

CONVENIO COLECTIVO TELEFÓNICA 1.996

Cláusula 1	Ámbito Personal y Territorial
Cláusula 2	Vigencia
Cláusula 3	Aspectos Económicos
Cláusula 4	Comercial
Cláusula 5	Empleo
Cláusula 6	Previsión Social
Cláusula 7	Negociación Permanente
Cláusula 8	Grupos Laborales
Cláusula 9	Salud Laboral, Seguridad y Medio Ambiente
Cláusula 10	Medicina de Empresa
Cláusula 11	Empresa Colaboradora
Cláusula 12	Formación
Cláusula 13	Varios
Cláusula 14	Comisión de Interpretación y Vigilancia
Cláusula 15	Normativa Laboral

Cláusula 1

ÁMBITO PERSONAL Y TERRITORIAL

Los acuerdos contenidos en el presente Convenio Colectivo tendrán fuerza normativa y obligarán a Telefónica de España SA. y a sus empleados en todo el territorio del Estado Español.

A los trabajadores contratados con carácter temporal al amparo del artículo 15 del Estatuto de los Trabajadores les será de aplicación este Convenio, salvo en aquellos supuestos en los que la naturaleza y tiempo de su respectiva relación laboral impidan su aplicación, respetando las condiciones específicas de sus contratos y lo establecido en las disposiciones legales que les afecten.

Igualmente, a los trabajadores fijos a tiempo parcial contratados al amparo de lo previsto en la Cláusula 13, les será de aplicación este Convenio, salvo en aquellos supuestos en los que la naturaleza de su relación laboral, así como la especial duración y distribución de su jornada laboral, no permitan su aplicación, (jornada y horarios, vacaciones, traslados y cambios de acoplamiento, etc.), respetando las condiciones específicas de sus contratos y lo establecido en las disposiciones legales que les afecten.

Quedan excluidos del presente Convenio:

1. Los comprendidos en el art. 1.3, punto c) del Estatuto de los Trabajadores.
2. Los que se consideren como relación laboral de carácter especial, conforme al art. 2.1, a) del Estatuto de los Trabajadores.
3. Los empleados que ocupen puestos de trabajo de alta Dirección o de responsabilidad, entendiéndose por tales los que ostenten cargo directivo de Director General, Secretario General, Subdirector General, Director de Departamento o Servicio, Subdirector de Departamento o Servicio, Director y Subdirector Provincial, durante el tiempo de permanencia en tal situación.

En caso de que cesen en su condición de cargo directivo, volverán a quedar incluidos en el ámbito de este Convenio.

4. Los Jefes de Sección, Jefes Provinciales y Expertos asimilados, en tanto mantengan la situación de "fuera de Convenio" quedarán excluidos de la misma, si bien podrán incorporarse mediante declaración individual del interesado.

No obstante lo establecido en los dos apartados anteriores el personal a que los mismos se refiere que posea la condición de empleado fijo, conservará todos los beneficios y derechos que correspondan a su categoría reglamentaria.

5. Los profesionales titulados que la Empresa haya contratado o pueda en lo sucesivo contratar para la prestación de servicios determinados, mediante el pago de honorarios por cada servicio prestado, por tanto alzado anual, semestral o mensual, libremente convenidos.

La Empresa facilitará al Comité Intercentros y a las Secciones Sindicales de los Sindicatos más representativos, a que se refiere el art. 263 de esta Normativa, la información relativa al número de cargos fuera de Convenio, con indicación de haberes asignados genéricamente a cada cargo.

Cláusula 2

VIGENCIA

El presente Convenio iniciará su vigencia el día de Enero de 1996, con excepción de aquellas materias para las que se establezcan plazos distintos, y finalizará el 31 de Diciembre de 1996, siendo prorrogable de año en año, salvo que una de las partes formule denuncia del mismo dentro de los 3 meses anteriores a la fecha de su vencimiento o de cualquiera de sus prórrogas.

Cláusula 3

ASPECTOS ECONÓMICOS

SUELDOS BASE

Durante el año 1996 el personal de Telefónica percibirá los sueldos base que, para las distintas categorías laborales, figuran en las tablas salariales adjuntas (Anexo 1). Los nuevos sueldos suponen un incremento

del 3,5% con respecto a los de 1995.

ANTIGÜEDAD

El valor de los nuevos bienes que se devenguen a partir del 1º de Enero de 1996 continuará siendo el 2,4% del sueldo base de la categoría correspondiente.

RESTO DE CONCEPTOS ECONÓMICOS

Los restantes conceptos económicos, tales como gratificaciones, ayudas escolar e infantil, dietas, plus comida y resto de pluses y compensaciones, mantendrán los mismos valores que tuvieron en el año 1.995

OTROS ASPECTOS ECONÓMICOS

Las eventuales desviaciones entre el IPC previsto y el real a 31 de Diciembre de 1996, serán incluidas en masa salarial y tablas, y tenidas en cuenta como base para los incrementos salariales del año siguiente. A estos efectos, tan pronto como se constate oficialmente esta circunstancia, se procederá a distribuir el incremento de masa salarial correspondiente, igual al exceso del IPC real sobre el previsto en la fecha indicada, siguiendo criterios análogos para los conceptos económicos de 1996. La diferencia resultante se abonará de una sola vez en el primer trimestre de 1997

PLUS DE PRODUCTIVIDAD

Para compensar el incremento de productividad que se derivará de las medidas de adecuación de la plantilla acordadas en el presente Convenio, se acuerda el abono de un plus de productividad de 36.250 ptas., de una sola vez, a todos los empleados que se encuentren en la situación de activo a partir de la vigencia de este Convenio.

El mencionado plus se abonará en el mes de Septiembre de 1996 en proporción al tiempo de situación de activo en el período comprendido entre el 1 de Enero y el 31 de Agosto de 1996. Los empleados que en el expresado período hayan trabajado en jornada reducida percibirán la parte proporcional correspondiente.

Este plus, que se abona de una sola vez, se incorporará a los sueldos a 31 de Diciembre de 1996, formando parte de la masa salarial de 1996 a efectos de cálculo para el incremento de 1997, si a la expresada fecha de 31-12-96 se alcanza el objetivo previsto de líneas en servicio por empleado

Cláusula 4

COMERCIAL

SEGMENTO GRAN PÚBLICO Y PYME'S

1-EL NUEVO MODELO DE RELACIÓN COMERCIAL

En el año 1998 se producirá la liberalización completa de las telecomunicaciones, aunque ello no será sino el final de un proceso ya iniciado con múltiples liberalizaciones parciales: terminales, servicios móviles, servicios de transmisión de datos, multimedia, etc.

