional a la fecha en la que se alcance dicha edad, finalizando en ese momento el derecho a su devengo. A las aportaciones adicionales se les aplicarán los mismos criterios de devengo y proporcionalidad.

Las coberturas del seguro serán las de:

- Jubilación.
- Fallecimiento.
- Incapacidad permanente en los grados de total, absoluta y gran invalidez.

En estos supuestos, el asegurado, o en su caso, los beneficiarios percibirán la reserva matemática que esté constituida a su favor en el momento de producirse el hecho causante.

Si el empleado causara baja en la empresa de forma voluntaria, por resolución de contrato de mutuo acuerdo o despido declarado o reconocido como improcedente, tendría derecho a movilizar la reserva matemática constituida a su favor, por las mismas causas y condiciones previstas en la norma reguladora de Planes y Fondos de Pensiones, siempre que hubieren transcurrido 10 años desde su incorporación al seguro o hubiera prestado servicios más de 25 años en la empresa.

Con la constitución de este nuevo seguro de ahorro, se extingue el premio complementario de jubilación que establecía para determinados empleados que se encontraban en plantilla a 26 de febrero de 1992 la percepción de 6.012,12 euros en caso de que su jubilación se produjera a los 65 años de edad. A tal efecto, la reserva matemática que estuviera constituida a la entrada en vigor del presente Convenio en la póliza de seguros que cubría esta contingencia se integrará en el seguro de ahorro, quedando extinguida dicha póliza.

#### Artículo 40. *Préstamos para gastos de adquisición y reparación de viviendas.*

1. Se constituye un fondo para atender las solicitudes de préstamos destinados a sufragar gastos de adquisición o reparaciones de viviendas.
2. La cuantía del fondo asciende a 1.300.000 euros.
3. La vivienda objeto del préstamo deberá ser propiedad del empleado y su residencia habitual.
4. Las cantidades máximas que se podrán solicitar como préstamos serán de:
  - Para gastos de adquisición de vivienda, 6.010,12 euros.
  - Para reparación de vivienda, 3.005,06 euros.
5. El interés aplicable será el del interés legal del dinero minorado en un 25%.
6. El plazo máximo de amortización del préstamo para adquisición de vivienda será de cinco años y para el de reparación de vivienda será de dos años y medio.
7. Para la solicitud del préstamo será requisito indispensable que el empleado tenga, como mínimo, dos años de antigüedad en la Empresa.

#### Artículo 41. *Seguro de salud.*

1. Con objeto de facilitar a los empleados el acceso a las mejores prestaciones de la medicina privada, la Empresa ha concertado un seguro colectivo de salud de la modalidad reembolso de gastos médicos con la entidad MAPFRE FAMILIAR.
2. Tendrán derecho a adherirse a dicho seguro los empleados con una antigüedad mínima de seis meses y podrán permanecer en el mismo mientras continúen en plantilla. Los empleados que se jubilen en MAPFRE podrán continuar en la póliza hasta los 70 años.
3. A dicho seguro podrán adherirse además, el cónyuge o la pareja de hecho e hijos menores de 25 años que estén a su cargo, incluidos los supuestos de acogimiento preadoptivo o permanente. Podrán permanecer en el seguro los hijos mayores de dicha edad siempre que se acredite que conviven con el empleado y a su cargo.

4. Los familiares incluidos en el seguro podrán permanecer en el mismo hasta que cumplan la edad de 65 años, siempre que el empleado causante de su derecho continúe en el mismo.

5. La Empresa subvencionará el coste del seguro en los siguientes porcentajes:

- 85% en la prima del empleado.
- 50% en la prima de cónyuge, hijos y familiares y pareja de hecho.
- Los empleados con familia numerosa tendrán una subvención en el recibo de sus hijos del 75%.

La parte de prima a cargo del empleado se pagará con periodicidad mensual, descontándose su importe del recibo de salario.

Artículo 42. *Reducción de tiempo de trabajo.*

Los empleados que en el año en curso cumplan 60 ó 61 años, podrán incrementar sus vacaciones en dos días laborables.

Los empleados que en el año en curso cumplan 62 años, podrán incrementar sus vacaciones en tres días laborables.

Los empleados, en el año en que cumplan 63 años, podrán incrementar sus vacaciones en cinco días laborables.

Los empleados en los años en que cumplan 64 y 65 años podrán incrementar sus vacaciones en seis días laborables.

Los empleados que a 31 de diciembre de 2013 viniesen disfrutando la reducción de tiempo de trabajo en la jornada diaria podrán mantener dicho sistema, durante tres años en los mismos términos en los que lo estuviesen disfrutando en dicha fecha.

## CAPÍTULO XII

### Derechos sindicales y de representación colectiva

Artículo 43. *Órganos de representación de los empleados.*

1. La Dirección de la Empresa y las Secciones Sindicales ratifican su condición de interlocutores válidos y se reconocen entre sí como tales, en orden a establecer unas relaciones laborales basadas en el respeto mutuo y tendentes a facilitar la resolución de cuantos conflictos y problemas suscite la dinámica social de la Empresa.

2. La representación empresarial reconoce a las Secciones Sindicales como representantes de los trabajadores de la Empresa, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente teniendo derecho a denunciar y negociar el Convenio Colectivo.

3. La Empresa sufragará los gastos de desplazamientos, alojamiento y manutención que se produzcan como consecuencia de la negociación colectiva y de la participación en reuniones de las Comisiones Paritarias existentes en cada momento, de acuerdo con los criterios sobre gastos que tenga establecidos la Empresa.

4. Asambleas. Los Delegados de Personal, miembros de Comités de Empresa y las Secciones Sindicales reconocidas legalmente, podrán convocar asambleas conforme a lo dispuesto en la legislación vigente.

5. Los Delegados de Personal, los miembros del Comité de Empresa y los Delegados Sindicales que pertenezcan a un mismo sindicato, podrán acumular el crédito de horas que legalmente les correspondan en una bolsa de horas que será gestionada por las Secciones Sindicales.

Cada Sección Sindical adoptará internamente el correspondiente acuerdo de acumulación de horas, que deberá cumplir, en todo caso, los siguientes requisitos:

- El límite máximo de horas, salvo excepciones justificadas que deben acordarse expresamente con la Empresa, que un representante podrá acumular será el equivalente

al 50% de su jornada mensual. No obstante, excepcionalmente, podrá superarse ese máximo cuando la acumulación de horas se realice para la liberación total del representante (100% de la jornada).

- Las liberaciones sindicales que afecten al 100% de la jornada deberán comunicarse a la Empresa con una antelación mínima de dos meses a efectos de que se analice la viabilidad de las mismas.

6. Uso de medios telemáticos.

- Tablón de anuncios: Se sustituye el tablón de anuncios físico por un tablón de anuncios virtual.
- Comunicación mediante correo electrónico.

