



FSP
Servicios
Públicos



Andalucía

Córdoba



I CONVENIO COLECTIVO ESTATAL DE TELEASISTENCIA





ACTA FINAL - DE LA REUNIÓN CELEBRADA POR LA MESA NEGOCIADORA DEL I CONVENIO COLECTIVO ESTATAL DE TELEASISTENCIA EL DÍA CUATRO DE JULIO DE 2005

ASISTENTES:

Representación sindical

UGT

José Luis Segura Ramal
Celso Sánchez García
Antonio Moruno Vivas
Miguel Ángel Danta Reina
José Manuel García Jiménez
Pastor Jaramillo

CC.OO.

Jesús Martínez Dorado
Rafael Hueso Carrión
Francisco José Tavira Campos
Juana María Salido Guerrero
Gonzalo Gayol Peláez
Eva Martos Martín
M^a José Hidalgo Abad

Representación empresarial

ADESTAS

Apoderados

Agustín Lopesino Sousa
Alfredo Bohórquez Rodríguez
Manuel Monteserín Fernández
Roberto Tajuelo Gómez

Asesores

Alberto Marcos Martín
Esther Estepa Saro
Beatriz Romero Valdivieso
Rafael Pérez Garijo

En Madrid, siendo las once treinta horas del día 4 de julio de 2005, se reúnen en la sede de UGT sita en la Avenida de América nº 25, las personas relacionadas al margen, componentes de la Comisión Negociadora del Convenio Colectivo Estatal de Teleasistencia.

Abierta la sesión, toman la palabra los representantes de UGT y manifiestan que presentan una plataforma de consenso, que consideran que refleja lo negociado durante todos estos años. CC.OO., por su parte, manifiesta que ha remitido a la Mesa Negociadora, con fecha 29 de junio de 2005, una plataforma, dando cumplimiento al compromiso asumido en la última reunión de la Mesa.

Solicitado un receso por ADESTAS, con la finalidad de analizar las propuestas presentadas, la Patronal manifiesta su rechazo a la plataforma presentada por CC.OO., y realiza distintas matizaciones a la presentada por UGT; matizaciones que, una vez fueron admitidas por UGT, se reflejan en el texto que se adjunta al presenta Acta.

CC.OO. manifiesta su rechazo al texto pactado entre la representación de la Patronal y la UGT, básicamente por las razones siguientes:

- Por considerar que algún artículo no respeta la legalidad.
- Porque la jornada anual es demasiado alta.
- Por reflejar condiciones económicas inaceptables, que incluso eliminan el Plus de Transporte.

- Porque la cláusula de subrogación no garantiza la estabilidad en el empleo y limita las condiciones más beneficiosas que venían disfrutando los trabajadores/as.
- Por un sinnúmero de detalles sobre festivos y domingos, nocturnidad, flexibilidad de jornada, uso de vehículo propio, etc.

No obstante, si, en la redacción final se contemplasen las propuestas de CC.OO., reconsideraría dicho sindicato su opinión.

A la vista de lo afirmado por CC.OO., UGT quiere hacer constar que la propuesta presentada por CC.OO. se retrotrae a los inicios del proceso de negociación, y que la misma ya había sido superada por la Mesa Negociadora.

Por su parte, ADESTAS manifiesta que CC.OO. había asumido en la reunión de la Mesa Negociadora del día 20/05/2005, un compromiso de presentar en el plazo de quince días "algunas variaciones" a la propuesta presentada en su momento por UGT; y que CC.OO. no ha cumplido dicho compromiso, al presentar su propuesta una vez transcurrido dicho plazo.

UGT manifiesta expresamente que considera a ADESTAS como Patronal más representativa del sector; y ADESTAS manifiesta, a su vez, que considera a UGT como sindicato más representativo del sector. En consecuencia, ambas se encuentran legitimadas para firmar el I Convenio Colectivo Estatal de Teleasistencia de eficacia general, que se adjunta al presente acta.

Respecto al pago de los atrasos a que dé lugar la aplicación del Convenio adjunto, se estará a lo establecido en su Disposición Transitoria, facultándose expresamente a las empresas que hayan abonado cantidades a cuenta para proceder a su compensación.

Las partes acuerdan facultar expresamente a D. Celso Sánchez García para el registro de esta Acta y del Convenio adjunto. Y CC.OO., por su parte, faculta para firmar la presente Acta a D. Jesús Martínez Dorado.

Asimismo, ADESTAS manifiesta que su Junta Directiva tiene intención de realizar un acto protocolario para dar la merecida relevancia y notoriedad al hito que supone la firma de este I Convenio Colectivo. La fecha se acordará en el momento oportuno con la representación social.

Finalizada la reunión, siendo las quince treinta horas, en el lugar y fecha indicados.

PREAMBULO

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Las partes firmantes del presente Convenio Colectivo asumen que todo lo recogido a continuación queda enmarcado, como respuesta a los cambios llevados a cabo en la sociedad española, dentro de ese cuarto pilar del Estado del Bienestar que debe ser la atención a las personas dependientes y / o de necesidad social, y la regulación legislativa, con su posterior desarrollo, que atiende dichas necesidades.

Por tanto, sin dejar a un lado su autonomía, dicho Convenio Colectivo formará parte indivisible del marco que regulará las condiciones laborales de los trabajadores en todo lo que será la ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA, Y / O DE NECESIDAD SOCIAL, ajustándose, como no puede ser de otra forma, a las previsiones legales que contemple el marco normativo correspondiente y, muy específicamente, los parámetros referidos a CALIDAD y PROFESIONALIZACIÓN, tanto del servicio como de los trabajadores que prestan este, respectivamente.

Por especificar lo que es la TELEASISTENCIA, decir que dicho servicio se dirige a asegurar la intervención inmediata en situaciones de necesidad, para proporcionar seguridad y evitar ingresos innecesarios en centros residenciales.

El servicio va destinado a las personas que, por su avanzada edad, discapacidad, aislamiento social y alto nivel de dependencia de terceros, así como cualquier otro motivo social que lo requiera, lo necesiten para poder continuar viviendo en su propio domicilio y / o hacer vida social lo más cercano a la normalidad. Igualmente podrán ser beneficiarios del servicio si, aún conviviendo con otras personas, estas presentan idénticas características de edad o discapacidad.

I CONVENIO COLECTIVO ESTATAL DE TELEASISTENCIA.

CAPITULO I.- NORMAS ESTRUCTURALES

Artículo 1º.- Partes Signatarias.

El presente Convenio es firmado de una parte por la Asociación Empresarial de los servicios de Teleasistencia (ADESTAS), y de otra por la central sindical Unión General de Trabajadores (U.G.T.)

Ambas partes se reconocen mutuamente legitimación para concertar el presente Convenio.

Artículo 2º.- Ámbito de Aplicación Funcional.

El presente Convenio regulará las condiciones de trabajo entre todas las personas físicas o jurídicas, sea cual fuere su concreta fórmula jurídica, civil o mercantil, de base asociativa, cooperativa, capitalista, personalista, patrimonial o fundacional, con o sin ánimo de lucro, proviniendo sus ingresos de aportaciones de cualquier tipo, facturación, subvenciones y cualquier otra modalidad, y quienes les presten servicios laborales de acuerdo con la legislación vigente; siempre y cuando se dediquen aquellas (las empleadoras) a la prestación de servicios de Teleasistencia, entendiéndolos de una forma amplia e independiente de las características particulares de los usuarios y a aquellos servicios que complementen necesariamente la Teleasistencia. Igualmente quedarán afectados por el presente Convenio, las líneas de servicio o negocio, divisiones, secciones u otras unidades dedicadas a la prestación de los servicios antedichos, aun cuando la actividad principal del empleador sea distinta.

Descripción del servicio

La teleasistencia es un servicio que, a través de la línea telefónica y/o sistema de comunicación y con un equipamiento de comunicaciones e informático específico, que se encuentre en un centro de atención y en poder de los usuarios, permite a las personas que utilicen este sistema, con solo pulsar el botón que llevan constantemente y sin molestias, entrar en contacto verbal "manos libres", durante las 24 horas del día y los 365 días del año, con un centro atendido por personal específicamente preparado para dar respuesta adecuada a la crisis presentada, bien por sí mismo o movilizándolo otros recursos humanos o materiales, propios del usuario o públicos.

Artículo 3º.- Ámbito Territorial.

El presente convenio es de aplicación para todo el territorio del Estado Español.

Artículo 4º.- Ámbito Personal.

La normativa de este Convenio será de obligada y general aplicación para todas las empresas, entidades con o sin ánimo de lucro, ONGs, fundaciones, empresas de economía social y trabajadores de las actividades enumeradas en el artículo anterior cualquiera que sea su naturaleza jurídica.

Artículo 5º.- Ámbito Temporal.

El presente Convenio tendrá vigencia desde el día 1 de Enero del Año 2005 hasta el 31 de diciembre del año 2007.

Una vez terminada su vigencia inicial, o la de cualquiera de sus prórrogas, que serán de carácter anual, continuará rigiendo en su totalidad hasta que sea sustituido por otro.

Artículo 6º.- Estructura de la Negociación Colectiva.

Se establece como unidad de negociación la de ámbito estatal quedando por tanto excluida , la negociación de Convenios territoriales inferiores .Se respetaran los pactos expresos a los que se haya llegado , o se llegue, en el seno de la empresa.

Artículo 7º.- Denuncia y Prorroga.

Cualquiera de las partes firmantes podrá denunciar el presente convenio con una antelación mínima de tres meses antes del vencimiento del mismo.

Para que la denuncia tenga efecto, tendrá que hacerse mediante comunicación escrita a la otra parte, comunicación que tendrá que registrarse en el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, con una antelación mínima de tres meses antes del vencimiento del mismo o de cualquiera de sus prórrogas. Las partes se reunirán en el plazo de un mes desde la recepción de la propuesta citada

Estarán legitimados para formularla las mismas organizaciones representativas que hayan negociado, de acuerdo con el Art. 87, puntos 2,3 y 4 del Estatuto de los Trabajadores. Dicha legitimidad deberá acreditarse fehacientemente por la parte denunciante en el momento de formular la denuncia del convenio.

Artículo 8º.- Vinculación a la Totalidad.

Las condiciones pactadas forman un todo orgánico e indivisible y a efectos de su aplicación práctica, serán consideradas globalmente.

En el caso de que por la jurisdicción social se procediera a la anulación de alguno de los artículos o de los pactos contenidos en el presente Convenio Colectivo, quedará sin efecto la totalidad, debiendo las partes afectadas proceder a la renegociación de su contenido en el plazo de 2 meses a partir de la firmeza de la sentencia o resolución.

Artículo 9º.- Condiciones más Beneficiosas.

Se respetarán las condiciones económicas superiores y más beneficiosas, tanto individuales como colectivas, que venga percibiendo y disfrutando el personal de plantilla, sean percibidas estas por pacto entre la empresa y los trabajadores, o por aplicación a éstos de convenio colectivo distinto al presente, de otro ámbito funcional.

Al personal que a la entrada en vigor del presente Convenio percibiera salarios superiores, en computo anual, a los determinados en el presente Convenio se le aplicará las tablas de retribuciones aprobadas en este Convenio, reflejándose en nómina la diferencia de retribuciones como Complemento Absorbible y Compensable (CAC). Al objeto de determinar el importe de dicho complemento se restará a su actual retribución anual la retribución anual acordada en el presente Convenio, la cantidad resultante dividida por doce será el importe del citado complemento personal que se percibirá en las doce mensualidades.