Los clientes perciben la liberalización como una oportunidad de obtener mejores servicios, con precios más atractivos y con una mayor calidad de atención

A Telefónica le resulta imprescindible, en el sector de las comunicaciones:

- * Minimizar la pérdida de cuota de mercado por la aparición de competidores, manteniendo en la mayor medida posible su actual cartera de clientes
- * Dotarse de mayor flexibilidad laboral (Horarios y Turnos) y de forma ostensible, mejorar los medios, dotando a la red comercial de un catálogo de productos y servicios que al menos iguale a la competencia en precios, calidad, stock y servicio postventa; con el objetivo final de ser competitivos
- * Mejorar los sistemas y procesos para hacerlos más eficaces, ágiles y flexibles. a fin de adaptarlos en cada momento a los condicionantes del mercado.

Por ello, se hace necesaria la adaptación de las condiciones laborales actuales de la organización comercial. para adecuarlas al nuevo modelo.

2 -PRESTACIÓN DEL SERVICIO PARA EL NUEVO MODELO COMERCIAL

2.1 Telemarketing de entrada y tramitación

Los objetivos que se persiguen con el Telemarketing de Entrada son:

- * La gestión eficiente de la plataforma de telemarketing de entrada, implantando una atención multinivel (transferencias entre primera y segunda línea) y posibilitando el grado de concentración adecuado de los puntos de atención en función del horario y el nivel.
- * La resolución de la solicitud del cliente en un solo contacto, asegurando la disponibilidad de los expertos necesarios en una 'segunda línea' de atención cuando la "primera línea" no pueda llegar al fondo de la cuestión planteada,
- * Un estilo de atención orientado al cliente, dedicándole el tiempo que él y su problema requieran, y la cortesía, eficacia y calidad de atención que espera. Se trata, en suma, de resolver problemas, asesorar; fidelizar y vender al primer contacto.
- * El apoyo al resto de los canales de distribución, resolviendo de forma inmediata las gestiones que sean transferidas por telemarketing de salida, tiendas, distribuidores y prescriptores.
- * Estas plataformas de telemarketing de entrada estarán en funcionamiento en todas las cabeceras de provincia en la primera línea. En la segunda línea, en función de que exista personal disponible.
- * La atención de la demanda se realizará prioritariamente en el Centro de Telemarketing de Entrada que corresponda a la provincia origen de la llamada, y sólo en los casos que exista congestión en éste por falta de disponibilidad de recursos se producirá el reencaminamiento de la llamada al Centro de a provincia en que se asegure su atención con los parámetros de calidad que en cada momento se defina.

A estos efectos, los reencaminamientos entre provincia se realizarán en primera instancia, respetando los condicionantes lingüísticos de cada demarcación geográfica

Por Tramitación se entienden las actividades de seguimiento general de la gestión, las tareas administrativas derivadas de los pedidos cursados a través de las plataformas de atención y resto de canales de distribución, las tareas auxiliares para la solución de reclamaciones y peticiones recibidas por correo y e telefax.

2.1.1 Al objeto de garantizar la prestación del servicio 24 horas al día durante 365 días al año, en las UNIDADES DE TELEMARKETING DE ENTRADA se establecerán, para todo el personal en ellas acoplado, turnos rotativos cada cuatro semanas.

La jornada se distribuirá en 5 días a la semana, de lunes a viernes, en horarios de mañana, tarde, noche y partido, en función de la demanda de servicios.

Los turnos partidos comenzarán a las 9 horas y finalizarán no más tarde de las 20 horas. El período de mañana no finalizará más tarde de las 15'30 horas, no comenzando el de tarde antes de las 14'00 h y siendo el período de interrupción no inferior a 1 hora 30 minutos.

Podrán establecerse, en función de las necesidades de atención del servicio de cada Unidad de Telemarketing, turnos continuados de Lunes a Sábado, de 6'00 horas de duración, en horarios comprendidos entre las 8'00 h. y las 21'00 horas. La adscripción de los empleados a dichos turnos será voluntaria

Los sábados, domingos y festivos, el servicio quedará garantizado con el personal necesario. adaptándose los turnos al volumen y distribución de la demanda esperada. Se procurará que todo el personal que trabaje el domingo le corresponda hacerlo también el sábado. Salvo que lo impidan las necesidades del servicio, los turnos que se establezcan para estos días tratarán de conseguir que un mismo empleado no trabaje en dos domingos consecutivos, rigiéndose las fiestas laborales por este mismo criterio.

Los descansos semanales serán de dos días consecutivos, procurando que coincidan en sábado y domingo y vendrán recogidos en el gráfico de turnos. No obstante, de acuerdo con el mando inmediato, los empleados podrán variar entre sí los días de descanso que tengan establecidos en dicho gráfico.

Los días de descanso a que tenga derecho el personal por compensación de los días festivos trabajados podrán acumularse, a petición del empleado afectado. Para ello de común acuerdo con su jefe inmediato y a la vista del gráfico de turnos, deberá concretar la fecha de disfrute de los días acumulados, siempre que no se perjudiquen las vacaciones de otros trabajadores.

Al objeto de facilitar el régimen de descansos establecido en los dos párrafos anteriores, la publicación

del gráfico de turnos se podrá realizar de forma trimestral.

2.1.2 Para garantizar la actividad de TRAMITACION antes descrita se establecerán, para todo el personal adscrito a dichas funciones, turnos rotativos cada cuatro semanas, en horario de mañana, tarde y partido, en función de la demanda de servicio.

Con carácter general para el trabajo en sábados, domingos y festivos, para el régimen de descansos, para el inicio y finalización de los turnos establecidos, así como para los turnos continuados de lunes a sábado, se seguirán los mismos criterios que para las Unidades de Telemarketing de Entrada

2.1.3 La regulación de prestación recogida en los apartados 2.1.1 y 2.1.2 será introducida como apartado 3.9 del Artº. 106 N.L.

2.2 Tiendas propiedad de Telefónica

Establecimientos gestionados directamente por Telefónica y atendidos con personal propio, orientados al mercado, con criterios de adaptación al cliente y de eficiencia y rentabilidad.

2.2.1 Para la prestación del servicio en las Tiendas propiedad de Telefónica. se establecerán, para todo el personal en ellas acoplado. turnos rotativos cada cuatro semanas en horarios de mañana, tarde y partido, para cubrir el horario de Comercio aprobado por el Organismo con competencia en la materia. incluyendo domingos, festivos y días especiales (Navidad, Reyes, etc.).