Cada Sección Sindical Estatal legalmente constituida dispondrá de una cuenta de correo electrónico mediante la cual podrá dirigirse a los trabajadores de forma que no se perturbe la actividad normal de la Empresa, y, respetando en todo caso el límite establecido por la misma con carácter general para el envío de correos electrónicos a grupos de empleados, así como los siguientes requisitos:

Dichas Secciones Sindicales tendrán la capacidad de dirigirse a los trabajadores dentro de su ámbito territorial de actuación.

El número máximo de estos envíos se establece en 7 correos al mes, que podrá alcanzarse conforme a la siguiente escala, en función de la representatividad que ostentan en el GRUPO MAPFRE el 1 de enero de cada año:

- Hasta el 1% de representatividad: 1 al trimestre.
- Desde el 1,01 hasta el 10% de representatividad: 1 al mes.
- Desde el 10,01 hasta el 30% de representatividad: 3 al mes.
- Desde el 30,01 hasta el 50% de representatividad: 4 al mes.
- Desde el 50,01 hasta el 70% de representatividad: 5 al mes.
- Desde el 70,01 hasta el 80% de representatividad: 6 al mes.
- Desde el 80,01 hasta el 100% de representatividad: 7 al mes.

Las Secciones Sindicales no podrán delegar, ni siquiera de forma excepcional, el ejercicio de este derecho a sus delegados.

En todo caso, las Secciones Sindicales en el ejercicio del derecho que se les reconoce en este artículo, deberán cumplir la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

Salvo lo previsto en este punto 6 en relación a las Secciones Sindicales de Ámbito Estatal, los representantes de los trabajadores no utilizarán como medio de comunicación el envío de correos electrónicos a grupos de empleados.

#### Comisiones derivadas del convenio

##### Artículo 44. *Comisión Mixta.*

De conformidad con el artículo 85.3 e) del Estatuto de los Trabajadores, se constituirá una comisión paritaria compuesta por seis miembros, de los cuales tres serán nombrados por la Dirección de la Empresa y los restantes tres miembros serán designados por la representación social firmante del presente convenio, de acuerdo con la representatividad que ostenten a la firma del presente convenio. La Comisión designará de entre sus miembros a un secretario y aprobará su Reglamento de funcionamiento, en un plazo no superior a 30 días desde la entrada en vigor del presente convenio.

Serán funciones de la Comisión:

- a) La interpretación del contenido del presente convenio.
- b) Establecer criterios sobre el Fondo de Ayuda a Empleados y supervisar los procedimientos para optimizar su funcionamiento.

c) Aquellas otras funciones que expresamente se le atribuyan en el presente Convenio.

La Comisión Mixta quedará válidamente constituida con la presencia de al menos dos representantes de la Empresa y con presencia de la representación social que suponga al menos el 51% de la misma siempre que a la reunión hayan sido convocadas la totalidad de los miembros de la representación social. Los acuerdos de la Comisión requerirán, en cualquier caso, el voto favorable de la mayoría de cada una de las dos representaciones.

La mayoría de la representación social se hallará en proporción a la representatividad que cada uno de sus integrantes ostente. En el supuesto de no producirse acuerdo, cada representación podrá expresar su posición al respecto, si bien las manifestaciones sólo tendrán el mero valor de declaraciones unilaterales de voluntad, sin eficacia vinculante alguna. Los votos particulares que puedan emitirse por cada representación tendrán igual valor, aún en el supuesto de acuerdo, sin que ello afecte por tanto a la eficacia y validez del mismo.

En el caso de existir desacuerdo, las discrepancias producidas podrán someterse a los sistemas no judiciales de resolución de conflictos que resulten de aplicación, siempre que así se decida por mayoría de cada una de ambas representaciones.

#### Artículo 45. *Comisión de desarrollo profesional.*

La Comisión de Desarrollo Profesional, estará integrada por doce representantes, de los cuales seis serán designados por la Dirección de la Empresa, y seis por la representación social firmante del Convenio.

Sus competencias serán las siguientes:

1. Conocer el Plan de Formación de MAPFRE, que contemplará las líneas establecidas por el Acuerdo Nacional de Formación Continua.
2. Seguir el Plan de Formación.
3. Plantear propuestas para la mejora del Plan de Formación y de las acciones formativas.
4. Desarrollar las competencias contenidas en el artículo referido a ascensos y promociones.
5. Pronunciarse sobre las propuestas que realice la Empresa respecto a la clasificación profesional tanto de los nuevos puestos de trabajo, como de la de aquéllos que, por haberse producido un significativo cambio de funciones, deban ser nuevamente valorados.
6. Pronunciarse sobre las solicitudes de revisión de los empleados en materia de clasificación profesional que sometan a su consideración.
7. Ser informada de los nuevos criterios que pudieran establecerse sobre el sistema de retribución variable.
8. Plantear propuestas para la mejora de los sistemas establecidos en el Convenio para el desarrollo profesional.
9. Ser informada del número de becarios que desarrollen prácticas formativas en la Empresa.
10. Ser informada del número de empleados de ETT que prestan servicios en la Empresa.
11. Aquellas otras que expresamente se le atribuyan en el Convenio.

La Comisión designará de entre sus miembros a un secretario. Asimismo podrá designar un secretario de actas, que no será miembro de la Comisión.

#### Artículo 46. *Comisión de igualdad de oportunidades.*

La Comisión de Igualdad de Oportunidades, estará compuesta por seis miembros, de los cuales tres serán designados por la Dirección de la Empresa y tres por la representación social firmante del Convenio.



Sus funciones serán las siguientes:

- Proponer y promover iniciativas en materia de igualdad de oportunidades, conciliación de vida laboral y personal y protección de la dignidad de los trabajadores.
- Recibir información acerca de la evolución del Plan de Igualdad.

## CAPÍTULO XIII

### Supuestos especiales

Artículo 47. *Supuestos de inaplicación del convenio.*

1. La inaplicación en la Empresa de las condiciones de trabajo reguladas en el presente Convenio colectivo podrá producirse respecto de las materias y conforme a las causas contempladas en el artículo 82.3 del Estatuto de los Trabajadores, siguiendo los procedimientos regulados en el mismo con las adaptaciones que se establecen a continuación.

2. La solicitud de descuelgue se comunicará por el empresario a la representación sindical para proceder al desarrollo previo de un periodo de consultas en los términos del artículo 41.4 del ET. La comunicación deberá hacerse por escrito y en ella se incluirá la documentación que resulte pertinente y justifique el descuelgue.

3. El acuerdo deberá determinar con exactitud las nuevas condiciones de trabajo aplicables en la empresa y su duración, que no podrá prolongarse más allá del momento en que resulte aplicable un nuevo convenio en la empresa.

4. Las discrepancias que pudieran surgir durante la negociación, se someterán preceptivamente a la Comisión Mixta Paritaria de Interpretación del presente Convenio, que dispondrá de un plazo máximo de siete días para pronunciarse. La Comisión Mixta Paritaria se pronunciará por resolución motivada, en la que, al menos, queden reflejados los hechos. En caso de desacuerdo, cada representación de la citada Comisión podrá expresar su pronunciamiento, con referencia a los hechos que lo motivan.