Con el fin de que los salarios de todos los trabajadores del sector confluyan el importe del CAC podrá compensarse y/ o absorberse en una cuantía no superior al 15% de su importe anual, a partir de 1 de enero de 2.006.

A estos efectos en materia de jornada se estará a lo dispuesto en lo regulado en el artículo 22 del presente Convenio referido a "Jornada".

Artículo 10º.- Comisión Paritaria.

1.- Se crea una Comisión Paritaria del Convenio cuyas funciones serán las siguientes:

- .- Interpretación del texto del Convenio en supuestos de Conflicto Colectivo.
- .- Vigilancia del cumplimiento de los Acuerdos del Convenio
- .- Supervisión de los datos de número de usuarios con el alcance y los efectos recogidos en el artículo sobre "subrogación del personal"

2.- Las partes convienen en someter obligatoriamente a la Comisión Paritaria cuantos problemas, discrepancias o conflictos puedan surgir de la interpretación del Convenio, con carácter previo al planteamiento de acciones ante la Autoridad o Jurisdicción Laboral competente. Tales conflictos deberán ser resueltos por la Comisión Paritaria en el plazo máximo de 30 días desde su planteamiento ante aquella.

3.- La Comisión Paritaria estará integrada por 12 miembros, 6 por la representación empresarial y 6 por la representación social. Durante la vigencia del presente Convenio la Comisión quedará integrada, con el régimen de miembros precedente, por las siguientes Organizaciones:

- .- Por las Organizaciones Empresariales: ADESTAS 6.
- .- Por las Organizaciones Sindicales: UGT 6.

Para poder adoptar acuerdos deberán participar en las reuniones de la Comisión, directamente o por representación, más de la mitad de los componentes de cada una de las dos representaciones (empresarial y social).

4.- La Comisión Paritaria se reunirá siempre que lo solicite cualquiera de las representaciones, con indicación del tema o temas a tratar, dándose publicidad de lo acordado en todas las empresas representadas o que lo soliciten.

5.- Se señala como domicilio de la Comisión Paritaria el de UGT en Avenida de América, nº 25 (FES, 1ª planta y FSP, 3ª planta).

CAPITULO II.- CONTRATACION Y EMPLEO.

Artículo 11º.- Contratación y Empleo.

Con los objetivos de dotar al sector de un modelo de relaciones laborales estable, que beneficie tanto a las empresas como al personal, que elimine las desigualdades que se hayan podido o se pretendan establecer en el acceso al empleo y las condiciones de trabajo con respecto a las mujeres, los jóvenes, los inmigrantes, las personas con discapacidades y para quienes tienen trabajo temporal o a tiempo parcial, que contribuya a la competitividad de las empresas, a la mejora del empleo y a la reducción de la temporalidad y rotación del mismo y con el fin de conseguir que la atención a los usuarios sea de la mayor calidad y más cualificada posible, se determinan los siguientes criterios sobre modalidades de contratación, siendo prioritaria la contratación indefinida.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 15.6 del Estatuto de los Trabajadores, los/ as trabajadores/ as con contratos temporales y de duración determinada tendrán los mismos derechos que los/ as trabajadores/ as con contratos de duración indefinida, sin perjuicio de las particularidades específicas de cada una de las modalidades contractuales en materia de extinción del contrato y de aquellas expresamente previstas en la Ley en relación con los contratos en prácticas y con el contrato de inserción.

Artículo 12º.- Contratos Indefinidos.

Las representaciones firmantes de este Convenio hacen expresa su preocupación por dotar a los trabajadores del sector de los mayores niveles de estabilidad posibles, bajo el entendimiento de que la teleasistencia es una actividad de prestación de servicios en vías de consolidación, y que contiene realidades empresariales diversas y plurales, con una alta incidencia de los cambios tecnológicos.

Por lo anteriormente expuesto se tenderá a realizar contrataciones indefinidas sin establecer límites de tiempo en la prestación de servicios. Adquirirá la condición de personal indefinido, cualquiera que haya sido la modalidad de su contratación, el personal que no hubiera sido dado de alta en la Seguridad Social, una vez transcurrido un plazo igual al legalmente fijado para el período de prueba y el personal con contrato temporal celebrado en fraude de ley.

Artículo 13º.- Contratos Eventuales.

Para atender circunstancias del mercado, acumulación de tareas y excesos de pedidos, se podrán concertar contratos eventuales de los contemplados en el artículo 15.1.b. del Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores (R.D. Legislativo 1/1995 de 24 de Marzo).

Podrán tener una duración máxima de doce meses, dentro de un periodo de dieciocho meses, contados a partir del momento en que se produzcan dichas causas. Si se suscribe por un periodo inferior a la duración máxima permitida podrá prorrogarse una sola vez, sin que la duración total supere la duración máxima.

Esta modalidad de contratación podrá ser utilizada, entre otros supuestos, cuando transitoriamente aumente el número de usuarios , tanto públicos como privados, y sea necesaria la contratación de personal de manera transitoria.

Artículo 14º.- Contratos en Prácticas.

No serán inferiores a doce meses, prorrogables en periodos de seis meses hasta el máximo del límite legal. Las retribuciones para estos contratos serán, como mínimo, del 80 % para el primer año y el 90% para el segundo, de la categoría para que se contraten por estas modalidades. El personal contratado por contrato de prácticas no podrá superar el 10% de la plantilla.

Artículo 15º.- Contratos para Obra o Servicio Determinado.

Las contrataciones celebradas al amparo de este contrato deben suponer un servicio concreto y determinado que abarque el objeto y la causa de la relación laboral, es decir, servicios específicos y que se pueda concretar en el tiempo o en el espacio, aunque de duración incierta, cuya ejecución agote tanto la prestación, como la obra o servicio de que se trate. La relación laboral permanecerá vigente mientras continúe la prestación de la actividad o servicio por la que se estableció la relación contractual o permanezca en vigor la relación mercantil de que traiga causa , con independencia de la empresa que la gestione. No se utilizará dicho modelo de contratación para cubrir vacantes estructurales, ni para contratos de interinidad.

Esta modalidad de contratación podrá ser utilizada, entre otros supuestos, cuando el presupuesto anual de las Administraciones Públicas para las que se presta el servicio comporte variaciones, por su carácter de servicio temporal, respecto a la solicitud de prestación del servicio.

El contrato deberá especificar suficientemente el servicio que constituye su objeto, que podrá ser la cobertura de un Servicio concertado por la empresa con un tercero, sea persona física o jurídica, o bien la prestación de un determinado servicio a uno o varios usuarios concretos. Deberá constar en el contrato de trabajo la entidad o persona contratante del Servicio.

Artículo 16º.- Contratos de Relevo.

Se podrá celebrar contrato de relevo, con personal en situación de desempleo o que tuviese concertado con la empresa un contrato de duración determinada, para sustituir parcialmente al personal que se jubila parcialmente.

De acuerdo con las disposiciones legales reguladoras de las competencias en materia de los derechos de Información de los Representantes Legales del Personal en materia de contratación, artículo 64.1.2 del Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores (RD Legislativo 1/95, de 24 de Marzo) se facilitará copia básica del contrato de trabajo a los representantes legales del personal en un plazo máximo de 10 días desde su formalización.

Artículo 17º.- Contratos de Inserción.

Podrán celebrarse contratos de inserción con trabajadores desempleados inscritos en la oficina de empleo por parte de entidades sin ánimo de lucro, cuando el objeto de dicho contrato temporal sea el de realizar una obra

o servicio de interés general o social, como medio de adquisición de experiencia laboral y mejora de la ocupabilidad del desempleado participante, dentro del ámbito de los programas públicos que se determinen reglamentariamente.

A los trabajadores contratados mediante esta modalidad les serán aplicadas las condiciones establecidas en el presente Convenio.

Artículo 18º.- Estabilidad en el Empleo.

Con el objetivo de fomentar la contratación indefinida y de dotar de mayor estabilidad a los contratos vigentes, se acuerda que todas las empresas afectadas por el presente convenio deberán tener como mínimo un 40% de personal con contratos indefinidos a 31 de Diciembre de 2005, un 50% a 31 de Diciembre de 2006 y un 60% a 31 de Diciembre de 2007. A 31 de Enero de cada año las empresas facilitarán a la Representación Legal de los Trabajadores, el listado del personal de plantilla con el tipo de contrato que tuvieren.

En consecuencia, los porcentajes máximos de contratación temporal, en cualquiera de las modalidades previstas en el presente Convenio, serán los que resulten de restar al 100% de la plantilla los compromisos de contratación indefinida establecidos en el párrafo anterior para cada uno de los años de vigencia del presente Convenio, con excepción de los contratos en prácticas.

Para la aplicación de los compromisos adquiridos sobre el empleo estable, las empresas podrán acceder a los programas de las Administraciones públicas que fomentan la transformación de contratos temporales en indefinidos.

Para dar efectividad al cumplimiento de los porcentajes acordados en este apartado, las empresas que no los cumplan transformarán los contratos temporales necesarios en indefinidos hasta completar dicho porcentaje, por orden de mayor antigüedad, excluyendo los contratos interinos para sustitución de personal.

Para calcular los porcentajes acordados en este apartado, se tomará como referencia el número de puestos de trabajo ocupados de forma continua en el año inmediatamente anterior.

Se establece una moratoria de dieciocho meses para aquellos centros o servicios de nueva apertura desde el momento del inicio de la actividad. No se considerará inicio de la actividad la continuación del servicio por aplicación del artículo 37 del presente Convenio ("subrogación").

Artículo 19º.- Período de Prueba.

Se establece un período de prueba, que en ningún caso podrá ser superior a un tercio de la duración del contrato, a tenor de lo regulado en el Estatuto de los Trabajadores, de:

Grupo Control:	Seis meses.
Grupo Gestión:	Tres meses
Grupo Operativo:	Un mes
Grupo Serv. Generales:	Tres meses para el personal titulado y 15 días laborales para el personal no cualificado.

El período de prueba deberá ser pactado por escrito pudiendo, durante la vigencia del mismo, las partes contratantes resolver, de forma unilateral y libremente, la relación laboral sin necesidad de preaviso y sin derecho a indemnización alguna.

Será nulo el pacto que establezca un período de prueba cuando el trabajador haya ya desempeñado las mismas funciones con anterioridad en la empresa, bajo cualquier modalidad de contratación, salvo que en dichas funciones se hayan operado modificaciones técnicas que exijan dicho período y hayan transcurrido al menos un año de la terminación de la última contratación.

6
F. J. Domínguez

Artículo 20º.- Ceses en la Empresa.

El personal que voluntariamente desee causar baja en la empresa deberá notificarlo a la misma por escrito con la siguiente antelación sobre la fecha de su baja definitiva:

Grupo Control: Tres meses.
Grupo Gestión: Un mes
Grupo Operativo: 15 días laborales.
Grupo Serv. Generales: Un mes para el personal titulado y 15 día laborales para el personal no cualificado.

La falta de preaviso establecido facultará a la Empresa para deducir, de las partes proporcionales a abonar en el momento de la liquidación, el equivalente diario de su retribución real por cada día que falte en el reglamentario preaviso anteriormente fijado.