Los turnos partidos comenzarán a las 9 horas y finalizarán no más tarde de las 20:30 horas. El periodo de mañana no finalizará más tarde de las 15:30 horas, no comenzando el de tarde antes de las 14:00 h y siendo el período de interrupción no inferior a 1 hora 30 minutos.

Asimismo podrán establecerse, en función de las necesidades de atención del servicio de cada Tienda, turnos continuados de Lunes a Sábado, de 6'00 horas de duración, en horarios comprendidos entre las 8'00 h. y las 21'00 horas La adscripción de los empleados a dichos turnos será voluntaria.

A los mandos responsables se les asignarán turnos continuados de lunes a sábado, de 6 horas de duración, en horario comprendido entre las 8,00 h y las 21 horas.

2.2.2 La regulación de prestación recogida en el apartado 2.2.1 será introducida como apartado 3.10 del artº. 106 N.L.

2.2.3 El personal acoplado en las Tiendas propiedad de Telefónica realizará una jornada semanal de 37 h. 30 minutos distribuidas en cinco días, quedando los días de descanso semanal establecidos en el gráfico de turnos.

2.3 Telemarketing de salida

Son objetivos del Telemarketing de Salida, en un escenario de plena implantación del Nuevo Modelo de Relación Comercial

- Contactar con nuestros clientes de alto y muy alto consumo al menos una vez al año.
- Contactar con todos nuestros clientes al menos una vez cada 2 o 3 años.
- Conseguir esta elevada carga de trabajo con una relación óptima de coste/eficacia por contacto.

Las actividades más importantes asociadas a estos objetivos y funciones son :

* Programación de las campañas, asegurando la máxima probabilidad de contacto útil y el máximo grado de conformidad y satisfacción del cliente con la actuación. Ello implica programación de horarios, selección de entrevistadores/vendedores con el perfil adecuado a cada campaña específica, redacción de cuestionarios y argumentarios o implementación ágil y flexible de la aplicación informática adecuada a cada campaña y de los mecanismos de interconexión con el resto de los canales del Modelo (especialmente con la segunda línea de telemarketing de entrada)

* La regulación de la prestación del servicio para el Telemarketing de Salida será la misma que para el Telemarketing de Entrada y Tramitación, estableciendo en función de cada campaña la oportuna programación de turnos y horarios, cumpliendo con los trámites con la Representación de los Trabajadores previstos en la Normativa Laboral.

3 -CRITERIOS DE ADSCRIPCIÓN DEL PERSONAL

3.1 Unidades de telemarketing de entrada - 2ª línea

Con objeto de que este importante segmento de mercado esté en todo momento dotado de profesionales con la mayor disposición y capacitación para las tareas a desempeñar, se seguirán los siguientes criterios para la adscripción del personal de la Unidad de Telemarketing.

- Ámbito provincial
- Se tendrá en cuenta la experiencia profesional, la participación y resultados en campañas de venta, así como otros conocimientos específicos o aptitudes especiales. A título de referencia se tomarán en consideración como características relevantes en los perfiles las siguientes:

- * De personalidad

- Facilidad para la comunicación
- Facilidad para la expresión verbal
- Capacidad para convencer
- Facilidad de argumentación
- Disponibilidad para la autoformación, aprendizaje y apertura a las nuevas tecnologías.

- * De conocimientos

- Conocimientos de: Informática, Telemática, Técnicas de Marketing.
- Técnicas de Ventas, Idiomas,
- Catálogo de productos y servicios del Grupo Telefónica.

Para la resolución de estos concursos provinciales se constituirá una comisión evaluadora en la que estará presente la RR.TT. así como una representación del *Área de Ventas*.

De no existir suficiente personal voluntario, se procederá conforme a lo establecido en la Normativa Laboral.

3.2 Tiendas propiedad de Telefónica

Se realizará mediante convocatorias locales con la constitución de una comisión evaluadora en la que estará presente la Representación de los Trabajadores

Los criterios generales que presidirán este tipo de convocatorias se basarán en los siguientes requerimientos :

- * Facilidad para la comunicación.
- * Facilidad para convencer.
- * Disponibilidad para autoformación aprendizaje y apertura a nuevas tecnologías.
- * Flexibilidad en el trato personal.
- * Amabilidad.
- * Capacidad de decisión
- * Responsabilidad.

De no existir suficiente personal voluntario que reúna el perfil enunciado, la Empresa podrá proceder conforme a lo establecido en la Normativa Laboral.

4 -EVOLUCIÓN DEL EMPLEO EN EL NUEVO MODELO DE RELACIÓN COMERCIAL

Desde el punto de vista del Empleo, en todas las Direcciones Provinciales la actividad básica y prioritaria para la adscripción del personal es el Telemarketing de Entrada- 1ª línea y en función de los recursos disponibles la 2ª línea, completándose con las dotaciones requeridas para la actividad de Tramitación. Donde se instalen Tiendas propiedad de Telefónica se destinarán recursos propios para su atención.

Partiendo de la cifra global de empleo existente en el Área Comercial afectada por este modelo (E.S.C.,

A.S.C. y Administrativos Ofimáticos) y de la estimación de necesidades prevista una vez implantado aquel con las condiciones laborales anteriormente expuestas en el apartado 2, se ha constatado que no mediando circunstancias desconocidas en estos momentos que modificasen significativamente la previsión de la demanda de atención estimada, el empleo necesario y el disponible globalmente considerado a finales de 1998 son equivalentes.

En efecto, efectuada la estimación de plantilla necesaria en la mencionada fecha para cada una de las líneas de actividad, se observan pequeñas desviaciones en cuanto al número de personas precisas de cada uno de los nuevos perfiles profesionales diseñados, de forma que el déficit de empleados con categoría actual de A.S.C. que existiría, se encuentra compensado con el exceso existente de empleados de las actuales categorías de E.S.C. y Administrativos Ofimáticos.

Las diferencias entre personal necesario y personal disponible para cada una de estas categorías (E.S.C., A.S.C. y Administrativos Ofimáticos) se asumiría mediante la asignación a puestos de trabajo de la segunda línea, de los E.S.C. sobrantes, y la asignación de los Administrativos Ofimáticos que no tuviesen cabida en Tramitación, a puestos de trabajo de la primera línea de Telemarketing de Entrada.