5. Cuando la intervención de la Comisión Mixta Paritaria hubiera sido sin acuerdo, las partes deberán seguir las previsiones del artículo 82.3 del Estatuto de los Trabajadores, recurriendo en primer lugar al procedimiento de mediación regulado en el Acuerdo sobre Solución Autónoma de Conflictos laborales (ASAC) para la búsqueda de solución de las discrepancias existentes. También podrán las partes acordar someterse al procedimiento arbitral previsto en el citado ASAC.

Disposición adicional primera. *Normas sobre uso de medios de la empresa.*

1. Los empleados deben utilizar de forma adecuada los medios que la Empresa les proporciona para el desarrollo de su trabajo y muy especialmente los tecnológicos.

2. Respetando el derecho a la intimidad de las comunicaciones, existen procedimientos que permiten conocer si dichos medios se utilizan para fines distintos a los laborales, lo que en su caso, podría dar origen a las sanciones previstas en la normativa vigente.

Disposición adicional segunda.

En el texto del convenio, de acuerdo con las normas de la gramática española, se ha utilizado el masculino como genérico para englobar a los trabajadores y trabajadoras.

Disposición adicional tercera.

A efectos del disfrute de los beneficios sociales establecidos en el presente Convenio no tendrá la consideración de cónyuge la persona respecto de la cual el empleado se encuentre separado legalmente mediante resolución judicial.

Se entenderá por pareja de hecho aquella que se encuentre debidamente inscrita en el correspondiente registro oficial de parejas de hecho, donde exista, o que disponga de acreditación similar que justifique esta circunstancia.

Disposición adicional cuarta. *Jornada continua.*

Los empleados que a 31 de diciembre de 2005 realizaran jornada continua, y la mantuvieran a la entrada en vigor del presente Convenio, salvo que de forma voluntaria opten por pasar al horario general, mantendrán dicho tipo de jornada.

Todos los empleados que mantengan la jornada continua realizarán el siguiente horario:

De 07.45 a 15.15 durante todo el año con cuarenta y cinco minutos de flexibilidad.

Se exceptuará de la aplicación de este horario a aquellos empleados que realicen jornadas continuas con sistemas de guardias por la tarde, los cuales mantendrán dichas condiciones.

Los empleados que realicen jornada continua de más de seis horas tendrán derecho a una pausa para el desayuno de veinte minutos, que tendrá la consideración de tiempo efectivo de trabajo.

Disposición transitoria.

Hasta el momento en que se aprueben los nuevos criterios de clasificación profesional seguirán siendo de aplicación los criterios establecidos en el anterior Convenio MAPFRE Grupo Asegurador. Dichos criterios son los siguientes:

MAPFRE ha procedido a desarrollar los criterios de clasificación profesional de acuerdo con lo establecido en el Convenio del Sector Asegurador.

El Convenio General para las Entidades de Seguros, Reaseguros y Mutuas de Accidentes de Trabajo establece un sistema de clasificación por grupos profesionales y niveles retributivos. Partiendo de la valoración efectuada con el sistema establecido en la Empresa es posible construir una equivalencia a los niveles y grupos indicados en el Convenio.

1. Equivalencia conceptual de los criterios de aptitud profesional:

El Convenio define unos contenidos tipo de la prestación del puesto que establecen la asignación del mismo a unos determinados grupos profesionales. Los niveles retributivos dentro de cada grupo se determinarán según la ponderación global de los criterios de aptitud profesional establecidos por el propio Convenio y que son:

- A. Conocimientos.
- B. Iniciativa/Autonomía.
- C. Complejidad.
- D. Responsabilidad.
- E. Capacidad de Dirección.
- F. Capacidad de Trabajo en Equipo.

El sistema establecido se adapta perfectamente al esquema establecido por el Convenio del Sector de Seguros mediante las siguientes equivalencias:

Criterios de Aptitud Profesional según Convenio Sector Asegurador	Factores de Equivalencia
Conocimientos. Iniciativa/Autonomía. Complejidad. Responsabilidad.	Competencia Técnica. Marco de Referencia/Libertad para Actuar. Exigencia de los Problemas. Responsabilidad.

Criterios de Aptitud Profesional según Convenio Sector Asegurador	Factores de Equivalencia
Capacidad de Dirección. Capacidad de Trabajo en Equipo.	Competencia Directiva. Interacción Humana.

2. Criterios técnicos de asignación a grupos y niveles del convenio del sector de seguros.

2.1 Grupo Cero: Características comunes a los puestos integrados en este nivel.

Están en este nivel aquellos puestos que, dependiendo de la Dirección de la Empresa, participan en la elaboración de políticas y directrices de la misma, y se responsabilizan de un área funcional especializada, que requiere de un alto conocimiento sobre principios y teorías, así como un profundo dominio de todas sus prácticas y precedentes.

Son, por tanto, puestos de directores de área funcional, bien sea de un área o proceso clave de negocio o de un área de soporte, independientemente de su volumen y mayor o menor grado de desarrollo, que deben motivar al equipo de trabajo a su cargo y transmitir los objetivos fijados y establecidos para esa dirección.

Integran y coordinan una función homogénea completa en naturaleza y contenido que afecta a los principales procesos clave de negocio, con un alto grado de desarrollo en las mismas.

Para conseguir sus propios resultados, necesitan ser capaces de motivar y persuadir a otras personas, para lo cual mantienen contactos y relaciones profesionales y resuelven conflictos.

Se enfrentan a problemas poco definidos y de gran variedad, en los que la solución requiere un pensamiento analítico y/o constructivo, donde la respuesta correcta sólo es posible evaluarla al cabo de un tiempo, necesitando un amplio grado de creatividad.

Son puestos que, por su naturaleza o tamaño, están sujetos a políticas y objetivos importantes, dentro de las políticas genéricas establecidas en el mismo.

2.2 Grupo I. Nivel 1: Características comunes a los puestos integrados en este nivel.

Son puestos que se responsabilizan de la dirección, organización y control de una unidad funcional o de negocio compleja, que requieren de un alto conocimiento teórico y práctico sobre la función en la que están inmersos.

Son puestos que en la realización de su trabajo afrontan situaciones heterogéneas en naturaleza y contenido, coordinando un volumen elevado de recursos técnicos, materiales y humanos.

Deben lograr resultados a través de otros, para lo que necesitan ser capaces de coordinar, formar y motivar el equipo de trabajo a su cargo así como el área funcional en el que operan.

Se les indica qué problemas deben resolver pero no el cómo, necesitando una comprensión general de la función o área de la Organización en la que están inmersos.

Se enfrentan a problemas muy complejos y de gran variedad que requieren amplios conocimientos para solucionarlos. Exigen criterios propios ya que deben elegir la aplicación más adecuada, extrapolando soluciones previas anteriores.