La empresa viene obligada a acusar recibo de la comunicación efectuada por el trabajador. Una vez obre en poder de la empresa el preaviso de cese, podrá ésta acordar que durante el mismo pase el trabajador a disfrutar vacaciones u otros descansos que pudieran estar pendientes de compensación. La empresa podrá acordar la terminación de la relación laboral en cualquier momento, debiendo en este supuesto abonar en concepto de indemnización los salarios correspondientes al período de preaviso pendiente. Si el trabajador hubiera disfrutado más vacaciones que las que le correspondan por el tiempo trabajado, la empresa podrá deducir el exceso a razón del salario correspondiente a los días disfrutados de más, que podrá descontar de la liquidación salarial a practicar en su caso.

CAPITULO III.- ORGANIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO.

Artículo 21º.- Organización del Trabajo.

La organización del trabajo es facultad y responsabilidad de la Dirección de la Empresa, con sujeción al Convenio Colectivo y a la normativa vigente.

La representación del personal tendrá, en todo caso, en lo relacionado con la organización y racionalización del trabajo, las funciones que le asignan el Estatuto de los Trabajadores, La Ley de Prevención de Riesgos Laborales y demás legislación vigente.

Artículo 22º.- Jornada.

1. La jornada ordinaria anual, general para todo el personal del sector, durante el período de vigencia del presente Convenio será de 1800 horas de trabajo efectivo. No obstante se respetarán a título individual aquellas condiciones más beneficiosas concedidas por la empresa, de manera inequívoca y mediando expresa voluntad de conceder, siempre que se encuentren plasmados en contratos individuales o pactos colectivos. Tales condiciones más beneficiosas se mantendrán en sus propios términos hasta que la jornada pactada en el presente Convenio Colectivo sea igual o inferior.

2. El tiempo de descanso a que se hace referencia el artículo 34.4º del Estatuto de los Trabajadores no se considerará como trabajo efectivo, salvo en aquellos centros de trabajo en los que, a la firma del presente Convenio, se viniese computando como tiempo de trabajo, en cuyo caso se mantendrá tal situación como condición más beneficiosa.

3. En los artículos siguientes se especificarán las especialidades y características que presentará la jornada en algunas de las categorías profesionales reguladas en el presente Convenio; si bien todas ellas se someterán al número de horas anuales que queda especificado en el apartado uno del presente artículo.

Artículo 23º.- Distribución Variable de la Jornada.

1. Teniendo en cuenta la orientación social de los servicios prestados por las empresas y trabajadores afectados por el presente Convenio, las partes negociadoras acuerdan que la distribución mensual, semanal y diaria de la jornada anual pactada en el artículo anterior se realizará de manera variable y flexible, plasmándose en el calendario laboral y con sujeción a los períodos mínimos de descanso previstos en el artículo 34 del Estatuto de los Trabajadores.

2. Cuando se proceda a una distribución variable de la jornada, no se procederá a la distribución variable correspondiente del salario global.

Artículo 24º.- Turnos de Trabajo.

1. Las partes negociadoras manifiestan expresamente que las tareas a desarrollar por las categorías de Teleoperadores y Oficiales se prestarán en turnos de trabajo rotativos, al resultar imprescindible la presencia física de dicho personal en la central de teleasistencia o unidad de servicio durante las 24 horas, a efectos de la atención a los usuarios.

2. Respecto de las restantes categorías de los grupos operativo y de gestión, las empresas podrán mantener los turnos de trabajo que hubiesen existido hasta la firma del presente Convenio; o podrán crearlos, siempre que se cumplan los requisitos establecidos en el artículo 41 del Estatuto de los Trabajadores.

3. En los supuestos regulados en el presente artículo, el trabajador viene obligado a permanecer en su puesto de trabajo hasta la llegada del relevo. Este tiempo de permanencia será considerado tiempo efectivo de trabajo y se prestará teniendo en cuenta las especificaciones siguientes:

a. En la categoría de Teleoperador, los trabajadores deberán permanecer en el puesto de teleoperador hasta la llegada de su relevo, y vendrán obligados además a transmitir al trabajador entrante las novedades relevantes acaecidas durante el turno saliente.

b. En la categoría de Oficial, deben distinguirse dos supuestos:

• Cuando el trabajador del turno saliente se encuentre en el domicilio de un usuario en el momento de finalización de su jornada, vendrá obligado a permanecer en aquél hasta que finalice la intervención o se produzca la llegada de su relevo. Si el tiempo de permanencia implicase un exceso sobre las nueve horas a que se refiere el artículo 34.3.2º del Estatuto de los Trabajadores; en este último caso, dicho exceso será compensado en las cuatro semanas siguientes o en días completos de descanso, salvo que, no siendo posible la compensación, se abonen como horas extraordinarias.

• Cuando el final del turno se produzca en el centro o lugar de trabajo al que los trabajadores se encuentren adscritos, el relevo se producirá por el procedimiento establecido para la categoría de Teleoperador.

4. Las especiales molestias derivadas del trabajo efectivamente realizado en horario nocturno (entendiendo por tal, el que se produzca entre las 22:00 y las 6:00), serán compensadas, de forma alternativa de una de las dos formas que se detallan a continuación:

• Mediante el disfrute de un día de descanso por cada cuatro turnos completos de ocho horas realizados en horario nocturno. La fecha concreta de disfrute del día de descanso compensatorio será solicitada por escrito dirigido por el trabajador a la empresa, y ésta atenderá las peticiones recibidas por riguroso orden de recepción. En todo caso, la compensación con descanso del trabajo nocturno realizado deberá disfrutarse dentro del cuatrimestre siguiente a la fecha en que se haya completado el último de los cuatro turnos que dan derecho al descanso compensatorio;

• O bien, mediante el pago de un plus de nocturnidad que ascenderá a las cantidades por cada hora efectivamente trabajada en ese período que se reflejan en el artículo 52.

El hecho de que la empresa opte en un determinado ejercicio por uno de los dos procedimientos de compensación que quedan expresados no le impide cambiarlo por el otro en el ejercicio o ejercicios siguientes.

5. Los trabajadores podrán acordar entre sí cambios de turno, previa notificación por escrito con tres días de antelación y aceptación expresa por parte de la empresa, siempre y cuando no quede afectado el correcto desarrollo del servicio.

Artículo 25º.- Guardias Localizadas.

1. Las partes negociadoras manifiestan expresamente que las tareas a desarrollar por las categorías del Grupo de Gestión y por la categoría de Oficial, pueden conllevar la necesidad de realizar Guardias Localizadas.

2. Las partes manifiestan expresamente que, para la categoría de Oficial, la realización de este período de Guardia Localizada será compensado, mediante el abono de un plus de 6 euros brutos por Guardia, que se percibirá únicamente en aquellas mensualidades en que el trabajador haya realizado una o más Guardias Localizadas. En el caso de que el Oficial sea requerido durante el período de Guardia Localizada para realizar una intervención por existir una emergencia, percibirá además un Plus de Intervención por cada actuación realizada, en la cantidad que se refleja en el artículo 52.

3. Respecto a las categorías del grupo de Gestión, las partes manifiestan expresamente, que la retribución de los períodos de Guardia Localizada va incluida en el salario base pactado para aquellas en la tabla salarial anexa.

4. Se entiende por Guardia Localizada el período de disponibilidad en que el trabajador deberá encontrarse localizable a efectos de acudir al centro o lugar de trabajo al que se encuentre adscrito a fin de atender a cualquier urgencia concreta y determinada, en los casos en que ésta sea requerida (petición de presencia).

5. Las Guardias Localizadas serán atendidas por aquellos trabajadores que voluntariamente se presten a su realización, debiendo constar su libre aceptación en contrato o en pacto escrito, individual o colectivo, suscrito por el interesado con la empresa. No obstante, en aquellos centros de trabajo en los que, a la firma del presente Convenio, se viniesen realizando Guardias Localizadas, podrán seguirse realizando sin necesidad de que conste ningún otro requisito.

6. La representación legal de los trabajadores recibirá información de la empresa respecto de la realización de Guardias Localizadas, a los efectos previstos en el artículo 64.1.9º.a) del Estatuto de los Trabajadores.

7. La petición de presencia podrá proceder de cualquier trabajador de la empresa que haya detectado la urgencia de que se trate en el centro o lugar de trabajo; debiendo responder de cualquier requerimiento que se produzca de manera injustificada, mediando mala fe o falta de diligencia inexcusable, por el procedimiento que se detalla en el Capítulo de Infracciones y Sanciones del presente Convenio.

8. A los efectos anteriores, y mientras dure cada Guardia Localizada, el trabajador vendrá obligado a portar y atender el teléfono móvil o aparato buscaperonas; y a personarse en su lugar de trabajo o en el domicilio del usuario que se les indique, en el tiempo más breve posible, computado desde el momento del requerimiento de presencia, y que en ningún caso, salvo aceptación de la empresa, podrá exceder de treinta minutos. Si el trabajador prevé que tardará más de treinta minutos en personarse, deberá comunicarlo a la empresa.

9. En caso de avería del teléfono móvil o aparato buscaperonas, los trabajadores quedarán obligados a ponerlo inmediatamente en conocimiento de la empresa, y a facilitar un número de teléfono en el que se les pueda localizar.

10. Las fechas de realización de la Guardia Localizada serán especificadas en el cuadrante o calendario de trabajo elaborado por la empresa. Y la duración de cada Guardia será de hasta 24 horas, que se computarán

[Handwritten signatures and scribbles on the left margin]

[Handwritten scribble on the top right margin]

[Handwritten signature on the right margin]

[Handwritten signature on the right margin]

[Handwritten signatures and notes at the bottom of the page]

desde el momento de finalización de la jornada ordinaria que el trabajador haya desarrollado en su centro o lugar de trabajo.

11. El tiempo de Guardia Localizada no se computará a efectos de la jornada ordinaria general de trabajo efectivo que se regula en el presente Convenio. Sólo se computará a tal efecto el período de presencia física en el centro o lugar de trabajo que resulte imprescindible para atender al requerimiento de presencia.

12. El tiempo de presencia física (a que se ha hecho referencia en el número precedente), dedicado por cada trabajador a atender los requerimientos de presencia producidos durante el período de Guardia Localizada, no podrá exceder en ningún caso del 20% de la jornada ordinaria anual fijada para cada trabajador en el presente Convenio.

Artículo 26º.- Disponibilidad.

1. Con el objeto de garantizar la prestación servicio, las partes negociadoras manifiestan expresamente que las tareas a desarrollar por las categorías del Grupo Operativo, pueden conllevar la necesidad de atender períodos de disponibilidad, de acuerdo con lo establecido en el párrafo siguiente.

2. Se entiende por período de disponibilidad aquel durante el cual un trabajador puede ser requerido para cubrir un turno de trabajo que en principio no le correspondía según el cuadrante.

3. El período de disponibilidad será atendido por aquellos trabajadores que voluntariamente se presten a su realización, debiendo constar su libre aceptación en contrato o en pacto escrito, individual o colectivo, suscrito por el interesado con la empresa. No obstante, en aquellos centros de trabajo en los que, a la firma del presente Convenio, se viniesen atendiendo períodos de disponibilidad, podrán seguirse realizando sin necesidad de que conste ningún otro requisito.

4. El período de disponibilidad tendrá una duración de quince días, durante los cuales el trabajador estará obligado a cubrir cualquier incidencia que se produzca en el servicio correspondiente a su categoría profesional, y quedará excluido de la secuencia de jornada establecida en el cuadrante al que estaba adscrito. Los períodos de disponibilidad no podrán ser consecutivos, salvo petición expresa del trabajador. El tiempo de trabajo que dedique a atender las incidencias, se computará como jornada ordinaria, no excediendo en ningún caso los límites establecidos en el presente Convenio.