En este sentido, el colectivo de Administrativos existente en Comercial que deberá ser adscrito por sus propias funciones a puestos de trabajo de Tramitación, tendrá preferencia sobre el personal ajeno a Comercial para ocupar puestos de trabajo en la primera línea de Telemarketing de Entrada, dentro de los procedimientos de reconversión para las nuevas categorías que se establezcan, previa la formación requerida. De la misma manera lo será para las Operadoras adscritas actualmente a Comercial, con respecto a la primera línea de Telemarketing de Entrada

El personal de las categorías no citadas en los párrafos anteriores, que actualmente esté acoplado en el Área Comercial y que no mantenga su actividad habitual en el nuevo modelo, será adscrito a otras unidades de la Dirección Provincial.

Por último, en función de la evolución del mercado y de que existan recursos disponibles, se atenderá con personal propio el Telemarketing de Salida, con prioridad a su contratación externa.

5 -FORMACIÓN

Este nuevo modelo de relación comercial que, evidentemente, estará soportado por plataformas técnicas e informáticas que se irán adaptando, tiene como piedra angular de la evolución a una red de ventas competitiva, tanto en atención al cliente y capacidad de venta, como en rentabilidad a los RECURSOS HUMANOS, que constituyen su activo principal.

En consecuencia, considerando el importante papel que la FORMACIÓN juega en la calidad del servicio, en la motivación individual de los trabajadores y en el necesario y profundo cambio cultural, se considerarán como prioritarias, dentro de los programas de formación, las siguientes acciones::

- * Diseño y desarrollo de programas específicos para la formación continua y universal para los actuales empleados del Área Comercial
- * Diseño y desarrollo de programas específicos para la reconversión y adecuación a los nuevos perfiles profesionales del Nuevo Modelo Comercial.
- * Diseño y desarrollo de programas específicos para la reconversión de potenciales excedentes a recolocar en el Área Comercial.
- * Diseño y desarrollo de programas específicos *para* la consolidación de la carrera profesional en este Área.

La Representación de los Trabajadores participará en el desarrollo de estas acciones a través de los foros establecidos en la Normativa Laboral.

Las metodologías a utilizar, presenciales, autoestudio, campañas y cursos de sensibilización e información, etc., irán determinadas por las características de las materias así como por los objetivos y necesidades, prestándose especial atención a la anticipación y formación en el puesto de trabajo

6 -OTROS ASPECTOS

El desarrollo de los aspectos del nuevo modelo de atención al cliente y de sus instrumentos, no recogidos en esta Cláusula, se abordarán en el marco de negociación establecido en las cláusulas 7 y 8.

Para facilitar el seguimiento periódico de la implantación gradual del modelo y su impacto en los colectivos afectados, se constituirá un Grupo de Trabajo específico con reuniones, al menos cada dos meses.

Será de aplicación lo establecido en la Normativa Laboral en lo relativo a las compensaciones económicas establecidas para las horas de trabajo en sábado, domingo y festivo, así como cualquier otra compensación que en función de la organización de los turnos pudiera corresponder.

Serán así mismo de aplicación lo establecido en la Normativa Laboral en cuanto al respeto de las Normas de Seguridad e Higiene, y en concreto las pausas por trabajo en videoterminal, así como las regulaciones en aquella establecidas en materia de descansos.

Cláusula 5

EMPLEO

1 - GARANTÍA DE EMPLEO

La Dirección de la Empresa garantiza que la reorganización del trabajo por causas de innovaciones tecnológicas o técnicas no podrá ser causa de baja en la Empresa. En este sentido, continuará el desarrollo de acciones concretas conducentes a dar solución a los excedentes de plantilla que surjan en cualquier grupo laboral, previa concertación con la Representación de los Trabajadores.

Además de la garantía anteriormente expresada. para consolidar la estabilidad del empleo, se plantean los dos objetivos siguientes:

- 1.- El compromiso por parte de la Dirección de la Empresa de recuperar el máximo de actividades y sobre todo, la incorporación de nuevos servicios que permitan absorber potenciales excedentes. En cualquiera de los dos casos los criterios de valoración han de cumplir siempre con los principios de eficiencia que enmarcan las decisiones de la Compañía en todos los planes de actuación.
- 2.- Ambas partes se comprometen a poner en marcha los instrumentos procedimentales suficientes para garantizar al máximo la redistribución de los potenciales excedentes, teniendo en cuenta la problemática global de los Grupos o Subgrupos laborales afectados.

Por otra parte, para posibilitar que la consecución de la plantilla objetivo prevista para la fecha de finalización de la vigencia de este Convenio se realice con medidas de carácter estrictamente voluntario, ambas partes acuerdan, además de las recogidas en la cláusula de previsión social, las siguientes a aplicar durante la vigencia del mismo:

1.1 BAJAS INCENTIVADAS

Las condiciones en las que se podrá acceder a la baja incentivada en la Empresa son las siguientes:

- a) Podrán solicitarla los empleados que, a la firma de este Convenio, estén en activo en la Compañía y que no hayan cumplido 57 años de edad
- b) Como compensación por la baja Telefónica de España abonará el importe de 45 días por año de servicio, con un máximo de tres anualidades y media y un mínimo de una anualidad. A estos efectos el importe día se obtendrá de dividir las retribuciones anuales brutas que correspondan por 365 días, entendiendo por retribución anual bruta la suma de devengos fijos que el empleado tenga acreditados. El pago de dicha compensación se realizará en tres fracciones iguales; la primera de ellas, en el momento de causar baja en la Empresa.
- c) El empleado que solicite la baja se comprometerá a la no realización de cualquier tipo de actividad por cuenta propia o ajena que suponga competencia con las que realizan Telefónica de España y las Empresas de su Grupo en los términos y plazos que para tales casos establece el art. 21.2 del Estatuto de los Trabajadores.

A los efectos previstos en el párrafo anterior, se entenderán comprendidas dentro del Grupo

Telefónica, aquellas Empresas dedicadas a la prestación de Servicios de Telecomunicación, tal como se definen en la Ley de Ordenación de las Telecomunicaciones y disposiciones de desarrollo.

El pago de la segunda fracción, que se efectuará una vez transcurrido un año desde la baja y la tercera, que lo será a los dos años desde esa fecha, tendrán la consideración de compensación por este compromiso, quedando la empresa en caso de incumplimiento por parte del empleado, liberada de hacer efectivos los pagos comprendidos en este apartado que puedan estar pendientes y legitimada para reclamarlos en caso de que hubieran sido abonados con anterioridad.