Son puestos que, por su naturaleza o tamaño, están sujetos a directrices y/o políticas funcionales; con un alto grado de autonomía.

2.3 Grupo I. Nivel 2: Características comunes a los puestos integrados en este nivel.

Están en este nivel aquellos puestos a los que se les encomienda la responsabilidad de un área especializada o unidad funcional o de negocio de cierta complejidad, que implica la comprensión de la misma, y requiere de un gran conocimiento teórico y práctico de sus actividades y funciones.

Son puestos que integran funciones especializadas dentro de un departamento, homogéneas en naturaleza y contenido, que deben transformar los objetivos genéricos fijados por las direcciones funcionales de área en objetivos individuales y de equipo.

Para conseguir sus propios resultados, deben tener la capacidad de motivar y desarrollar su equipo de trabajo y otras personas, para lo que necesitan mantener relaciones fluidas y resolver conflictos.

Se les indica qué tipo de problemas deben resolver pero no el cómo, necesitando una comprensión general del departamento de la Organización en el que están inmersos.

Se enfrentan a problemas muy complejos que requieren amplios conocimientos para solucionarlos. Exigen criterios propios ya que deben elegir la aplicación más adecuada, extrapolando situaciones previas anteriores.

Son puestos que cuentan con una amplia autonomía de decisión y acción, sujetos a políticas funcionales o planes de acción definidos, con un grado de supervisión sobre la consecución de objetivos y planes establecidos; recibiendo un control sobre los resultados de la acción de sus colaboradores.

#### 2.4 Grupo I. Nivel 3: Características comunes a los puestos integrados en este nivel.

Están en este nivel aquellos puestos a los que, o bien se les encomiendan trabajos en procedimientos técnicos muy complejos, o bien se responsabilizan de la dirección para la gestión de una unidad de negocio de menor volumen de recursos, que demuestran un conocimiento y experiencia exhaustivo en más de una disciplina o especialidad.

Dominan el proceso en el que están inmersos, integrando actividades específicas en objetivo y contenido, supervisando los resultados de un conjunto de puestos de manera cercana.

Para conseguir sus propios resultados, tienen que ser capaces de motivar y desarrollar al equipo de personas de un proyecto, coordinando sus actividades de forma satisfactoria con otros profesionales u órganos externos.

Se les indica qué tipos de problemas deben resolver pero no cómo conseguir sus propios objetivos. Los procedimientos y sistemas establecidos no siempre proporcionan las respuestas necesarias. Necesitan tener un conocimiento general del proceso en el que están inmersos.

Aplican con éxito su conocimiento y experiencia para solucionar problemas complejos y variados, integrando amplios conocimientos técnicos para solucionarlos. Exigen criterios propios ya que deben analizar la opción más adecuada, entre un conjunto de soluciones anteriores.

Son puestos con un amplio nivel de autonomía en las formas de trabajo, que reciben un control sobre los resultados de su acción y la del conjunto de puestos a su cargo, en caso de tener subordinados.

#### 2.5 Grupo II. Nivel 4: Características comunes a los puestos integrados en este nivel.

Están en este nivel aquellos puestos a los que se les encomiendan trabajos en procedimientos técnicos complejos, que demuestran un conocimiento sólido y exhaustivo en su especialidad o disciplina, que da mayor amplitud y/o profundidad a la misma. Se trata, normalmente, de puestos técnicos que proporcionan apoyo a puestos superiores.

Domina el proceso en el que se encuentran, realizando/ ejecutando actividades especializadas, y pudiendo supervisar un conjunto de puestos de manera cercana.

En este nivel los puestos necesitan relacionarse con otros, influir en sus puntos de vista y conseguir que se les proporcione información cuando no hay obligación de darla, por lo que es importante la comprensión de los demás.

Se les indica qué tipos de problemas deben resolver y cómo conseguir sus propios objetivos, si bien no siempre se proporcionan las respuestas necesarias para su solución.

Se enfrentan a problemas en los que la solución requiere de análisis complejos entre un conjunto de situaciones previamente aprendidas. Necesitan tener un conocimiento general del proceso en el que están inmersos.

Son puestos que se someten a una supervisión lejana, sujetos a planes y programas establecidos y a prácticas y procedimientos.

2.6 Grupo II. Nivel 5: Características comunes a los puestos integrados en este nivel.

Están en este nivel los puestos a los que se les encomiendan trabajos en procesos de diversa naturaleza, para lo que necesitan conocimientos especializados adquiridos, bien por experiencia en el trabajo, bien por cualificaciones profesionales.

Las actividades que realizan son específicas en cuanto a naturaleza y contenido, debiendo tener un conocimiento apropiado de las mismas. Estas actividades podrían requerir la supervisión de los resultados de un grupo de colaboradores de niveles inferiores de manera cercana.

Deben buscar la cooperación con otros puestos, comprendiendo sus objetivos y deseos, así como convencerles o influir sobre ellos.

En función de la actividad que realice, tendrán capacidad para solucionar problemas identificados por otros, de acuerdo a unos parámetros establecidos, si bien disponiendo de un referente técnico al que poder recurrir cuando la situación se sale de lo normal.

Se enfrentan a problemas medianamente complejos, que requieren de conocimientos específicos para resolverlos. La solución a sus problemas requiere la elección más adecuada entre un conjunto de soluciones previamente aprendidas, teniendo un mando al que poder recurrir en situaciones atípicas.

Si bien en estos puestos la autonomía de decisión y de acción se limita a procedimientos más o menos estandarizados, recibiendo supervisión sobre el avance del trabajo y sus resultados, admiten variaciones o interpretaciones por parte del titular.

2.7 Grupo II. Nivel 6: Características comunes a los puestos integrados en este nivel.

Están en este nivel los puestos a los que se les encomiendan trabajos que exigen eficacia en procedimientos, para lo que necesitan conocimientos especializados adquiridos, bien por experiencia en el trabajo, bien por cualificaciones profesionales.

Son puestos que deben programar y organizar su propio trabajo, realizando actividades específicas más o menos especializadas, con un apropiado conocimiento de las mismas.

Tienen procedimientos para solucionar los distintos problemas que se les plantean, en los que el titular debe elegir la solución más adecuada a cada situación o tiene un mando próximo al que recurrir fácilmente.

Se enfrentan a problemas de cierta complejidad, cuya solución requiere la elección de la respuesta adecuada entre un número limitado de opciones, las cuales han debido ser previamente aprendidas.

Son puestos cuya autonomía de decisión y acción se limita a prácticas y procedimientos estandarizados, con supervisión sobre el progreso del trabajo.

2.8 Grupo III. Nivel 7: Características comunes a los puestos integrados en este nivel.

Están en este nivel los puestos a los que se les encomienda la realización de tareas y actividades básicas y rutinarias, sujetas a procedimientos detallados e instrucciones de trabajo, cuya ejecución requiere del esfuerzo físico, atención o habilidades sociales, y/o la utilización de equipos, maquinaria o instalaciones para procesos u operaciones simples y elementales.