5. Las partes manifiestan expresamente que este período de disponibilidad será compensado mediante el abono de un plus por cada período quincenal de disponibilidad, en la cantidad fijada en el artículo 52, y que se percibirá únicamente en aquellas mensualidades en que el trabajador haya estado disponible.

Artículo 27º.- Trabajo en Festivos.

Las especiales molestias derivadas del trabajo efectivamente realizado en los 14 días festivos establecidos en el calendario laboral vigente cada año, serán compensadas de manera diferenciada para los trabajos desarrollados durante los días de Navidad y Año Nuevo, y para los restantes 12 festivos anuales, en la forma que se especifica a continuación:

I.-) Trabajo desarrollado durante los días 25 de diciembre y 1 de enero, de forma que el turno de trabajo, con independencia de su hora de comienzo o de finalización, se encuentre al menos en un 75% entre las 00:00 y las 24:00 horas de los dos días arriba indicados. Se compensará, de forma alternativa, de una de las dos formas que se especifica en los párrafos siguientes.

Mediante el disfrute de dos días de descanso por la prestación de servicios en cada uno de los tres turnos expresados. La fecha concreta de disfrute de los días de descanso compensatorio será solicitada por escrito dirigido por el trabajador a la empresa, y ésta atenderá las peticiones recibidas por riguroso orden de

recepción. En todo caso, la compensación con descanso deberá disfrutarse dentro del cuatrimestre siguiente a la fecha en que se haya completado el turno que dé derecho al descanso compensatorio.

O bien, mediante el pago de un Plus Navidad y/o un Plus Año Nuevo que ascenderá a la cantidad que se establece en el artículo 52, por cada uno de los tres turnos efectivamente trabajados en los períodos arriba indicados.

II.-) Trabajo desarrollado durante los restantes 12 festivos anuales: Se compensará, de forma alternativa, de una de las dos formas que se especifica en los párrafos siguientes:

Mediante el disfrute de un día y medio de descanso por la prestación de servicios en los referidos 12 días festivos, cuando el turno de trabajo, con independencia de su hora de comienzo o de finalización, se encuentre al menos en un 75% entre las 00:00 y las 24:00 horas de los 12 días arriba indicados. La fecha concreta de disfrute de los días de descanso compensatorio será solicitada por escrito dirigido por el trabajador a la empresa, y ésta atenderá las peticiones recibidas por riguroso orden de recepción. En todo caso, la compensación con descanso deberá disfrutarse dentro del cuatrimestre siguiente a la fecha en que se haya completado el turno que dé derecho al descanso compensatorio

O bien, mediante el pago de un Plus Festivos que ascenderá a la cantidad que, por cada hora efectiva de trabajo, se refleja en el artículo 52.

Artículo 28º.- Horas Extraordinarias.

1. Tendrán la consideración de horas extraordinarias aquellas horas de trabajo que se realicen sobre la duración máxima de la jornada ordinaria de trabajo, fijada de acuerdo con el artículo anterior.
2. El número de horas extraordinarias no podrá ser superior a ochenta al año, salvo lo previsto en el apartado 3 de este artículo. Para los trabajadores que por la modalidad o duración de su contrato realizasen una jornada en cómputo anual inferior a la jornada general en la empresa, el número máximo anual de horas extraordinarias se reducirá en la misma proporción que exista entre tales jornadas.

A los efectos de lo dispuesto en el párrafo anterior, no se computarán las horas extraordinarias que hayan sido compensadas mediante descanso dentro de los cuatro meses siguientes a su realización.

3. No se tendrá en cuenta, a efectos de la duración máxima de la jornada ordinaria laboral, ni para el cómputo del número máximo de las horas extraordinarias autorizadas, el exceso de las trabajadas para prevenir o reparar siniestros y otros daños extraordinarios y urgentes, sin perjuicio de su compensación como horas extraordinarias.

4. La cuantía a abonar en concepto de horas extras, será la resultante de la aplicación de la siguiente fórmula

$$H. \text{ Extra} = (\text{Salario Base Bruto Anual} / 1800) \times 1.60$$

Artículo 29º.- Ropa de Trabajo.

Aquellos trabajadores cuya categoría les exija vestir uniformidad dispondrán de dos uniformes anuales completos. Cuando el trabajador solicite un nuevo uniforme, estará obligado a devolver el sustituido.

Artículo 30º.- Vacaciones.

El personal afectado por el presente Convenio, sea cual fuere su modalidad de contratación laboral, tendrá derecho al disfrute de un periodo de vacaciones anuales retribuidas de treinta días naturales de duración. El inicio del período de vacaciones coincidirá con día hábil. El inicio del periodo de vacaciones no coincidirá con descanso semanal o día no laborable.

Las vacaciones se devengarán por años naturales. En consecuencia, el primer año de prestación de servicios en la empresa sólo se tendrá derecho al disfrute de la parte proporcional correspondiente al tiempo realmente trabajado durante dicho año.

En cuanto a la fijación y disfrute de las vacaciones, teniendo en cuenta las condiciones de prestación del servicio establecidas en cada uno de los contratos que afectan a cada lugar de trabajo, se podrá establecer un periodo único de 30 días o como máximo, 2 periodos quincenales a lo largo de los doce meses del año, que se reflejarán en cuadrante allí donde exista.

Las empresas procurarán que las fechas concretas de disfrute de al menos uno de los dos períodos vacacionales coincidan, preferentemente, con los meses de verano, siempre que lo permita la situación productiva de la empresa.

En todo caso, la fijación del calendario vacacional será acordado con la representación legal de los trabajadores. En defecto de acuerdo, se procederá a su imposición por la empresa, quedando abierto, en su caso, el recurso a la jurisdicción competente, de conformidad con lo establecido en el artículo 38.2º del Estatuto de los Trabajadores.

El derecho a vacaciones no es susceptible de compensación económica. No obstante, el personal que cese durante el transcurso del año, tendrá derecho al abono del salario correspondiente a la parte de vacaciones devengadas y no disfrutadas, como concepto integrante de la liquidación por su baja en la empresa.

CAPITULO IV.- LICENCIAS Y PERMISOS

Artículo 31º.- Licencias.

1. El trabajador, previo aviso y justificación, podrá ausentarse del trabajo, con derecho a remuneración, por alguno de los motivos y por el tiempo siguiente:

a) Quince días naturales en caso de matrimonio.

b) Dos días por el nacimiento o adopción de hijo, fallecimiento, accidente o enfermedad grave u hospitalización de parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad. Cuando con tal motivo el trabajador necesite hacer un desplazamiento al efecto, el plazo será de cuatro días.

c) Un día por traslado del domicilio habitual.

d) Por el tiempo indispensable, para el cumplimiento de un deber inexcusable de carácter público y personal, comprendido el ejercicio del sufragio activo.

e) Para realizar funciones sindicales o de representación del personal en los términos establecidos legalmente.

2. Los trabajadores, por lactancia de un hijo menor de nueve meses, tendrán derecho a una hora de ausencia del trabajo, que podrán dividir en dos fracciones. La mujer, por su voluntad, podrá sustituir este derecho por una reducción de la jornada normal en media hora con la misma finalidad, o por una licencia retribuida de 18 días naturales ininterrumpidos que deberán disfrutarse inmediatamente después del final de la baja por maternidad. Se entenderá por reducción de jornada, la que tenga lugar al inicio o final de la misma. Este permiso podrá ser disfrutado indistintamente por la madre o el padre en caso de que ambos trabajen.

3. Quien por razones de guarda legal tenga a su cuidado directo algún menor de seis años o a un disminuido físico o psíquico que no desempeñe otra actividad retribuida, tendrá derecho a una reducción de la jornada de trabajo, con la disminución proporcional del salario entre, al menos, un tercio y un máximo de la mitad de la duración de aquélla.

Artículo 32º.- Asuntos Propios.

Los trabajadores que realicen como mínimo una jornada de 1792 horas anuales, disfrutarán de un día al año para atender asuntos propios en el año 2.005, que pasarán a ser dos días anuales para los años 2.006 y 2.007.

Dichos días no podrán ser acumulados a vacaciones y deberá preavisarse por escrito a la empresa de su disfrute con una antelación mínima de tres días.

Artículo 33º.- Excedencia Voluntaria.

El personal que acredite al menos un año de antigüedad en la empresa, tiene derecho a que se le reconozca la posibilidad de situarse en excedencia voluntaria por un período no inferior a dos años ni superior a cinco.

La excedencia se entenderá concedida sin derecho a retribución alguna y dicho período no computará a efectos de antigüedad.

Dicha excedencia se solicitará siempre por escrito con una antelación de al menos 15 días a la fecha de su inicio, debiendo recibir contestación, así mismo escrita, por parte de la empresa en el plazo de cinco días.

Antes de finalizar la misma y con una antelación de al menos 30 días antes de su finalización, deberá solicitar por escrito su ingreso.

En ningún caso, salvo concesión concreta al respecto, podrá solicitar excedencia para incorporarse a prestar sus servicios en entidades similares a las comprendidas por este Convenio.

El personal acogido a una excedencia voluntaria no podrá optar a una nueva hasta transcurridos cuatro años de trabajo efectivo, después de agotada la anterior.

Artículo 34º.- Excedencia Forzosa.

La excedencia forzosa dará derecho a la conservación del puesto de trabajo y al cómputo de la antigüedad en los siguientes supuestos:

- a) Designación o elección de un cargo público.
- b) El personal que sea elegido /a para un cargo sindical, de ámbito local o superior, podrá asimismo, solicitar una excedencia especial por todo el tiempo que dure su nombramiento, con reincorporación automática a su puesto de trabajo una vez que finalice la misma.

Dicha excedencia se solicitará siempre por escrito con una antelación de al menos 15 días a la fecha de su inicio, debiendo recibir contestación, así mismo escrita, por parte de la empresa en el plazo de cinco días.

Antes de finalizar la misma y con una antelación de al menos 30 días antes de su finalización, deberá solicitar por escrito su ingreso.

Artículo 35º.- Excedencia Especial por Maternidad.

El personal tendrá derecho a un período de excedencia de duración no superior a tres años para atender al cuidado de cada hijo/a, 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 o a partir de que finalice el descanso obligatorio por maternidad.

El nacimiento o adopción de nuevos/as hijos/as generará el derecho a futuras y sucesivas excedencias, que en todo caso darán fin a la anterior.

Esta opción sólo puede ser ejercitada por uno de los padres en caso de que ambos trabajen. El período en que el personal permanezca en situación de excedencia conforme a lo establecido en este artículo será computable a efectos de antigüedad y tendrá derecho a la asistencia a cursos de formación profesional.

Durante el primer año tendrá derecho a la reserva de su puesto de trabajo. Transcurrido dicho plazo, la reserva quedará referida a un puesto de trabajo del mismo grupo profesional o categoría equivalente.

En todo caso se estará a lo dispuesto en la Ley 39/99 de Conciliación de la Vida Laboral y Familiar y normativa aplicable.

CAPITULO V.- SUBROGACIÓN

Artículo 36º.- Subrogación del Personal.

Al objeto de garantizar y contribuir al principio de estabilidad en el empleo, la subrogación de personal, entre quienes se suceden mediante cualquiera de las modalidades de contratación (de gestión de servicios públicos o privados, contratos de arrendamientos de servicios, o de otro tipo), en una concreta actividad de las reguladas en el ámbito funcional de este convenio, se llevará a cabo en los términos indicados en el presente artículo.