A estos efectos, Telefónica, tan pronto tenga conocimiento de la participación del empleado en dichas actividades, le comunicará expresamente su intención de no realizar tales pagos y, en su caso, de reclamar las cantidades indebidamente pagadas

Los pagos de la segunda y tercera fracción serán actualizados en función de los incrementos salariales que se pacten y les sean de aplicación.

Aquellos empleados que se hallen vinculados por un pacto de no concurrencia de seis meses, podrán percibir el importe de la compensación expresada en el apartado b), bien en la forma descrita en los párrafos precedentes o bien en dos fracciones iguales, la primera a percibir en el momento de la baja y la segunda una vez transcurrido el citado período de seis meses.

d) Si en el momento de la baja el empleado desea mantenerse de alta mediante un Convenio Especial en la Seguridad Social, Telefónica le abonará, previa presentación mes a mes de los recibos correspondientes, el importe de dicho Convenio durante dos años como máximo.

e) Telefónica se reserva la posibilidad de la no concesión de la baja en aquellos casos en los que a su juicio el empleado esté desempeñando trabajos de carácter estratégico y sea difícil su sustitución a corto plazo. En los demás casos, la concederá en un plazo no superior a dos meses.

1.2 COMISIÓN DE EMPLEO

Se prórroga la vigencia de la cláusula 93 del C.C. 93-95 en el epígrafe referido a la composición y competencias de la Comisión de Empleo.

Por otra parte, las medidas desarrolladas en este Convenio hacen necesario, para garantizar una aplicación objetiva, racional y no discriminatoria, potenciar, sobre los ya establecidos, los cometidos de la Comisión de Empleo en el sentido siguiente:

- Tener conocimiento de las solicitudes de reingreso de excedencias, a fin de proponer mecanismos que pudieran permitir su incorporación.
- Tener información de las jubilaciones, prejubilaciones y bajas voluntarias que se produzcan a fin de evitar posibles disfunciones y buscar soluciones a las mismas, así como de las peticiones de bajas incentivadas no concedidas.
- Abordar el estudio de la problemática genérica que los traslados tienen en la actualidad en relación con el empleo, al objeto de procurar la redistribución de la plantilla que posibilite dar respuestas positivas a las expectativas de traslados.

2 - PLANES DE EMPLEO

Una vez aprobado el Plan Estratégico de la Compañía, la Dirección de la Empresa informará a la Representación de los Trabajadores de la Comisión de Empleo de todos aquellos extremos que afecten a la evolución de los Recursos Humanos a medio y largo plazo y de las consiguientes políticas de Recursos Humanos planteadas en dicho plan, con especial incidencia en aquellas que pudieran afectar cualitativa o cuantitativamente a los grupos laborales.

Con objeto de recoger la opinión de los Representantes de los Trabajadores sobre los planes de empleo, la Dirección de la Empresa se compromete a facilitar a la Representación de los Trabajadores de la Comisión de Empleo el documento en el que se detalle la propuesta de P.A.E. para el año, con indicación expresa de la distribución a nivel de cada provincia. La citada Representación dispondrá de un plazo de quince días hábiles desde su entrega para emitir informe con las consideraciones que estime pertinentes. Si pasado el plazo no emitiera su informe, el proyecto de P.A.E seguirá su curso hasta su aprobación por

la Dirección de la Empresa.

3 - MEDIDAS PARA LA ADECUACIÓN DE LA PLANTILLA AL OBJETIVO

3.1 - OFERTAS A LA PLANTILLA DE EMPLEO EN EMPRESAS DEL GRUPO

La Empresa se compromete a establecer los compromisos necesarios con las Empresas del Grupo Telefónica y los mecanismos que permitan aprovechar las oportunidades de empleo en dichas Empresas para la recolocación, de forma voluntaria, de recursos disponibles de Telefónica,

Los empleados en activo de Telefónica de España que voluntariamente opten por ocupar una plaza de cualquier categoría laboral en otra empresa del Grupo Telefónica, percibirán en concepto de compensación por la baja 35 días por año de servicio, con una anualidad como mínimo y dos anualidades como máximo.

3.2 - TRASLADOS RESTRINGIDOS A NIVEL PROVINCIAL

Para una mejor redistribución de la plantilla a nivel provincial y para evitar potenciales necesidades de recolocación, se podrán realizar concursos restringidos de traslados, que tendrán preferencia absoluta sobre los concursos de traslados de art. 179 de la Normativa Laboral.

La realización de estos traslados restringidos serán acordados en la Comisión de Empleo, aplicándose en su resolución la normativa general vigente para traslados, en lo que a preferencias se refiere.

3.3 - RECOLOCACIÓN INTERNA DE RECURSOS DISPONIBLES

Ambas partes se comprometen a establecer mecanismos ágiles y eficaces que permitan la recolocación funcional y geográfica de los recursos disponibles en otras áreas de la Empresa, contando con la oportuna participación, en la forma que se establezca, de los Representantes de los Trabajadores, en línea con los trabajos realizados en la Comisión de Empleo y en concreto a:

3.3.1 Procedimiento para las situaciones de recolocación interna

Para la recolocación interna de recursos disponibles se utilizarán el procedimiento y los criterios siguientes:

a) IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS DISPONIBLES

La identificación del personal disponible será realizada por cada Dirección Provincial, teniendo en cuenta los planes y

objetivos de la Compañía a corto, medio y largo plazo.

Para el inicio de un procedimiento de tratamiento de recolocación de recursos disponibles, a partir de la identificación de tal situación en cada Dirección Provincial, se informará al Comité de Empresa de:

- Las causas razonadas que generan dicha situación.
- La propuesta de solución de la Dirección Provincial, dentro de las posibilidades normativas existentes.
- Los cambios de acoplamiento voluntarios solicitados y/o realizados.

Seguidamente se abrirá un proceso de concertación con el Comité de Empresa correspondiente, tendente a encontrar las soluciones adecuadas, dando cuenta de inmediato del inicio del proceso a la Comisión de Empleo.

b) MECANISMOS PRIORITARIOS DE RESOLUCIÓN

- Posibilidades de jubilación y prejubilación a corto/medio plazo. Cláusulas correspondientes del

Convenio Colectivo 93-95 y del presente Convenio.