Se trata de puestos que trabajan a través de instrucciones estandarizadas, con una estrecha supervisión, para lo cual requieren una iniciativa muy normalizada y reportan al superior si hay algo que se aparte de la norma.

Se enfrentan a problemas sencillos y situaciones semejantes en las que la solución requiere de una elección entre un conjunto limitado de opciones previamente aprendidas.

Están sujetos a instrucciones y rutinas de trabajo establecidas para el desempeño de operaciones y actividades básicas, simples, repetitivas, mecánicas o automáticas. Se les establecen las instrucciones de trabajo que deben seguir, admitiendo una ligera variación o interpretación por parte del titular, si bien posteriormente, deben ser supervisadas.

2.9 Grupo III. Nivel 8: Características comunes a los puestos integrados en este nivel.

Son aquellos puestos que ocupan los trabajadores de nueva incorporación a la Compañía, que, con independencia de la familia o subfamilia de puestos en que se incorporen, van a realizar procesos técnicos/administrativos o funciones de diversa naturaleza, contando con un grado de supervisión directa o indirecta, aún en condiciones normales de trabajo.

Transcurrido un período de tiempo que, como máximo, se establece en dos años, estos trabajadores serán asignados a un nivel de clasificación superior, de conformidad con los criterios señalados para los restantes niveles de clasificación aquí contemplados.

Disposición derogatoria.

El presente Convenio sustituye y deroga los posibles pactos de empresa y normas internas existentes en el ámbito de cada una de las empresas incluidas en el mismo, especialmente en todo aquello que se opongan a su contenido y a las normas que rigen con carácter supletorio de este.

## ANEXO

### Horarios especiales

1. Jornada laboral y su distribución.

1.1 Centros de atención telefónica.

1.1.1 Se establecen los siguientes horarios de referencia:

A) Horario continuado en jornadas completas:

- Turno de Mañana: Entrada de 7.00 a 9.00.
- Turno de Tarde: Entrada de 14.00 a 16.00.
- Turno de Noche: Entrada de 21.00 a 24.00.

B) Horario partido en jornadas completas:

Entrada de 8.00 a 11.00 y con una pausa de una hora para comer.

C) Horario de refuerzo: Se establecerán jornadas de refuerzo continuadas cuyo horario estará condicionado a las necesidades del servicio.

1.1.2 Los empleados contratados a jornada parcial estarán adscritos a un turno de trabajo continuo.

1.1.3 Cuando se produzca una vacante en un turno se comunicará al resto de los empleados de la plataforma para que puedan optar a ella. Primará como criterio de selección el de la adecuación al puesto y la eficacia en el desempeño. En caso de igualdad, se tendrán en consideración la antigüedad y las circunstancias personales.

Las trabajadoras embarazadas tendrán prioridad para el cambio del turno cuando lo soliciten y éste sea posible, de acuerdo con las necesidades del servicio. Una vez finalizada esta situación, la trabajadora se reincorporará al turno de origen.

1.1.4 Al menos una vez al mes, los empleados disfrutarán el descanso semanal coincidiendo con sábado y domingo consecutivos. En todo caso, se entenderá que se cumple este compromiso cuando el descanso se inicie tras la finalización de la jornada iniciada el viernes y se retorne al trabajo el lunes siguiente.

1.1.5 La jornada diaria será de siete horas y treinta minutos para las jornadas continuadas (turnos de mañana, tarde y refuerzo).

En las jornadas partidas se podrán establecer distribuciones horarias especiales o diferentes en los distintos días de la semana sin que pueda superarse la jornada máxima anual o treinta y siete horas y treinta minutos semanales.

1.1.6 La planificación de los turnos se comunicará con la antelación indicada en el Convenio del Sector, siendo susceptible de modificarse, tanto a petición del empleado como de la Empresa, cuando concurren circunstancias justificadas y/o sobrevenidas.

1.1.7 Cuando la petición de un cambio en el planning sea a instancias de la Empresa, ésta comunicará dicha circunstancia a todos los empleados del servicio telefónico en el que se haya presentado tal necesidad, con el fin de que éstos puedan ofrecerse voluntariamente a realizar dichos cambios. En el caso de que ningún empleado se haya ofrecido voluntariamente, la Empresa tendrá la potestad de decidir quien debe realizar el cambio para cubrir la necesidad surgida, optando prioritariamente por empleados adscritos a turno fijo.

## 1.2 Centros de conservación de clientes.

1.2.1 El horario de los Centros de Conservación de Clientes (CCC) será de 08.00 a 21.00 horas de forma ininterrumpida de lunes a viernes durante todo el año, a excepción de los festivos nacionales, que no se prestará el servicio.

Los turnos de comida de los centros se establecerán entre las 13.00 y las 16.00 horas, organizándose en cada centro los turnos que procedan.

1.2.2 En la asignación de turnos y horarios se tendrá en cuenta el tipo de contrato y horario aplicable a los empleados que se adscriban a los CCC, por lo que se aplicarán los siguientes criterios:

A) Empleados que, estando de alta en la Empresa a fecha 12 de mayo de 2009, pertenezcan o se adscriban a los CCC y que ni por contrato ni por horario tengan establecido sistema de turnos: se respetarán los horarios que vinieran realizando.

B) Empleados que, estando de alta en la Empresa en fecha 12 de mayo de 2009, hubiesen sido contratados con régimen de turnos o cuyos horarios permitan la distribución irregular de la jornada: se aplicará el sistema de turnos o distribución irregular para cubrir las necesidades del servicio, pudiéndole ser asignado cualquiera de los siguientes horarios:

### A) Horario continuado en jornadas completas:

- Turno de Mañana: Entrada de 8.00 a 9.00.
- Turno de Tarde: Entrada de 14.00 a 16.00.

### B) Horario partido en jornadas completas:

Entrada de 8.00 a 11.00 y con una pausa de una hora para comer.

C) Horario de refuerzo: Se establecerán jornadas de refuerzo continuadas cuyo horario estará condicionado a las necesidades del servicio.

En todo caso deberán respetarse los límites de inicio y finalización del horario del servicio (08.00 a 21.00 horas).

C) Los empleados de nueva incorporación que hayan sido o sean contratados para prestar servicios en el CCC a partir del 12 de mayo de 2009, tendrán las condiciones de horarios especificadas en el apartado anterior, «B»

Se procurará que los trabajadores a los que se refirieren los apartados B y C, mientras desarrollen sus funciones en el CCC, estén adscritos a un turno fijo y cuando, ocasionalmente, se les cambie de turno les será de aplicación la compensación por cambio de turno establecida en el apartado 4.2 del presente artículo.

### 1.3 Centros de servicios del automóvil.

El horario de los Centros de Servicios del Automóvil será de 08.00 a 22.00 horas de forma ininterrumpida de lunes a sábado durante todo el año. Asimismo, el centro podrá abrir los domingos y festivos que en cada Comunidad Autónoma se establezcan para la apertura de centros comerciales.

