

Con carácter general la persona contratada desarrollará las tareas propias de su grupo profesional, así como tareas suplementarias y/o auxiliares precisas que integren el proceso completo del cual formen parte.

#### **Artículo 28. Grupos profesionales: descripción.**

Grupo profesional A.–Dirección o mandos superiores.

Pertenecen a este grupo profesional las personas que, por conocimiento o experiencia profesional, tienen atribuidas funciones directivas o de responsabilidad ejecutiva, coordinadora o asesora, con autonomía, capacidad de supervisión y responsabilidad, acordes con las funciones asignadas. Se incluyen en este grupo los directivos y responsables de departamento o área.

Grupo profesional B.–Personal Técnico.

Pertenecen a este grupo las personas que para el desarrollo de sus funciones deben tener una cualificación profesional en las técnicas propias del trabajo específico que desarrollan.

Se incluyen en este grupo las personas con titulaciones superiores, titulaciones medias, y el personal en prácticas.

Grupo profesional C.–Personal Técnico en informática.

Pertenecen a este grupo las personas que ejecutan de forma habitual las funciones propias de sistemas y desarrollos informáticos, reuniendo la cualificación adecuada para ello.

Se incluyen en este grupo personal técnico de sistemas programación y ayudantes de sistemas.

Grupo profesional D.–Administración y operación.

Pertenecen a la administración las personas que, utilizando los medios operativos e informáticos, ejecutan de forma habitual las funciones propias administrativas de la empresa.

Pertenecen a la operación las personas encargadas de realizar tareas de operación de Contact Center, atendiendo o gestionando las llamadas, y/o actividades administrativas, comerciales, relaciones públicas, organizativas, control de calidad etc., bien individualmente o coordinando o formando a un grupo de ellas.

Se incluyen en este grupo los jefes y jefas de administración, el personal técnico administrativo, oficiales, el personal auxiliar administrativo, responsables de servicio, el personal de supervisión, coordinación y formación, los agentes de calidad (quality), gestores, gestoras y personal teleoperador/operador en cualquiera de sus grados.

#### **Artículo 29. Promoción profesional en el grupo de operaciones.**

Se establecen los siguientes niveles dentro del grupo de operaciones:

- Gestor/Coordinador
- Gestor/Coordinador Adjunto.
- Supervisor
- Agente de atención al cliente

#### **Condiciones sociales y asistenciales**

#### **Artículo 30. Enfermedad y accidente.**

Situaciones derivadas como consecuencia de la falta de asistencia al trabajo en caso de incapacidad temporal:

A) En caso de enfermedad común o accidente no laboral se estará a lo dispuesto en el ET y demás disposiciones vigentes para las percepciones reglamentarias.

B) En caso de accidente de trabajo, se estará a lo dispuesto en el ET y demás legislación vigente para las percepciones de las sumas reglamentarias.

El abono de dichas sumas y su percepción por parte del trabajador supone que en todo momento la empresa a través de la Mutua Aseguradora, de existir ésta, estará facultada para efectuar el seguimiento y comprobación, tanto del estado patológico del trabajador, como del cumplimiento por el mismo del tratamiento que le haya sido impuesto y de una conducta normal que se corresponda con su estado.

#### **Artículo 31. Seguridad y salud laboral.**

Se estará a lo dispuesto en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y demás legislación vigente en esta materia.

#### **Artículo 32. Vigilancia de salud.**

La empresa garantizará a los trabajadores a su servicio la vigilancia periódica de su estado de salud, en función de los riesgos inherentes al trabajo, en los términos previstos en el artículo 22 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Los reconocimientos médicos serán específicos para los factores de riesgos a los que esté expuesto el trabajador, utilizándose para ello los protocolos de vigilancia de la salud de los trabajadores que elabore el Médico del trabajo del servicio de prevención que gestione la vigilancia de salud de la empresa.

La periodicidad de estos reconocimientos será la que establezcan los protocolos médicos del servicio de prevención, en función de la evaluación de riesgos.

Se garantizará la confidencialidad de toda información relacionada con el estado de salud del trabajador o trabajadora y se respetará el derecho a la intimidad y dignidad del trabajador o trabajadora, no pudiéndose utilizar estos datos con fines discriminatorios.

#### **Artículo 33. Jubilación.**

En cuanto a la jubilación, se estará a lo previsto en el estatuto de los trabajadores y demás legislación vigente en esta materia.