- Cambios de acoplamiento en la localidad en la misma categoría. Artículo 151. Normativa Laboral.
- Traslados voluntarios y/o a iniciativa de la Empresa, para su categoría laboral, dentro de la provincia (a otras localidades) o a otras provincias. Artículos 179 y 183 b) de la Normativa Laboral.
- Reasignación de puestos de trabajo a otra categoría dentro de la misma localidad. Artículo 151 bis. Normativa Laboral

e) TRÁMITES

Aquellas situaciones que puedan ser resueltas por los procedimientos recogidos en los dos primeros puntos del apartado b) anterior serán gestionadas a nivel provincial, con los trámites establecidos ante el Comité de Empresa correspondiente.

Aquellas situaciones que necesiten utilizar los mecanismos recogidos en los dos últimos puntos del apartado b) anterior deberán ser comunicadas tan pronto como se detecte dicha circunstancia, sin perjuicio de que se continúe el trámite de desarrollo a nivel provincial, al Portavoz de la Dirección en la Comisión de Empleo, quien transmitirá la información a los miembros de dicha Comisión y a las Áreas funcionales implicadas, para su planteamiento en la citada Comisión

Posteriormente, y en los términos que se establecen al final de este epígrafe, una vez discutidas con el Comité de Empresa, se plantearán a dicha Comisión por parte de las Direcciones Provinciales la propuesta o propuestas de solución, que deberán contener los siguientes apartados:

- a) Cuantificación y localización del personal disponible.
- b) Causas o razones que lo motivan.
- c) Solución o soluciones propuestas o alternativas.
- d) Prospección de voluntariedad de personal afectado, a ser posible priorizando las distintas alternativas.
- e) Criterios que se proponen tener en cuenta para las soluciones propuestas, teniendo en cuenta la normativa existente, las características de cada localidad y el colectivo afectado
- f) Informe/Acta conteniendo la posición del Comité de Empresa correspondiente, con indicación expresa de la existencia o no de acuerdo.

Caso de que se produzca el acuerdo con el Comité de Empresa correspondiente, las soluciones acordadas serán puestas en marcha, con el carácter de provisionales, inmediatamente o en los plazos acordados y/o establecidos, remitiendo información a la Comisión de Empleo para su pronunciamiento que deberá producirse en el plazo máximo de 15 días. Transcurrido este plazo sin pronunciamiento en contra las medidas serán de carácter definitivo.

Caso de no producirse el acuerdo con el Comité de Empresa en el plazo de un mes desde el inicio del proceso, se informará en los términos anteriormente expresados a la Comisión de Empleo que una vez tratadas estas propuestas emitirá y enviará a la Dirección Provincial en el plazo máximo de un mes una contestación suficiente para que dicha Dirección Provincial pueda ejecutar las acciones oportunas.

Caso de que transcurrido este plazo, no se halla producido el acuerdo en la Comisión de Empleo, en situaciones de cierres totales o parciales de Centros de Trabajo y/o casos de disminución manifiesta y clara de la actividad, la Empresa podrá poner en marcha, de forma provisional e informando previamente a la citada Comisión, las medidas imprescindibles para la utilización de los recursos disponibles, dando prioridad a soluciones en el ámbito de la localidad frente al desplazamiento en el ámbito provincial y sin que ello de por finalizado el proceso de negociación para la búsqueda de soluciones definitivas.

d) COLECTIVO AFECTADO PARA SUPUESTOS DE APLICACIÓN DEL ART. 183 B) N.L.

Se modifica el apartado B) a) del artículo 184 N. L. quedando:

Cuando la reasignación de puestos de trabajo afecte a una parte de la plantilla de la localidad en cuestión, la Empresa, salvando las prescripciones legales establecidas al efecto, tendrá en cuenta las circunstancias personales, familiares y sociales de los empleados, de forma que hayan de sufrir el traslado quienes resulten menos perjudicados; en iguales circunstancias, se trasladará al más moderno en la categoría y en igualdad de esta circunstancia se estará a la menor antigüedad en la Compañía y, en su caso, a la menor edad."

No obstante, se podrán pedir voluntarios en el ámbito de la localidad y, atendiendo a las características de cada localidad y categoría se podrán propiciar acuerdos específicos con el Comité de Empresa correspondiente y, en su caso, en la Comisión de Empleo.

e) DETERMINACIÓN DE CRITERIOS DE IDONEIDAD A APLICAR EN SUPUESTOS DE SOLUCIÓN SEGÚN EL ART. 151 BIS.

Al no haberse desarrollado y acordado lo recogido en el art. 151 bis en cuanto al método objetivo que determine la adecuación al nuevo puesto de trabajo en los supuestos contemplados en dicho artículo, se procederá de la forma siguiente:

- a) Para el personal voluntario se realizarán pruebas objetivas cuya realización y contenido se establecerán en su momento.
- b) En caso de no existir suficientes voluntarios, provisionalmente, se aplicarán los criterios de antigüedad recogidos en el apartado B) del art. 184 de la Normativa Laboral o en su caso los acuerdos alcanzados con la Representación de los Trabajadores.

4 - CONTRATACIÓN TEMPORAL

Prórroga del epígrafe correspondiente de La cláusula 9ª del C.C. 93-95.

5 - CONTRATACIÓN DIRECTA DE PERSONAL

Se mantiene en vigor en todos sus aspectos el Apartado e) de la Cláusula 6ª. del Convenio Colectivo 89/90.

6 - INTEGRACIÓN DE MINUSVÁLIDOS

Se continuará con el desarrollo de las acciones recogidas en el apartado B) del epígrafe correspondiente de la cláusula 9ª del C.C. 93-95.

7-CONTRATAS

Se mantiene vigente el epígrafe correspondiente de la cláusula 9ª del Convenio Colectivo 93-95.

Cláusula 6

PREVISIÓN SOCIAL

1. JUBILACIONES ANTICIPADAS

La Cláusula 11 del Convenio Colectivo 1.993-1.995 amplió sustancialmente los Acuerdos de Previsión Social firmados el 3 de Noviembre de 1.992 en lo que se refería a las compensaciones a percibir por los empleados para poder acceder a la Jubilación Voluntaria a partir de los 60 años.

La experiencia obtenida en la aplicación de la citada cláusula aconseja introducir algunas modificaciones que permitan continuar de alta en la Seguridad Social, a efectos de mejora del importe de la pensión, a

aquellos empleados que forzosamente tienen que esperar a los 65 años para tener derecho a la pensión pública por haber cotizado después del 1-1-67. En su virtud se establece durante la vigencia de este Convenio lo siguiente:

A) Los actuales empleados fijos de la Empresa, que a la firma de este Convenio se encuentren en servicio activo y tengan 60 ó más años cumplidos o los cumplan a partir de dicha fecha, podrán solicitar la baja en la Empresa, que la concederá y abonará a los trabajadores una compensación que se calculará de la forma siguiente.