Los supuestos de sucesión de empresas se regirán por lo establecido en el artículo 44 del Estatuto de los Trabajadores. No obstante, las partes negociadoras manifiestan que, dada la índole de los servicios prestados en el sector, la mera transmisión de terminales de teleasistencia (cuando no vaya acompañada de la cesión de otras herramientas de trabajo), no implicará la transmisión de una unidad productiva autónoma; y, por tanto, tales casos se regirán asimismo por lo establecido en este artículo.

Teniendo en cuenta lo manifestado en los dos párrafos precedentes, y en caso de finalización, pérdida, rescisión, cesión o rescate de una contrata mercantil o de un conjunto de contrata (siempre que se extingan simultáneamente), el procedimiento a seguir será el siguiente:

1.1.- Dado que la actividad desarrollada en el ámbito de este convenio tiene como objetivo fundamental la atención a los usuarios, el número de estos, atendido en virtud de la contrata finalizada, será considerado el elemento de referencia a emplear para determinar la pérdida de actividad de la empresa saliente y, consecuentemente, la adscripción de personal a la nueva adjudicataria.

1.2.- Las partes negociadoras declaran que, en atención a las características del sector, únicamente se considerarán subrogables los trabajadores pertenecientes a las categorías del Grupo Operativo y del Grupo de Gestión. En consecuencia, las previsiones del presente artículo, y las obligaciones de asunción de personal que en él se regulan, no operarán en relación con el Grupo de Control ni con el Grupo de Servicios Generales.

1.3.- A efectos de determinar el número de trabajadores a subrogar en cada una de las categorías existentes dentro del Grupo Operativo y del Grupo de Gestión, en caso de pérdida de una contrata, deberán realizarse los cálculos que se detallan a continuación. En el caso de que la extinción afecte a una central de teleasistencia y a una o varias unidades de servicio, se realizarán por separado para la central de teleasistencia y para la unidad o las unidades de servicios, de manera que se obtengan, por separado, el número de trabajadores a subrogar en la central de teleasistencia y el número de trabajadores a subrogar en la unidad o las unidades de servicio. A estos efectos se entenderá por:

• Central de Teleasistencia : Unidad productiva con sustantividad propia compuesta al menos por un servidor informático, una unidad receptora y distribuidora de llamadas y puestos de teleoperadores; de forma que al menos uno de los puestos cuente con un turno cerrado de Operadores que atiendan el servicio las 24 horas del día, los 365 días del año.

Unidad de Servicio de Teleasistencia: Equipo sin sustantividad propia y dependiente de una Central de Teleasistencia que presta servicios en un ámbito geográfico determinado, atendiendo a una o varias contrata mercantiles. Puede contar con puestos de atención, siempre que ninguno de ellos cuente con un turno cerrado de Teleoperadores que atiendan el servicio las 24 horas del día, los 365 días del año.

El procedimiento de cálculo será el siguiente:

1.3.1.- El número de trabajadores que integrarán la Plantilla saliente en cada categoría se calculará, a los solos efectos de subrogación, por el total de horas de trabajo realizadas en la unidad de servicio y/o en la central de teleasistencia a que se encuentre adscrita la contrata que va a extinguirse, durante los 12 meses naturales precedentes a la fecha de finalización de contrata, incluyendo tanto las jornadas completas como las parciales; y se dividirá por la jornada anual establecida en el presente convenio. Dicho cálculo se realizará de forma diferenciada para cada una de las categorías existentes en la unidad de servicio o en la central de teleasistencia. La fórmula a aplicar para cada categoría es la siguiente:

$$\frac{\Sigma \text{ horas de trabajo de los 12 meses naturales}}{\text{jornada anual convenio}}$$

1.3.2.- El coeficiente de trabajadores a subrogar se calculará dividiendo el número de usuarios adscritos a la contrata que va a extinguirse entre el total de usuarios atendidos en la unidad de servicio y/o en la central de teleasistencia durante los 12 meses naturales precedentes a la fecha de finalización de la contrata.

$$\frac{\Sigma \text{ usuarios contrata}}{\Sigma \text{ usuarios unidad de servicio o central de teleasistencia}}$$

1.3.3.- El coeficiente de trabajadores calculado según la fórmula del apartado 1.3.2., se multiplicará por el número de trabajadores de cada categoría calculado según la fórmula del apartado 1.3.1. El resultado de la multiplicación supondrá el número de trabajadores a subrogar por cada categoría, teniendo en cuenta, que los decimales iguales o superiores a 0,5 se convertirán en entero a efectos de subrogación, y los inferiores, no se computarán a tal fin.

Nº trabajadores por categoría * coeficiente = trabajadores subrogables por categoría

1.4.- A efectos de su supervisión por las partes negociadoras del presente Convenio, los datos de número de usuarios existentes a fecha 31 de Diciembre de cada año, y especificados por central de teleasistencia y por unidades de servicio, serán remitidos anualmente a la Comisión Paritaria, en el modelo que se adjunta al presente Convenio, como ANEXO I.

La Comisión Paritaria se reunirá a lo largo del mes de Enero de cada año, a fin de analizar los datos enviados por las empresas, y de reunirlos en un acta. A los efectos de dicha reunión, las empresas deberán enviar debidamente cumplimentado el documento que se acompaña como ANEXO I, mediante burofax cursado, dentro del mes natural anterior a la fecha de celebración de la misma, al domicilio de la Comisión Paritaria.

El incumplimiento en una anualidad determinada de una empresa de su obligación de transmitir a la Comisión Paritaria los datos a que se alude en el presente epígrafe, conllevará la pérdida del derecho a subrogar personal, permaneciendo vinculada a la empresa incumplidora la plantilla afectada. Asimismo, en el caso de que, producida la subrogación, la empresa incumplidora decidiese proceder al despido colectivo (al amparo del artículo 51 del Estatuto de los Trabajadores), o al despido por causas objetivas (al amparo del artículo 52 del Estatuto de los Trabajadores), de los trabajadores afectados, deberá abonar, en cualquier caso y como mínimo,

la indemnización de 45 días de salario por año de servicio, con el máximo de 42 mensualidades. Todo ello, salvo convalidación expresa del incumplimiento, debidamente reflejada en acta de la Comisión Paritaria.

1.5.- Los trabajadores concretos a subrogar, se determinarán, con independencia de la modalidad de su contrato laboral, de conformidad con los criterios siguientes:

1.5.1.- La empresa saliente, elaborará un listado que comprenda a todo el personal de cada categoría, cualquiera que sea su contrato, existente en la unidad de servicio o central de teleasistencia (en su defecto), con expresión de la fecha de antigüedad de cada trabajador; y lo ordenará en orden descendente, de mayor a menor antigüedad. Se excluirán en todo caso aquellos trabajadores que no cumplan los requisitos de antigüedad que se especifican en el apartado 1.6.1., ya que estos no se considerarán subrogables.

Los trabajadores miembros del Comité de Empresa de la entidad cesante en el servicio se integrarán en las listas y formarán parte del colectivo a subrogar en las mismas condiciones que el resto de los trabajadores de la empresa.

1.5.2.- Atendiendo al número de trabajadores a subrogar por categoría (calculado por el procedimiento establecido en el apartado 1.3.) se elegirá alternativamente, un trabajador del comienzo y otro del final de la lista, hasta completar el número total a subrogar.

1.5.3.- La empresa saliente responderá de la plena adecuación a la realidad de la lista, de forma que, si se acreditase que existe falsedad en aquella antes de hacerse efectiva la incorporación de los trabajadores a la empresa entrante, la empresa saliente, perderá el derecho a subrogar personal; y si se acreditase después de producirse tal incorporación, la empresa entrante, podrá reclamar a la saliente los daños y perjuicios, y la eventual responsabilidad penal, que dicha falsedad le hubiese producido.

1.5.4.- Si la empresa entrante optase por recolocar a los trabajadores a subrogar en localidad distinta de aquella en la que prestaba el servicio la empresa saliente, concurriendo probadas razones económicas, técnicas, organizativas o de producción, serán aplicables las previsiones establecidas en el artículo 40 del Estatuto de los Trabajadores para los supuestos de traslado.

1.6.- Obligaciones de las empresas: Son obligaciones de la empresa saliente y de la nueva empresa adjudicataria, de tal forma que su incumplimiento por cualquiera de ellas no producirá la subrogación referida en los apartados anteriores, las siguientes:

1.6.1.- De la empresa adjudicataria saliente: La Empresa saliente en el servicio:

- Deberá notificar al personal afectado la resolución del contrato público o privado de servicios, así como el nombre de la nueva empresa adjudicataria, tan pronto tenga conocimiento formal de una y otra circunstancia.

- Continuará asumiendo el vínculo laboral con todos aquellos trabajadores que hayan quedado adscritos a la contrata que finaliza dentro de los siete meses anteriores a la fecha de finalización de aquella, cualquiera que sea la modalidad de su contrato de trabajo, ya que este personal no se considera subrogable en ningún caso.

- Deberá poner a disposición de la nueva empresa adjudicataria, con antelación mínima de quince días naturales antes de la fecha del término de su contrata o en el plazo de tres días hábiles siguientes a la fecha en que tuviese conocimiento expreso formal de la adjudicación, si éste fuera posterior, la documentación que se relaciona:

• Declaración jurada suscrita por apoderado de la empresa saliente, conforme al modelo recogido como ANEXO II al presente Convenio, en la que se hagan constar, por separado, los datos siguientes:

- Número de horas de trabajo en la central de teleasistencia y/o en la/las unidad/es de servicio a que afecte la subrogación, en los doce meses anteriores a la fecha de convocatoria del concurso público, o en la fecha de petición de ofertas a las empresas (si el destinatario del servicio no fuera una Administración Pública).

- Número de usuarios afectos a la contrata objeto de la subrogación, en la fecha de convocatoria del concurso público, o en la fecha de petición de ofertas a las empresas (si el destinatario del servicio no fuera una Administración Pública).
- Número total de usuarios afectos a la central de teleasistencia y a la/s unidad/es de servicio afectadas por la subrogación, en la fecha de convocatoria del concurso público, o en la fecha de petición de ofertas a las empresas (si el destinatario del servicio no fuera una Administración Pública).

La obligación de aportar esta declaración jurada a efectos de subrogación es independiente del cumplimiento de la obligación anual de información a la Comisión Paritaria que se regula en el apartado 1.4 del presente artículo.

- Certificación en la que deberá constar los trabajadores afectados por la subrogación, con nombre y apellidos, fecha de nacimiento, estado civil, D.N.I., número de afiliación a la Seguridad Social, situación familiar (nº de hijos), naturaleza de los contratos de trabajo, antigüedad y categoría profesional.

- Fotocopia de las nóminas de los siete últimos meses de los trabajadores afectados, es decir, que con respecto del último día efectivo de su dependencia de la adjudicataria saliente, serán: la penúltima nómina, la antepenúltima nómina y las cinco inmediatas anteriores.

- Fotocopias de los TC1 y de las páginas de su TC2 en las que estén registrados los trabajadores afectados que correspondan a los siete meses que se han determinado en el apartado anterior para la aportación de las fotocopias de las nóminas.

- Fotocopia del TC-1 de cotización a la Seguridad Social y de las páginas de su TC-2 del último mes de dicha relación laboral de los trabajadores afectados por la subrogación y ello antes del último día laborable del mes siguiente al de la fecha en que la adjudicataria saliente ha resuelto su relación laboral con los trabajadores de referencia. La nueva empresa adjudicataria tendrá todo el derecho a efectuar las comprobaciones pertinentes al respecto ante la Tesorería de la Seguridad Social.