Los horarios laborales que se establezcan en los Centros de Servicios SI24 podrán ser los siguientes:

#### A) Horario continuado en jornadas completas:

- Turno de Mañana: Entrada de 8.00 a 9.00.
- Turno de Tarde: Entrada de 14.00 a 16.00.

#### B) Horario partido en jornadas completas:

Entrada de 8.00 a 11.00 y con una pausa de una hora para comer.

C) Horario de refuerzo: Se establecerán jornadas de refuerzo continuadas cuyo horario estará condicionado a las necesidades del servicio.

En todo caso deberán respetarse los límites de inicio y finalización del horario del servicio (08.00 a 22.00 horas).

Los turnos de comida de los centros se establecerán entre las 13.00 y las 16.00 horas, organizándose en cada centro los turnos que procedan.

### 1.4 Centros especiales.

1.4.1 El presente apartado será de aplicación a las oficinas, puntos y centros de venta, post venta, atención al cliente, fidelización y prestación de servicios de MAPFRE, entendiéndose estos últimos como los relacionados con peritación, reparación de vehículos, acceso a vehículo de sustitución, así como la gestión de todos los aspectos relacionados con dichos servicios o con cualquier otro del tipo de los enumerados que cumplan los criterios de especial ubicación de la prestación del servicio que se regulan en este documento.

Se entenderán incluidos en el ámbito del presente acuerdo aquellos centros que se encuentren ubicados en lugares o zonas de gran afluencia de público en las que la demanda de negocio lo aconseje y que la misma no pueda ser únicamente atendida en los horarios definidos por el artículo 21. 5 letras A y B del Convenio, cualquiera que sea su localización a nivel nacional. A modo de referencia, se entiende que cumplen tales condiciones de ubicación los Centros de MAPFRE que se establezcan en los principales aeropuertos y estaciones de tren, grandes centros comerciales, grandes polígonos, centros industriales, empresariales, grandes parques o espacios de ocio, así como las zonas declaradas de gran afluencia turística.

#### 1.4.2 Horario y jornada.

El horario de los Centros especiales se establecerá tomando como referencia máxima los horarios comerciales de apertura del lugar en el que se ubiquen, y se determinará por la Empresa en función de la actividad y las necesidades que en cada caso concurren. Con carácter general, los Centros podrán abrir de lunes a sábado durante todo el año. Asimismo, los Centros podrán abrir los domingos y festivos en los que exista actividad en el lugar y entorno en que los mismos se ubiquen. Podrán establecerse jornadas intensivas de mañana en determinadas épocas del año en caso de que la actividad del centro lo permita.

Los horarios laborales que se establezcan en los Centros podrán ser horarios continuados, horarios partidos, y horario a turnos, incluido el turno de noche, dentro de los márgenes de los horarios comerciales de apertura del lugar en el que se ubiquen, y podrán establecerse durante todo el año, o durante periodos determinados.



Se establecen los siguientes horarios de referencia:

A) Horario continuado en jornadas completas:

- Turno de Mañana: Entrada de 7.00 a 10.00.
- Turno de Tarde: Entrada de 14.00 a 16.00.
- Turno de Noche: Entrada de 21.00 a 24.00.

B) Horario partido en jornadas completas:

Entrada de 8.00 a 11.00 y con una pausa de una hora para comer.

C) Horario de refuerzo: Se establecerán jornadas de refuerzo continuadas cuyo horario estará condicionado a las necesidades del servicio.

Siempre que la actividad y los horarios establecidos en los Centros lo permitan, se procurará que los empleados estén adscritos a un turno fijo.

1.4.3 Cobertura de puestos en centros especiales.

Cuando la Empresa tenga la necesidad de cubrir puestos en alguno de los Centros especiales con personal que estando de alta en la Empresa en el momento de la entrada en vigor del Convenio no esté sujeto a horarios especiales de los regulados en el artículo 21.5.D del Convenio y que ni por contrato ni por horario actual tengan establecidos este tipo de horarios, deberá hacer pública la vacante a través de la herramienta de movilidad interna para que, en la medida de lo posible, dicha vacante se cubra con personal voluntario. En aquellos casos en que sea necesario modificar el horario laboral de algún empleado para cubrir el horario de apertura del centro especial, se seguirá el procedimiento establecido a tal efecto en la normativa vigente.

1.4.4 Plus por cambio a horarios especiales.

Los trabajadores que a la entrada en vigor del presente Convenio estén adscritos a los horarios contemplados en el art.: 21.5 A, B y Disposición Adicional Cuarta y que pasen a prestar servicios de forma permanente y con vocación de continuidad en un Centro especial en el ámbito de aplicación del presente acuerdo se les abonará, una vez el cambio sea efectivo, una compensación única de 1.300€ por su adscripción a horarios especiales.

En el supuesto de que posteriormente pasaran a prestar servicios en un departamento en el que no sean de aplicación los horarios especiales, realizarían el horario de dicho departamento.

1.4.5 Información sobre los centros especiales.

La Comisión Mixta de Interpretación del Convenio recibirá la siguiente información sobre los Centros Especiales:

1. Implantación nuevos canales de distribución, o acuerdos comerciales en los que se prevea la creación de Centros Especiales.
2. Aplicación del presente acuerdo a centros existentes a la fecha de firma del mismo, y pronunciarse sobre si cumplen los requisitos descritos en él para ser Centros de Servicios MAPFRE.
3. Apertura de nuevos Centros especiales.

Respecto de los apartados 2 y 3 anteriores, se facilitará la siguiente información:

- La actividad a desarrollar.
- Ubicaciones previstas.
- Previsión de horario de apertura.
- Previsión de los criterios de turnicidad y libranza aplicables en el centro.

- Personal necesario para la apertura.
- Una vez que se haya producido el cambio, se informará a la Comisión Mixta del número de empleados que han cambiado su horario al de los centros especiales.

## 2. Pausas dentro de la jornada.

Los empleados que realicen jornada continua de más de seis horas tendrán derecho a una pausa dentro de la jornada de veinte minutos, que tendrán la consideración de tiempo efectivo de trabajo.

Dadas las características de los servicios y con el fin de no interferir en el normal desarrollo de los mismos, dichas pausas serán organizadas y planificadas por la Empresa.

El personal de centros de atención telefónica que desarrolle su actividad con pantallas de visualización de datos, con independencia de su jornada y del turno en el que preste servicio, tendrá una pausa de cinco minutos por cada hora de trabajo efectivo. Dicha pausa tendrá también la consideración de tiempo de trabajo efectivo.

Corresponderá a la Empresa la distribución y forma de llevar a cabo dichas pausas, debiéndose organizar de un modo lógico y racional de acuerdo con las necesidades del servicio, con la finalidad de conjugar la atención al cliente y preservar la salud de los trabajadores, pudiéndose, por tanto, adecuar su utilización en horas de elevada actividad cuando resulte necesario para una correcta prestación del servicio.