- Importe equivalente a coste del Convenio Especial con la Seguridad Social hasta el cumplimiento de los 65 años, calculado a la fecha en que se produzca la baja en la Empresa, sin que quepa revisión posterior alguna.

- Importe correspondiente a la aportación del Promotor al Plan de Pensiones calculado sobre el último salario regulador percibido y en función del tiempo que reste desde el momento de la baja en la Empresa hasta cumplir los 65 años.

- Se percibirá además una cantidad equivalente al 5% de la retribución anual bruta que corresponda por cada año que falte para cumplir los 65 años de edad y en función del tiempo que medie desde el momento de la baja en la Empresa hasta cumplir dicha edad. A los empleados que pasen a la situación de jubilación voluntaria en el plazo de dos meses a partir de haber cumplido los 60 años de edad, se les abonará el 10% de la retribución anual bruta en lugar del 5% antes indicado.

- A la cantidad que resulte de sumar las compensaciones indicadas en los tres apartados anteriores para cada empleado se le aplicará un incremento adicional del 25% si la baja se solicita antes de cumplir 61 años ó en un 10% si es antes de cumplir 62 años.

La cantidad total resultante se hará efectiva directamente por una sola vez o podrá recibirse en forma de renta, en cuyo caso se instrumentará el pago a través de una Compañía de Seguros

B) Con independencia de la compensación descrita en el Apartado A, para aquellos empleados que se acojan a lo dispuesto en ésta Cláusula y tengan necesariamente que seguir de alta en la Seguridad Social por haber empezado a cotizar después del 1 - 1-67, la Empresa abonará el 50% del Convenio Especial a suscribir por los interesados! debiendo acreditar el trabajador con la periodicidad que la norma vigente establezca las cantidades satisfechas.

C) A aquellos empleados que reuniendo los requisitos indicados en el apartado A de esta cláusula accedan a la jubilación anticipada. se les acreditará e premio por Servicios Prestados en la forma establecida en el Artículo 207 de Normativa Laboral si tienen, al menos 30 años de servicios efectivos,

D) Los empleados ingresados antes de 1-7-1.992 no adheridos al Plan de Pensiones continuarán de alta en el Seguro Colectivo de Riesgo, con cuotas a su cargo, manteniendo derecho a la prestación de supervivencia. El salario regulador que se tendrá en cuenta en ambos casos será el último percibido como empleado en activo.

2. PREJUBILACIONES

Como medida complementaria a la jubilación recogida en esta Cláusula apartado 1, se establece la prejubilación a los 57 años de edad, en las condiciones siguientes:

a) Podrán acogerse a la prejubilación los empleados fijos en activo a partir de los 57 años de edad previa solicitud de baja en la Empresa y aceptación de la misma, para enlazarla con la jubilación

anticipada al cumplir los 60 años de edad.

b) Los empleados que causen baja percibirán una compensación que se calculará de la forma siguiente:

- 85% de las retribución bruta anual que se tenga acreditada en el momento de la baja, calculada en función del tiempo que reste hasta cumplir los 60 años.

- Importe correspondiente a la aportación del Promotor al Plan de Pensiones calculado sobre el último salario regulador percibido y en función de tiempo que reste desde momento de la baja en la Empresa hasta cumplir los 60 años.

- Importe de las Ayudas infantil y Escolar correspondientes a todo el período de prejubilación, calculado en función de los hijos reconocidos e importes vigentes en el momento de la baja y aplicando la escala de edades establecida en el artículo 96 de la Normativa Laboral.

La cantidad resultante se abonará en forma de renta mensual, en función del número de meses que falten hasta cumplir 60 años, instrumentándose el pago a través de una compañía de Seguros.

c) Con efectos desde la fecha de la baja, el empleado prejubilado deberá suscribir un Convenio Especial con la Seguridad Social, a fin de poder acceder a la pensión de jubilación. El trabajador acreditará con la periodicidad que la norma establezca las cuotas satisfechas a la Seguridad Social en virtud de dicho Convenio y que serán reintegradas por la Empresa hasta que cumpla 60 años.

d) Se percibirá el Premio de Servicios Prestados según lo dispuesto en el artículo 207 de la Normativa Laboral para todos aquellos que en el momento de la baja por pase a la situación de prejubilación convenida lleven 30 ó más años de servicio efectivo. Para los que no los alcanzan será de aplicación lo indicado en el apartado 1 c) de esta Cláusula computándose como tiempo de servicios efectivos para la percepción del Premio a los 60 años el período de prejubilación. Igualmente contará este período para la percepción del Premio correspondiente a los 25 años de servicio

e) Al cumplir los 60 años de edad los empleados que hubieran optado por acogerse a la prejubilación percibirán la compensación prevista en esta Cláusula apartado 1. Para el cálculo de esta compensación, se tendrá en cuenta la retribución anual fija que corresponda en el momento de la prejubilación debidamente actualizada en función de los incrementos salariales que se pacten en Convenio, incluyendo los bienios o saltos de categoría a que durante el período de prejubilación se hubiera tenido derecho.

f) Durante el período de prejubilación se mantendrá la situación de alta en la Póliza del Seguro Colectivo de Riesgo, hasta que se cumplan 60 años, con cuotas a cargo de Telefónica. Igualmente, se mantendrá durante este período la aportación de Telefónica para aquellas personas que continúen de alta en A.T.A.. M. El salario regulador que se tendrá en cuenta en ambos casos será el último percibido como empleado en activo.

g) El empleado que solicite acogerse a la prejubilación se comprometerá a la no realización, durante el período de prejubilación y, en todo caso, durante un plazo de dos años, de cualquier tipo de actividad por cuenta propia o ajena que suponga competencia con las que realizan Telefónica de España y las Empresas de su Grupo. El incumplimiento de este compromiso liberará a la Empresa de hacer frente a las obligaciones contraídas y la Compañía de Seguros cesará en el pago de las rentas mensuales aseguradas, debiendo restituir el empleado las cantidades percibidas desde el inicio de la actividad hasta el momento en que se constate tal circunstancia.