- Fotocopia de los contratos de trabajo suscritos así como fotocopia de todos los acuerdos o pactos de empresa que tengan los trabajadores afectados como condición más beneficiosa.

- Certificado expedido por el organismo público competente de que la empresa adjudicataria saliente, que va a desvincularse de la plantilla afectada, está al corriente en el pago de las cuotas de la Seguridad Social.

- Documento en el que la empresa adjudicataria saliente se responsabilice fehacientemente de los posibles atrasos o deudas existentes respecto de los trabajadores que van a desvincularse de ella como consecuencia de la subrogación.

- Deberá atender, la Adjudicataria Saliente, como único y exclusivo obligado:

- A los pagos y cuotas, de la Seguridad Social, derivados de la prestación del trabajo, hasta el momento del cese en la adjudicación, y

- A la liquidación por todos los conceptos, incluida la parte proporcional de vacaciones devengadas hasta la fecha de la subrogación que no hayan sido disfrutadas.

- La Adjudicataria Saliente tendrá la facultad de acordar libremente con los afectados por la subrogación la permanencia en su plantilla, sin que ello genere a la adjudicataria entrante la obligación de asumir el vínculo con un trabajador diferente.

- La Adjudicataria Saliente responderá de las consecuencias derivadas de la falsedad o inexactitud manifiesta que la información facilitada puedan producir a la nueva empresa adjudicataria, todo ello sin perjuicio de la reversión a la misma de los trabajadores indebidamente subrogados.

1.6.2.- De la nueva empresa adjudicataria: La Empresa adjudicataria del servicio deberá respetar al trabajador todos los derechos laborales que tuviese reconocidos en su anterior empresa, incluida la antigüedad, siempre

que éstos provengan de pactos o acuerdos lícitos que se hayan firmado antes de los siete meses anteriores a la fecha de la subrogación y que hayan sido registrados ante la Autoridad Laboral en dicho plazo.

CAPITULO VI.- CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

Artículo 37º.- Clasificación Profesional.

DIRECCION

Responsable División

Es el máximo responsable en el área, división o producto, en el que se encuadra la actividad de Telesistencia.

GRUPO DE CONTROL

Se encuadran en este grupo las categorías que desarrollan labores de control asumiendo la responsabilidad y disponibilidad que les pertenezcan por razón del puesto.

Responsable de Central

Es el máximo responsable de la Central de Telesistencia.

Vela por el correcto funcionamiento de todo el equipo técnico. Procura una adecuada atención en el servicio y es el responsable del personal operativo relacionado, física o funcionalmente con la Central y en general todas aquellas actividades no especificadas anteriormente y que tengan relación con las anteriores

Las funciones de esta categoría podrán ser asumidas por cualquier categoría del grupo de control, cuando no exista dicha figura o cuando así lo determine la empresa por necesidades del servicio.

Responsable territorial

Es el/ la responsable del servicio de Telesistencia y todo el personal a su cargo en varias provincias y/o ámbitos asignados por la empresa.

Su función es lograr una adecuada implantación y desarrollo del servicio tanto en calidad como en volumen de Usuarios.

Así mismo el/ la responsable de la coordinación entre la empresa, sus usuarios y clientes en su zonas asignadas ,y todo el personal a su cargo.

Supervisor /a General

Responsable de garantizar la atención directa al usuario y de ejercer el mando jerárquico y funcional sobre los/as supervisores/as, coordinadores/as, teleoperadores/as, oficiales de unidad móvil y/o personal, bajo la supervisión y dependencia jerárquica del Responsable del Central o/ y Territorial. Se responsabilizará de la coordinación y contactos entre la empresa, sus usuarios y clientes en sus zonas asignadas allí donde no exista responsable de central o /y territorial o cuando este delegue tales funciones.

GRUPO GESTION

Se incluyen en este grupo las categorías que, bajo la dependencia del grupo de control, ejercen labores de gestión, y en su caso mando, sobre el conjunto de trabajadores del grupo operativo.

Supervisor/a

Es el responsable de ejercer el control sobre oficiales ,teleoperadores, personal auxiliar o sobre los procesos del servicio de teleasistencia bajo la supervisión de personal del grupo de control. .

Coordinador/ a

Es el trabajador /a que ,teniendo una titulación de grado medio o superior, y asumiendo las funciones de el/ la coordinador/a auxiliar ,se ocupa además, de la coordinación y control del servicio entre la empresa ,sus usuarios ,sus clientes y los recursos de la zona de trabajo asignada , asumiendo la interlocución con los técnicos de las entidades públicas o privadas.

A título enunciativo deberá desarrollar, entre otras, las siguientes funciones:

- Coordinar el servicio de teleasistencia internamente
- Remitir las llamadas de seguimiento
- Mantener las relaciones con las Administraciones
- Supervisión de rutas realizadas
- Toma de datos respecto a usuario/cliente y/o recursos que deben constar en el expediente.

GRUPO OPERATIVO

Se incluyen en este grupo las categorías que desarrollan las tareas operativas características del servicio de teleasistencia.

Teleoperadora

Es el/la Trabajador/a que, mediante el uso de un sistema informático y telemático, gestiona las llamadas del Centro de Atención, tanto a nivel de atención e intervención como de gestión administrativa y de mantenimiento de las mismas y aquellas que tengan relación con la categoría.

A título enunciativo deberá desarrollar, entre otras, las siguientes funciones:

- Encargados de recibir las alarmas, atender las llamadas de los usuarios/clientes, siguiendo métodos y protocolos de trabajo establecidos.
- Introducir, modificar y actualizar datos de los usuarios/clientes en le sistema informático.
- Deberán poner en conocimiento del supervisor de teleoperadores los servicios solicitados por el usuario/clientes

Oficial Teleasistencia

Es el/la trabajador/a que interviene tanto a través de la propia central como físicamente en el propio domicilio del usuario para atender directamente los requerimientos de carácter sanitario, técnico y/o domestico que estos requieran, asumiendo además las funciones del auxiliar instalador.

Asimismo, durante el tiempo de permanencia en su base de operaciones y en ausencia de salidas e intervenciones físicas, desarrolla labores y trabajos relacionados con el servicio de Teleasistencia dentro de su grupo profesional y aquellas que tengan relación con la categoría.

A título enunciativo deberá desarrollar, entre otras, las siguientes funciones:

- Conducir la Unidad Móvil
- Ocuparse del cuidado del vehículo y de su equipamiento.
- Intervención física en el domicilio del usuario/cliente
- Atender directamente los requerimientos ante las alarmas sanitarias y/o sociales.
- Acompañamiento del usuario/cliente hasta la llegada de algún familiar o servicio de Urgencia.

- Instalación y mantenimiento de equipos.

Coordinadora Auxiliar

Es el trabajador que bajo la supervisión y dependencia jerárquica de la coordinadora y/ o superior realiza los trámites administrativos, visita a los usuarios, supervisa el correcto funcionamiento de los equipos y resuelve las incidencias técnicas leves bajo el control bajo la supervisión directa de los mandos superiores, asumiendo en general todas aquellas tareas que no siendo competencia exclusiva de la coordinadora le sean delegadas por esta.

Auxiliar Instalador

Es el /la trabajador /a que realiza la instalación ,y si fuera necesario recogida de datos, ,reparación y mantenimiento de los terminales de teleasistencia , todos los trabajos relacionados con el servicio dentro de su grupo profesional y aquellas que tengan relación con la categoría. Además Informa técnicamente a la empresa y a los usuarios sobre el correcto funcionamiento de los mismos.

A título enunciativo deberá desarrollar, entre otras, las siguientes funciones:

- 1/Instalar o retirar los terminales de teleasistencia domiciliarias.
- 2/Explicar y enseñar el funcionamiento del terminal al usuario/cliente.
- 3/Efectuar el mantenimiento de los terminales de teleasistencia domiciliaria, así como su limpieza y desinfección.

GRUPO SERVICIOS GENERALES

Se encuadran en este grupo las categorías de trabajadores que desarrollen sus funciones en centros de trabajo (de conformidad a lo regulado en el art.1.5 ET) exclusivamente dedicados a servicios de teleasistencia.

Responsable Admón.:

Son aquellos/as, previstos o no de poderes, que bajo la dependencia directa de su superior jerárquico, llevan la responsabilidad directa del departamento administrativo en la actividad de teleasistencia .

Aux. administrativo:

Es el empleado/a que se dedica a operaciones administrativas de la empresa (facturación, compras, gastos relaciones con proveedores y/ o clientes ,etc.) y en general a todos aquellos trabajos de oficina o despacho relacionadas con la actividad de teleasistencia.

Técnico informático:

Es el/la técnico/a que tiene a su cargo el control y desarrollo de las distintas actividades que coinciden en la instalación y puesta en explotación de un sistema informático, así como responsabilidad de equipos de análisis de aplicaciones y programaciones .Le compete la resolución de problemas de análisis y programación de las aplicaciones normales de gestión susceptibles de ser desarrolladas por los ordenadores. Así mismo realiza funciones de reparación y mantenimiento de los equipos informáticos que tiene a su cargo.

Técnico comercial:

Es el/la técnico/a que desarrolla las actividades comerciales en la actividad de teleasistencia bajo la supervisión de el Responsable de División

Telefonista / Recepcionista:

Es Trabajador/ encargado/a de recibir a las personas que acuden físicamente al centro de trabajo, atendiéndoles y proporcionándoles la información o servicios que estos solicitan.

Es, así mismo, responsable de la correcta atención de la centralita telefónica y desempeña tareas administrativas auxiliares.

Artículo 38º.- Asimilación de Categorías.

La Asimilación de Categorías Profesionales se encuentra recogida en el Anexo I del presente Convenio.

CAPITULO VI.- SEGURIDAD Y SALUD

Artículo 39º.- Seguridad y Salud.

1. El trabajador, en la prestación de sus servicios, tendrá derecho a una protección eficaz en materia de seguridad e higiene.
2. El trabajador está obligado a observar en su trabajo las medidas legales y reglamentarias de seguridad e higiene.
3. En la inspección y control de dichas medidas que sean de observancia obligada por el empresario, el trabajador tiene derecho a participar por medio de sus representantes legales en el centro de trabajo, si no se cuenta con órganos o centros especializados competentes en la materia a tenor de la legislación vigente.
4. El empresario está obligado a facilitar una formación práctica y adecuada en materia de seguridad e higiene a los trabajadores que contrata, o cuando cambien de puesto de trabajo o tengan que aplicar una nueva técnica que pueda ocasionar riesgos graves para el propio trabajador o para sus compañeros o terceros, ya sea con servicios propios, ya sea con la intervención de los servicios oficiales correspondientes. El trabajador está obligado a seguir dichas enseñanzas y a realizar las prácticas cuando se celebren dentro de la jornada de trabajo o en otras horas, pero con el descuento en aquélla del tiempo invertido en las mismas.
5. Dada la naturaleza de los trabajos realizados en el sector de teleasistencia, se prestará especial atención a los riesgos relacionados con pantallas de visualización de datos y trastornos músculo-esqueléticos.
6. En todo caso se estará a lo regulado por la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 31/1995) y sus correspondientes desarrollos normativos

CAPITULO VII.- DERECHOS SINDICALES.

Artículo 40º.- Garantías de los Representantes de los Trabajadores.