Dichas pausas (en su caso, la de veinte minutos por realización de jornadas superiores a seis horas y las de cinco minutos por desarrollar la actividad con pantallas de visualización de datos) no serán acumulativas entre sí.

## 3. Vacaciones.

Para el personal de centros de atención telefónica la programación de las vacaciones anuales se planificará con la mayor antelación posible, procurando que el 50 por ciento de las vacaciones coincidan con el periodo estival, y respetándose, en todo caso, las necesidades de servicio. La representación legal de los trabajadores podrá colaborar en el establecimiento de criterios en materia de vacaciones, que se ajustarán a lo establecido en el Convenio del Sector.

## 4. Retribución.

Las especiales características de los servicios cuyos horarios se regulan en el presente artículo se retribuirán, cuando proceda, de acuerdo con las siguientes condiciones:

### 4.1 Plus de Turnicidad Rotativa.

Se considerará turnicidad rotativa aquel régimen de trabajo a turnos que exija que el empleado deba prestar sus servicios en turnos diferentes en un periodo determinado de días o de semanas de acuerdo con el planning que se establezca según las necesidades del servicio.

A estos efectos el Plus de Turnicidad Rotativa se abonará exclusivamente a aquellos empleados adscritos al sistema de turnos rotativos establecido en el servicio correspondiente.

El plus de turnicidad rotativa será el equivalente al 30 por ciento del sueldo base mensual.

### 4.2 Compensación por cambio de turno:

Aquellos empleados adscritos a un turno fijo a los que la Empresa solicite de forma ocasional un cambio de turno por razones justificadas y sobrevenidas para la cobertura de las necesidades del servicio, percibirán 17,39 euros por cada cambio de turno.

Esta compensación se abonará exclusivamente a aquellos empleados adscritos a un turno fijo y no será compatible con el plus de turnicidad rotativa, retribución por guardias y plus de disponibilidad.

#### 4.3 Plus de Nocturnidad.

A estos efectos, se considerará trabajo nocturno, aquel que se presta a partir de las 21.00 y hasta las 7.00.

Salvo que el salario se haya establecido atendiendo a que el trabajo sea nocturno por su propia naturaleza o se haya acordado su compensación por descansos, las horas trabajadas durante el período nocturno se retribuirán incrementadas en un importe equivalente al 25 por ciento del importe por hora resultante del sueldo base mensual.

4.4 Los Pluses, de Nocturnidad y Turnicidad Rotativa se abonarán durante el periodo vacacional a los empleados que los reciben de modo habitual durante todo el año. En otro caso, se proporcionalizarán.

#### 4.5 Plus Exceso Nocturnidad.

Aquellos empleados que a 31 de diciembre de 2009 vinieran percibiendo, en concepto de Plus de Nocturnidad, cantidades superiores a las reguladas en el apartado 4.3 de este artículo percibirán la diferencia entre lo establecido en este artículo y los importes que a dicha fecha vinieran cobrando mediante el Plus de Exceso de Nocturnidad. Asimismo los empleados que a 31 de diciembre de 2009 viniesen percibiendo el mencionado Plus de Exceso de Nocturnidad lo mantendrán.

4.6 Plus Festivo. La prestación de servicios en días festivos intersemanales, ya sean festivos nacionales, de Comunidad Autónoma, locales o festivos de empresa se compensará mediante el abono de una cantidad equivalente al 15% del sueldo bruto correspondiente a un día no festivo.

$$\frac{\text{Sueldo Bruto anual} \times 0,15 \times (\text{n.º de horas trabajadas})}{(\text{Jornada máxima anual})}$$

Adicionalmente a lo expuesto, en el supuesto de que la realización del trabajo en festivos origine un exceso en la jornada máxima anual que debe realizar el empleado, éste tendrá derecho a la compensación de dicho exceso de jornada mediante la aplicación de uno de los siguientes sistemas, a elección del empleado:

- Compensación adicional mediante el disfrute de un día de descanso.
- Compensación adicional económica equivalente al 100% del sueldo bruto correspondiente a un día no festivo.

$$\frac{\text{Sueldo Bruto Anual} \times 100 \times (\text{n.º de horas trabajadas})}{(\text{Jornada máxima anual})}$$

La prestación de servicios los días 25 de diciembre o 01 de enero se compensará mediante el abono de una cantidad equivalente al 40% del sueldo bruto correspondiente a un día no festivo.

$$\frac{\text{Sueldo Bruto anual} \times 0,40 \times (\text{n.º de horas trabajadas})}{(\text{Jornada máxima anual})}$$

Adicionalmente a lo expuesto, en el supuesto de que la realización del trabajo en festivos origine un exceso en la jornada máxima anual que debe realizar el empleado, éste tendrá derecho a la compensación de dicho exceso de jornada mediante la aplicación de uno de los siguientes sistemas, a elección del empleado:

- a) Compensación adicional mediante el disfrute de un día de descanso.
- b) Compensación adicional económica equivalente al 100% del sueldo bruto correspondiente a un día no festivo.

$$\frac{\text{Sueldo Bruto Anual} \times 100 \times (\text{n.º de horas trabajadas})}{(\text{Jornada máxima anual})}$$

El sistema de compensación de festivos se elegirá por el trabajador una vez al año y será aplicado durante todo el año, en los plazos y la forma que se hayan establecido al efecto.

Solo generará descanso compensatorio el trabajo en festivo que origine un exceso de jornada. Como consecuencia de dicha circunstancia, la prestación de servicios en sábados que sean festivos se compensará con el abono del Plus Festivo, sin que el trabajo en dicho día suponga el disfrute de una libranza adicional por no generar dicha prestación de servicios un exceso de jornada.

La prestación de servicios en festivos que caigan en sábado, se compensará mediante la aplicación del siguiente sistema:

$$\frac{\text{Sueldo Bruto anual} \times 0,15 \times (\text{n.º de horas trabajadas})}{(\text{Jornada máxima anual})}$$

Cualquier otro sistema de compensación de trabajo en festivo que existiera a 31 de diciembre de 2013 en el ámbito de los servicios con horarios especiales existentes en MAPFRE es sustituido por la compensación establecida en este apartado.

#### 4.7 Plus Domingo.

El plus Domingo se aplicará a todo el C@C24. A estos efectos se considerará trabajo en domingos, aquel que se preste a lo largo de las 24 horas de dicho día de la semana.

El Plus Domingo será el equivalente al 30% del sueldo bruto correspondiente a un día no festivo.

$$\frac{\text{Sueldo Bruto Anual} \times 0,30 \times (\text{n.º de horas trabajadas})}{(\text{Jornada máxima anual})}$$

Cualquier otro sistema de compensación de trabajo en domingo que existiera a 31 de diciembre de 2013 en el ámbito de los servicios con horarios especiales existentes en MAPFRE es sustituido por la compensación establecida en este apartado.