Los miembros del comité de empresa y los delegados de personal, como representantes legales de los trabajadores tendrán las siguientes garantías:

- a) Apertura de expediente contradictorio en el supuesto de sanciones por faltas graves o muy graves, en el que serán oídos, aparte del interesado, el comité de empresa o restantes delegados de personal.
- b) Prioridad de permanencia en la empresa o centro de trabajo respecto de los demás trabajadores, en los supuestos de suspensión o extinción por causas tecnológicas o económicas.

c) No ser despedido ni sancionado durante el ejercicio de sus funciones ni dentro del año siguiente a la expiración de su mandato, salvo en caso de que ésta se produzca por revocación o dimisión, siempre que el despido o sanción se base en la acción del trabajador en el ejercicio de su representación, sin perjuicio, por tanto, de lo establecido en el artículo 54 del Estatuto de los Trabajadores. Asimismo no podrá ser discriminado en su promoción económica o profesional en razón, precisamente, del desempeño de su representación.

d) Expresar, colegiadamente si se trata del comité, con libertad sus opiniones en las materias concernientes a la esfera de su representación, pudiendo publicar y distribuir, sin perturbar el normal desenvolvimiento del trabajo, las publicaciones de interés laboral o social, comunicándolo a la empresa.

e) Disponer de un crédito de horas mensuales retribuidas cada uno de los miembros del comité o delegado de personal en cada centro de trabajo, para el ejercicio de sus funciones de representación, de acuerdo con la siguiente escala: delegados de personal o miembros del comité de empresa:

1.º Hasta cuarenta y nueve trabajadores, veinte horas.

2.º De cincuenta a cien trabajadores, veinticinco horas.

3.º Más de cien trabajadores, treinta horas.

Se pacta la posibilidad de acumulación de horas de los distintos miembros del comité de empresa y, en su caso, de los delegados de personal, en uno o varios de sus componentes, sin rebasar el máximo total, pudiendo quedar relevado o relevados del trabajo, sin perjuicio de su remuneración. Tal acumulación deberá ser notificada a la empresa por escrito, en el que deberán constar las firmas de todos los miembros del Comité de Empresa o Delegados de Personal, y deberá ser entregado a la empresa, con un mes de antelación al comienzo de cada año natural en el que opere dicha acumulación.

Artículo 41º.- Información a la Representación Legal de los Trabajadores.

La representación legal de los trabajadores, entre sus competencias, tendrá la de recibir información sobre la evolución probable del empleo en la empresa, así como acerca de las previsiones de celebración de nuevos contratos, número y tipos de los mismos y de los supuestos de subcontratación. También recibirá copia básica de los contratos escritos, notificación de las prórrogas de los mismos y de las denuncias correspondientes determinados por la normativa vigente.

CAPITULO VIII.- OBSERVATORIO

Artículo 42º.- Observatorio sobre Empleo, Cualificaciones y Análisis de la Seguridad del Sector.

Con el objetivo de avanzar y profundizar en el conocimiento del sector, la situación del mismo, la cantidad y calidad de empleo que se genera, así como las cualificaciones del personal que presta sus servicios en el sector de Teleasistencia, se crea un Observatorio de análisis formado por representantes de las organizaciones firmantes del Convenio Colectivo que elaborará informes de la evolución del empleo y las cualificaciones en el sector.

El primer informe que redactará el observatorio sobre esta materia versará acerca de la estabilidad en el empleo y la evolución sectorial de la contratación de duración determinada.

Asimismo, el observatorio se ocupará de analizar la evolución general de la seguridad de los trabajos realizados, redactando aquellos informes que estime convenientes o que le sean requeridos por las partes firmantes del Convenio.

La composición del observatorio será paritaria, estando integrada por los mismos miembros que la Comisión Paritaria regulada en el presente Convenio. Las reuniones de dicho observatorio se celebrarán con la periodicidad que se determine en el reglamento de funcionamiento que el propio Observatorio apruebe.

CAPITULO IX.- REGIMEN DISCIPLINARIO

Artículo 43º.- Régimen Disciplinario.

Los trabajadores podrán ser sancionados por la Dirección de las empresas en virtud de incumplimientos laborales, de acuerdo con la graduación de faltas y sanciones que se establecen en los artículos siguientes. La enumeración de los diferentes tipos de faltas es meramente enunciativa y no implica que no puedan existir otras, las cuales serán calificadas según la analogía que guarden con aquéllas.

Las faltas cometidas por los trabajadores al servicio de las empresas se clasificarán atendiendo a su importancia y circunstancias concurrentes en leves, graves y muy graves.

Para la aplicación y graduación de las sanciones se tendrá en cuenta el mayor o menor grado de responsabilidad del que comete la falta, así como la repercusión del hecho en los demás trabajadores en la empresa y en los usuarios.

Artículo 44º.- Faltas Leves.

Se considerarán faltas leves las siguientes:

1. Las de descuido, error o demora en la ejecución de cualquier trabajo.
2. De una a tres faltas de puntualidad en la asistencia al trabajo durante el período de un mes, inferior a treinta minutos, sin que existan causas justificadas.
3. Pequeños descuidos en la limpieza y conservación del material, vehículos, prendas de trabajo o medios de protección y en su limpieza.
4. Las discusiones con los compañeros de trabajo en las dependencias de la empresa o durante la jornada laboral, siempre que no sea en presencia de público.
5. Faltas de respeto y educación en el trato con los compañeros de trabajo y faltas de respeto e incorrección en el modo de dirigirse a superiores.
6. El incumplimiento de normas de seguridad e higiene cuando no comporten riesgos personales o materiales.
7. En el caso de los Técnicos de Unidad Móvil, el incumplimiento de la obligación de comunicar de forma permanente todos sus movimientos a la Central, o encontrarse
8. en un lugar diferente del que comunicaron la última vez que contactaron con el Centro, sin causa justificada, siempre y cuando no tengan una ruta diaria establecida por la empresa.
9. No llevar visible la tarjeta identificativa de la empresa cuando acude al domicilio de un Usuario.
10. No entregar a la empresa los partes de enfermedad o accidente de trabajo, en el plazo marcado por la normativa de aplicación.
11. La falta de aseo y limpieza personal
12. Fumar durante la prestación del servicio
13. El uso de teléfono móvil para asuntos privados en su jornada laboral.
14. Uso del uniforme fuera de la jornada labora.
15. Hacer comentarios sobre los usuarios fuera la estricta prestación del servicio.

Artículo 45º.- Faltas Graves.

Se calificarán como faltas graves las siguientes:

1. Faltar un día al trabajo sin autorización o causa justificada.
2. Entre cuatro y nueve faltas de puntualidad al trabajo sin justificar en un período de seis meses.
3. La desobediencia a los superiores en materia de trabajo si esta no implica quebranto manifiesto para el trabajo o de ella no se derivase perjuicio notorio para la empresa o los usuarios.
4. Descuido en la conservación y limpieza de las herramientas, vehículos, llaves del domicilio de los usuarios, útiles y medios de protección que lo requieran, cuando no tenga repercusión grave para el servicio.
5. No llevar el uniforme reglamentario, completo o con falta de alguno de sus componentes, dentro de su jornada laboral.
6. Llevar el uniforme fuera de la jornada laboral.
7. La negligencia o imprudencia grave en el desarrollo de la actividad encomendada.
8. No comunicar, con carácter previo, la ausencia al trabajo y no justificar dentro de las veinticuatro horas siguientes la razón que la motivó, salvo que se pruebe la imposibilidad de haberlo hecho.
9. No atender, sin causa justificada, el teléfono móvil o aparato buscaper personas facilitado por la empresa durante la jornada de trabajo o durante el período de Guardia Localizada.
10. La reincidencia en la comisión de falta leve, aunque sea de diferente naturaleza, dentro de un mismo trimestre, siempre que se produzca sanción por ese motivo.
11. El abandono del puesto de trabajo sin causa justificada, siempre que cause un grave perjuicio
12. Negar la atención o el Servicio a un Usuario sin causa justificada.
13. Cuestionar o retrasar la salida o desplazamiento a un domicilio para la atención de situaciones de crisis.
14. El abuso de autoridad en el desempeño de funciones
15. La negativa de un oficial de Teleasistencia a realizar una intervención determinada por la central.

Artículo 46º.- Faltas Muy Graves.

Se considerarán como faltas muy graves las siguientes:

1. Faltar al trabajo más de dos días durante un período de treinta días sin causa justificada.
2. Más de diez faltas de puntualidad al trabajo sin justificar en un período de seis meses o veinte durante un año.
3. El fraude, deslealtad o abuso de confianza en el trabajo, siempre que cause un daño grave a la empresa o los usuarios.
4. Descuido grave en la conservación y limpieza de las herramientas, vehículos, útiles, llaves del domicilio de los usuarios y medios de protección que lo requieran.
5. La simulación de enfermedad o accidente.
6. La condena por robo, hurto o malversación cometidos a la empresa o a los usuarios.
7. Utilizar equipamiento o material de trabajo para fines personales.
8. Violar intencionadamente el secreto de la correspondencia, o documentos reservados o datos personales, de la empresa, de sus trabajadores, de los usuarios, y de las representaciones sindicales.
9. Los malos tratos de palabra u obra o faltas de respeto y consideración a los superiores, compañeros o subordinados.
10. Falta notoria de respeto o consideración a los usuarios.
11. El abandono del puesto de trabajo sin justificación cuando ello ocasione grave perjuicio para la empresa o fuera causa de accidente para el trabajador, sus compañeros o terceros.
12. La desobediencia a los superiores en materia de trabajo si esta implica quebranto manifiesto para el trabajo o de ella se derivase perjuicio notorio para la empresa o los usuarios.
13. La desobediencia continuada o persistente, cuando no implique quebranto manifiesto para el trabajo o no se derive perjuicio notorio para la empresa o los usuarios.
14. No prestar la diligencia o atención debidas en el trabajo encomendado, que pueda suponer riesgo o perjuicio de cierta consideración para el propio trabajador, sus compañeros, la empresa o terceros.
15. Negar la atención o el Servicio a un Usuario sin causa justificada.
16. La negativa de un oficial de Teleasistencia a realizar una intervención determinada por la central.
17. La inobservancia de las órdenes o el incumplimiento de las normas en materia de seguridad e higiene en el trabajo, cuando las mismas supongan algún riesgo para el trabajador, sus compañeros o terceros, así como negarse al uso de los medios de seguridad facilitados por la empresa, o hacer uso indebido de los mismos.

18. La imprudencia o negligencia inexcusable, así como el incumplimiento de las normas de seguridad e higiene en el trabajo que ocasionen riesgo grave de accidente laboral, perjuicios a sus compañeros o a terceros.
19. La embriaguez habitual o toxicomanía si repercuten negativamente en el trabajo.
20. El abuso de autoridad por parte de quien la ostente.
21. El acoso sexual y /o moral y/ o psicológico
22. La comisión de dos faltas graves en el periodo de seis meses.
23. La competencia desleal, en el sentido de promover, inducir o sugerir a usuarios o familiares el cambio de servicio, así como la derivación de los usuarios al propio domicilio del personal o de particulares e, igualmente, hacer públicos los datos personales y /o teléfonos de los usuarios o familiares a personas ajenas al servicio.
24. Realizar trabajos por cuenta propia o ajena estando en situación de incapacidad temporal, así como realizar manipulaciones o falsedades para prolongar dicha incapacidad.
25. Los actos y conductas, verbales o físicas, de naturaleza sexual ofensivas dirigidas a cualquier persona de la empresa, siendo de máxima gravedad aquellas que sean ejercidas desde posiciones de mando o jerarquía, las realizadas hacia personas con contrato no indefinido, o las de represalias contra las personas que hayan denunciado.
26. Facilitar el acceso al centro de trabajo a personas ajenas a la empresa.

Artículo 47º.- Prescripción de las Infracciones y Faltas.

Las faltas leves prescribirán a los diez días, las graves a los veinte días y las muy graves a los sesenta días, a partir de la fecha en que la empresa tuvo conocimiento de su comisión, y, en todo caso, a los seis meses de haberse cometido.

Artículo 48º.- Sanciones.

Las sanciones que las empresas podrán imponer, según la gravedad y circunstancias de las faltas cometidas, serán las siguientes:

Por faltas leves:

- Amonestación por escrito.
- Suspensión de empleo y sueldo hasta tres días.
- Descuento proporcional de las retribuciones correspondientes al tiempo real dejado de trabajar por faltas de asistencia o puntualidad no justificadas.

Por faltas graves:

- Suspensión de empleo y sueldo de tres días a un mes
- Descuento proporcional de las retribuciones correspondientes al tiempo real dejado de trabajar por faltas de asistencia o puntualidad no justificadas

Por faltas muy graves:

- Suspensión de empleo y sueldo de uno a tres meses
- Despido.

En los casos de falta muy grave la Dirección de la empresa podrá acordar la suspensión cautelar de empleo y sueldo del trabajador por el tiempo que dure la investigación de los hechos.

Previamente a la imposición de sanciones por faltas graves o muy graves a los trabajadores que ostenten la condición de representante legal o sindical, les será instruido expediente contradictorio por parte de la empresa, en el que serán oídos, además del interesado, otros miembros de la representación a que éste perteneciera, si los hubiere.

CAPITULO X.- FORMACIÓN

Artículo 49º.- Objetivos de la Formación.

La formación profesional en la empresa se orientará hacia los siguientes objetivos:

- a) Adaptar al titular al puesto de trabajo y a las modificaciones del mismo.
- b) Actualizar y poner al día los conocimientos profesionales exigibles en cada categoría y puesto de trabajo.
- c) Especializar, en sus diversos grados, en algún sector o materia del propio trabajo.
- d) Reconversión profesional.
- e) Ampliar los conocimientos del personal que de forma que le permitan aspirar a promociones profesionales y adquirir los conocimientos correspondientes a otros puestos de trabajo.
- f) Formar teórica y prácticamente, de manera suficiente y adecuada, en materia preventiva en las condiciones que se establecen en el artículo 19 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Artículo 50º.- Comisión Sectorial de Formación.

En el marco del presente Convenio se constituye la Comisión Sectorial del III Acuerdo Nacional de Formación Continua, ANFC, que estará compuesta al 100% por las partes firmantes del Convenio, 50% por las Organizaciones Empresariales y 50% por las Sindicales, que se distribuyen de la siguiente manera:

- 1.- Por las Organizaciones Empresariales: ADESTAS (6 miembros)
- 2.- Por las Organizaciones Sindicales: UGT (6 miembros)

Para poder adoptar acuerdos deberán participar en las reuniones de la Comisión, directamente o por representación, más de la mitad de los componentes de cada una de las dos representaciones (empresarial y social).

La Comisión Paritaria se reunirá siempre que lo solicite cualquiera de las representaciones, con indicación del tema o temas a tratar, dándose publicidad de lo acordado en todas las empresas representadas o que lo soliciten.

Se señala como domicilio de la Comisión Sectorial de Formación el de UGT en Avenida de América, nº 25 (FES, 1ª planta y FSP, 3ª planta).

CAPITULO XI.- ADHESIÓN AL ASEC

Artículo 51º.- Adhesión al Acuerdo sobre Solución Extrajudicial de Conflictos Laborales (ASEC).

1. Las discrepancias producidas en el seno de la Comisión Paritaria se solventarán de acuerdo con los procedimientos regulados en el III Acuerdo Interconfederal sobre la creación del Sistema de Solución Extrajudicial de Conflictos y en su Reglamento.
2. La solución de los conflictos de carácter general que afecten a los trabajadores y empresarios en su ámbito de aplicación se efectuará conforme a los procedimientos regulados en el III Acuerdo Intercocnfederal sobre la creación del Sistema de Solución Extrajudicial de Conflictos.

CAPITULO XII.- ESTRUCTURA SALARIAL Y RETRIBUCIÓN

Artículo 52.- Retribuciones.

Para el período de vigencia del Convenio se pactan las retribuciones siguientes:

1.- Salario Base: Cada una de las categorías establecidas en el presente Convenio percibirán el salario anual que se especifica en la tabla siguiente:

	2005	2006	2007
DIRECCION			
RESPONSABLE DIVISION	16.396,00	17.010,85	17.648,75
GRUPO CONTROL			
RESPONSABLE DE CENTRAL	15.896,00	16.492,10	17.110,54
RESPONSABLE TERRITORIAL	15.646,00	16.232,72	16.841,44
SUPERVISOR GENERAL	15.396,00	15.973,10	16.572,34
GRUPO GESTIÓN			
SUPERVISOR	13.500,00	14.006,00	14.530,25
COORDINADOR	13.300,00	13.799,00	14.316,00
GRUPO OPERATIVO			
COORDINADOR AUXILIAR	11.413,00	11.841,00	12.285,00
OFICIAL TELEASISTENCIA	12.350,00	12.813,00	13.294,00
TELEOPERADOR	11.413,00	11.841,00	12.285,00
AUXILIAR INSTALADOR	11.000,00	11.413,00	11.840,00
GRUPO SERVICIOS GENERALES			
RESPONSABLE ADMINISTRACIÓN	15.896,00	16.492,10	17.110,54
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	10.250,00	10.500,00	11.000,00
TECNICO INFORMatico	13.500,00	14.006,00	14.530,25
TECNICO COMERCIAL	13.500,00	14.006,00	14.530,25
TELEFONISTA/RECEPCIONISTA	10.250,00	10.500,00	11.000,00

3.- Complemento Absorbible y Compensable: El personal que a la entrada en vigor del presente Convenio percibiera retribuciones anuales superiores a la suma de las establecidas en las dos tablas precedentes, cobrará el Complemento en los términos fijados en el artículo 9 del presente Convenio.

4.- Plus de Nocturnidad: Se percibirá en los supuestos y con el alcance que se regulan en el artículo 24.4º del presente Convenio, en la siguiente cuantía:

2005	2006	2007
1 € bruto / hora efectiva	1,04 € bruto / hora efectiva	1,08 € bruto / hora efectiva

5.- Plus por Guardia Localizada: Se percibirá en los supuestos y con el alcance que se regulan en el artículo 25 del presente Convenio, en la siguiente cuantía:

2005	2006	2007
23 € brutos / actuación	23,86 € brutos / actuación	24,75 € brutos / actuación

6.- Plus de Disponibilidad: Se percibirá en los supuestos y con el alcance que se regulan en el artículo 26 del presente Convenio, en la siguiente cuantía:

2005	2006	2007
120 € brutos / período quincenal	124,5 € brutos / período quincenal	129,17 € brutos / período quincenal

7.- Plus de Navidad/Año Nuevo: Se percibirá en los supuestos y con el alcance que se regulan en el artículo 27.I del presente Convenio, en la siguiente cuantía:

2005	2006	2007
40 € brutos / turno	41,5 € brutos / turno	43,06 € brutos / turno

8.- Plus Festivos: Se percibirá en los supuestos y con el alcance que se regulan en el artículo 27.II del presente Convenio, en la siguiente cuantía:

2005	2006	2007
1,5 € bruto / hora efectiva	1,56 € bruto / hora efectiva	1,62 € bruto / hora efectiva

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

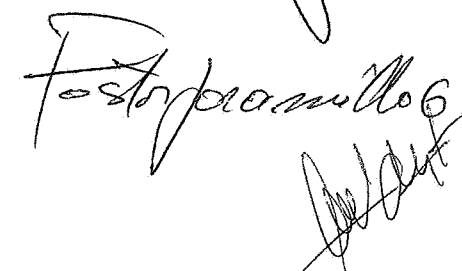
Los incrementos económicos tendrán efectos retroactivos al 1 de enero de 2005, abonándose las diferencias salariales a que den lugar dentro del mes siguiente al de su publicación en el BOE. Las empresas que hubiesen abonado cantidades a cuenta, quedan facultadas para proceder a su compensación, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 9 del presente Convenio.

No obstante, atendiendo a la disparidad de conceptos económicos que las empresas han venido utilizando hasta la firma del presente Convenio, la aplicación en nómina de las tablas de retribuciones recogidas en el Capítulo XII, así como sus correspondientes efectos en materia de cotización a la Seguridad Social, sólo se producirán a partir de la publicación en el BOE del texto del Convenio.

The bottom half of the page contains numerous handwritten signatures and initials in black ink. Some are large and stylized, while others are smaller and more legible. One prominent signature in the upper right quadrant appears to read 'F. S. P. M. L. L. O. G.'. Other initials include 'el/v', 'G', and several illegible scribbles.

ANEXO I - CATEGORIAS CONVENIO TELASISTENCIAS

CONVENIO	EULEN	SERV.TELASISTENCIA	ASISPA	QUAVITAE	SERGESA TELEVIDA
RESPONSABLE DIV/SERVICIO	DIRECTOR GENERAL/GERENTE				DIRECTOR GERENTE
GRUPO CONTROL					
RESPONSABLE TERRITORIAL	JEFE DE PRODUCTO/DIRECTOR	DIRECTOR DELEGACION	RESPONSABLE CENTRO ATENCION	RESPONSABLE CENTRAL	DIRECTORA CENTRO
RESPONSABLE CENTRAL	TECNICO DE PRODUCTO	SUPERVISOR TELASISTENCIA	SUPERVISOR TELASISTENCIA	COORDINADORA TELASISTENCIA	DELEGADA PROVINCIAL
GRUPO GESTION					
SUPERVISOR GENERAL					
GRUPO OPERATIVO					
COORDINADORA	COORDINADORA ZONA/PROVINCIAL/DIST	COORDINADORA	COORDINADORA DE ZONA	COORDINADORA DE ZONA	COORDINADORA DE ZONA
SUPERVISOR	COORDINADORA/A OPERADORES	JEFE DE CAP	SUPERVISOR/ES COORDINADORES	COORDINADORA	JEFE MANTENIMIENTO
SUPERVISOR	COORDINADORA/A OFICIALES	RESPONSABLE UM		COORDINADORA-OPERADORA	COORDINADORA CENTRAL
SUPERVISOR				SUPERVISOR DE OFICIALES	
SUPERVISOR				AYTE-SUPERVISOR DE OFICIALES	
GRUPO OPERATIVO					
COORDINADORA AUX.	AUXILIAR DE COORDINACION		COORDINADORA TELASISTENCIA	AUXILIAR COORDINACION	
COORDINADORA AUX.				AYTE- DE COORDINACION	
OFICIAL TELASISTENCIA	OFICIAL	OPERADOR UNIDAD MOVIL	TECNICO MANTENIMIENTO	OFICIAL UNIDAD MOVIL	TECNICO UM
OFICIAL TELASISTENCIA			OFICIAL UM		
TELEOPERADORES	TELEOPERADOR DE TELASISTENCIA/TEA	TELEOPERADORES	OPERADOR TELASISTENCIA	TELEOPERADORA	TELEOPERADORA
AUX.INSTALADOR	TECNICO ELECTRICISTA/INSTALADOR	TELEASISTENCIA/OFICIAL INSTALADOR	INSTALADOR	INSTALADOR	INSTALADOR












FSP
Servicios
Públicos



Andalucía

Córdoba