#### 4.8 Compensación del trabajo en festivo que coincide en domingo.

Cuando un día festivo coincida en domingo la compensación económica será la correspondiente al Plus Domingo, a excepción de los festivos especiales (25 de diciembre y 1 de enero) que se regularán por lo que se establece en los párrafos siguientes.

Cuando los días 25 de diciembre y 1 de enero coincidan en domingo se compensarán con el equivalente al 40% del sueldo bruto correspondiente a un día no festivo.

Adicionalmente a lo expuesto, en el supuesto de que la realización del trabajo en festivos y/o domingos previsto en este apartado origine un exceso en la jornada máxima

anual que debe realizar el empleado, éste tendrá derecho a la compensación de dicho exceso de jornada mediante la aplicación de uno de los sistemas establecidos en el apartado 4.6, a elección del empleado. Dichos sistemas son los siguientes:

- a) Compensación adicional mediante el disfrute de un día de descanso.
- b) Compensación adicional económica equivalente al 100% del sueldo bruto correspondiente a un día no festivo.

$$\frac{\text{Sueldo Bruto Anual} \times 100 \times (\text{n.º de horas trabajadas})}{(\text{Jornada máxima anual})}$$

Cualquier otro sistema de compensación de trabajo en festivo que coincida en domingo que existiera a 31 de diciembre de 2013 en el ámbito de los servicios con horarios especiales existentes en MAPFRE es sustituido por las compensaciones establecidas en este apartado.

#### 4.9 Plus de Idiomas.

4.9.1 Los empleados de los centros de atención telefónica devengarán Plus de Idiomas cuando utilicen de forma habitual en el desarrollo del trabajo un idioma extranjero o una lengua española cooficial al castellano fuera de la Comunidad o Comunidades Autónomas en las que la misma se haya declarado oficial.

4.9.2 Lengua cooficial. A efectos del devengo del Plus de Idiomas, se considerarán lenguas cooficiales, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 de la Constitución Española, aquellas lenguas españolas que sean oficiales en sus respectivas Comunidades autónomas de acuerdo con sus Estatutos.

4.9.3 Requisitos: el abono del Plus de Idiomas estará condicionado a los siguientes requisitos:

a) Que la Empresa requiera al empleado la utilización del idioma extranjero o lengua española cooficial al castellano fuera de la Comunidad o Comunidades Autónomas en las que la misma se haya declarado oficial de forma habitual en el desarrollo del trabajo.

b) Que el empleado no perciba complementos salariales distintos al Plus de Idiomas mediante los que se esté compensando la utilización de dicho idioma o lengua española cooficial. Se entenderá que al empleado se le están compensando dichos conocimientos cuando el sueldo bruto anual supere el que en cada momento establezca el Convenio Colectivo del Sector de Seguros para el Grupo Nivel en el que se halle encuadrado el empleado, al menos, en la cuantía establecida para el Plus de Idiomas.

c) A efectos de su abono, el plus o pluses de idiomas que puedan devengarse se compensará y se absorberá del complemento voluntario que se pudiera estar percibiendo en cada momento.

d) Haber realizado previamente la correspondiente prueba de nivel.

4.9.4 Cuantía: La cuantía del Plus de Idiomas se fija en 770 euros anuales, que serán abonados por cada idioma extranjero o lengua española cooficial al castellano fuera de la Comunidad o Comunidades Autónomas en la que la misma se haya declarado oficial que el empleado utilice de forma habitual en el desarrollo de su trabajo.

4.9.5 Abono en vacaciones: El Plus de Idiomas se abonará durante el período vacacional a los empleados que lo perciben de modo habitual durante todo el año. En otro caso, se proporcionalizará.

#### 4.10 Guardias telefónicas de gestores en centros telefónicos.

En los centros de atención telefónica podrán ser establecidas guardias telefónicas de gestores para cualquier turno u horario atendiendo a las necesidades que determine la Empresa. Dichas guardias telefónicas se compensarán mediante un complemento salarial del puesto de trabajo del Gestor que retribuye la situación de localización y estar a

disposición de la Empresa para poder ser llamado a prestar servicios en cualquier momento dentro de los períodos en los que al gestor se le haya encomendado estar de guardia.

Se fija una cuantía de 50 euros brutos semanales que percibirán los empleados que se encuentren en situación de guardia. Si como consecuencia de dicha guardia deben desplazarse a su centro de trabajo a prestar servicios serán retribuidos con el importe adicional de 30 euros brutos por cada día que concurra dicha circunstancia. Los días en que, estando de guardia, deban desplazarse al centro de trabajo a prestar servicios generarán el correspondiente descanso.

La prestación de servicios en el período de guardias no generará en ningún caso turnicidad ni compensaciones por cambio de turno. Las guardias telefónicas se establecerán en el planning. Si existiera un número de personas voluntarias para la realización de las mismas que garantizara la adecuada prestación del servicio y el disfrute de los descansos correspondientes a dichos voluntarios, las guardias se asignarán prioritariamente a dichos empleados.

#### 4.11 Guardias Telefónicas Coordinadores.

En los centros de atención telefónica podrán ser establecidas guardias telefónicas de coordinadores para turno u horario atendiendo a las necesidades que determine la Empresa. Dichas guardias telefónicas se compensarán mediante un complemento salarial del puesto de trabajo del coordinador que retribuye la situación de localización y estar a disposición de la Empresa para poder ser llamado a prestar servicios en cualquier momento dentro de los períodos en los que al coordinador se le haya encomendado estar de guardia.

Se fija una cuantía de 70 euros brutos semanales que percibirán los empleados que se encuentren en situación de guardia. Si como consecuencia de dicha guardia deben desplazarse a su centro de trabajo a prestar servicios serán retribuidos con el importe adicional de 30 euros brutos por cada día que concurra dicha circunstancia. Los días en que, estando de guardia, deban desplazarse al centro de trabajo a prestar servicios generarán el correspondiente descanso.

La prestación de servicios en el período de guardias no generará en ningún caso turnicidad ni compensaciones por cambio de turno. Las guardias telefónicas se establecerán en el planning. Si existiera un número de personas voluntarias para la realización de las mismas que garantizara la adecuada prestación del servicio y el disfrute de los descansos correspondientes a dichos voluntarios, las guardias se asignarán prioritariamente a dichos empleados.

#### 4.12 Guardias presenciales coordinadores.

En los centros de atención telefónica podrán ser establecidas guardias presenciales de coordinadores. Dichas guardias se compensarán mediante el abono de 100 euros brutos por día trabajado. Asimismo disfrutarán del correspondiente descanso compensatorio en aquellos casos en los que la realización de las guardias genere un exceso de la jornada en cómputo anual. Las guardias presenciales se establecerán en el planning. Si existiera un número de personas voluntarias para la realización de las mismas que garantizara la adecuada prestación del servicio y el disfrute de los descansos correspondientes a dichos voluntarios, las guardias se asignarán prioritariamente a dichos empleados.