A los efectos previstos en los apartados 1 y 2 anteriores se considera retribución anual bruta la suma de devengos fijos que el empleado tenga acreditados en el momento de la baja

3. PLAN DE PENSIONES

Ambas partes coinciden en la conveniencia y oportunidad de que el Plan de Pensiones de Empleados de Telefónica pueda tener en cuenta la contingencia de Incapacidad Permanente Total para la Profesión Habitual, actualmente no considerada.

A tal fin, ambas partes acuerdan dirigirse a la Comisión de Control del Plan de Pensiones para que, con carácter de urgencia, a través de los procedimientos establecidos, se incorpore dicha contingencia al Reglamento del Plan.

4. SEGURO DE RIESGO Y PRESTACIÓN DE SUPERVIVENCIA

Al objeto de proceder al desarrollo y adecuación de la prestación de supervivencia del colectivo que, estando en activo el 1-7-92, no se adhirió al Plan de Pensiones de Empleados de Telefónica, al marco exigido por la vigente Ley de Ordenación del Seguro Privado, se constituirá una Mesa en el plazo de 3 meses desde la firma del Convenio con representación de la Empresa y de los Representantes de los Trabajadores.

En dicha Mesa se tratarán igualmente todas las cuestiones planteadas en relación con la problemática existente respecto a las Pólizas correspondientes al Seguro de Riesgo y Accidentes

5. SEGURO DE SUELDO

Se seguirá impulsando la constitución de una Fundación con su correspondiente Reglamento y, entre tanto, la Empresa continuará prestando el apoyo administrativo y de gestión de cobros y pagos contemplado en el apartado cuarto de los Acuerdos de Previsión Social de 3-11-92.

El Reglamento de la Fundación debe contemplar, entre otras, las siguientes cuestiones:

- Garantía de las prestaciones que actualmente está otorgando el Seguro de Sueldo, derivados del extinto Reglamento de la Institución Telefónica de Previsión y de la Normativa Laboral (art. 248).
- Mantenimiento de la cotización actual (0.1% del salario regulador) como aportación a la futura Fundación Laboral.
- Incluir entre las prestaciones que se reglamenten, la de Incapacidad Permanente total para la Profesión Habitual.

Cláusula 7

NEGOCIACIÓN PERMANENTE

Para conseguir una participación efectiva de los trabajadores y sus representantes en los procesos de cambio para hacer frente al entorno competitivo, ambas partes se comprometen a abordar, mediante la apertura de los foros de negociación necesarios, los nuevos requerimientos que para la Empresa se derivan de la situación de competencia y del proceso de liberalización de las telecomunicaciones, dando así respuesta en tiempo oportuno a las necesidades presentes y futuras de la Empresa y a los problemas laborales que se deriven de este proceso.

La negociación se extenderá a las cuestiones que se explicitan en esta misma cláusula y a todas aquellas que sean planteadas de común acuerdo y que respondan a la finalidad señalada en el párrafo anterior, desarrollándose conforme al siguiente:

PROCEDIMIENTO

1. Exposición por los responsables de las distintas Áreas de las previsiones del Plan Estratégico (situaciones más actualizadas) o, según las cuestiones a tratar presentación de los objetivos y propuesta de desarrollo normativo.
2. Información de los impactos, en los Recursos Humanos y en las condiciones de trabajo, de las actuaciones que se deriven del Plan Estratégico.
3. Análisis y debate.
4. Síntesis de acuerdos y desacuerdos,
5. Concreción de actuaciones

CALENDARIO

El procedimiento anterior deberá ajustarse en cada caso a las exigencias de tiempo en que han de ponerse en marcha las acciones que permitan la consecución de los distintos objetivos.

LEGITIMACIÓN DE ACUERDOS

Los acuerdos alcanzados por los grupos de trabajo específicos, cuya composición contará con la representatividad suficiente, se incorporarán al Convenio Colectivo y al texto de la Normativa Laboral, siguiendo los mismos requisitos de registro y publicación.

Cuando el foro de negociación a quien se asigne el desarrollo de alguna de las cuestiones objeto de ésta, sea una de las Comisiones existentes, creadas al amparo de lo establecido en este Convenio, los acuerdos alcanzados, deberán ser ratificados por la Comisión de Interpretación y Vigilancia, procediendo a continuación a la cumplimentación de los requisitos de registro y publicación indicados en el párrafo anterior.

MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE DISCREPANCIAS O PARA SUPUESTOS DE DESACUERDO.

Ambas partes podrán, de mutuo acuerdo, someter al procedimiento de mediación o arbitraje los temas que determinen, o cualquier cuestión derivada de discrepancias surgidas en la negociación de alguno de los temas.

A este fin, en el plazo de 30 días desde la firma del Convenio, se designará, de común acuerdo entre el Comité Intercentros y la Dirección, a la persona que deberá ejercer esa función.

La designación de la persona del Mediador o Árbitro recaerá en jurista de reconocido prestigio, quien, aceptado el encargo, deberá dictar la resolución en el plazo de un mes.

LÍNEAS DE TRABAJO

Durante la vigencia de este Convenio se abordarán las siguientes líneas de trabajo.

1. Desarrollo de los compromisos pendientes del Convenio 93-95.
 - * Cláusula 6.1- Asignación de puestos de trabajo.
 - * Cláusula 21 - Repercusiones en la evolución del Modelo de Operación y Mantenimiento. A tal fin, se mantendrá operativo el Grupo de Trabajo creado al amparo del apartado 1 de esta cláusula.
 - Centros de Comunicaciones por Satélite
 - Estaciones de Cables Submarinos
 - Centros de Demostraciones
 - Otras Áreas y Servicios Singulares
2. Matriz

- * Operación e Información
 - Nacional - Adecuación de los centros y de los recursos a la demanda.
 - Internacional - Adecuación de los recursos a la estacionalidad.
- * Sistemas de Información . Completar la adaptación de las condiciones de trabajo para facilitar la plena disponibilidad de los servicios.
- * Proyecto Arco. Efectos sobre las condiciones de trabajo y seguimiento de su implantación.
- * Productividad. - Modelo de Productividad
 - Factores que inciden en la productividad
 - Efectos sobre las condiciones de trabajo incluido su efecto retributivo
 - Política de incentivos
- * Régimen disciplinario. Actualización del sistema disciplinario vigente en la Empresa.

3. Grupo

Creación de un marco estable para el tratamiento de los aspectos de Recursos Humanos que afecten al Grupo. En este sentido, ambas partes se comprometen a:

- Proponer a los Órganos Rectores de A.T.A.M. la posibilidad de ampliar el colectivo de asociados a los empleados de otras Empresas del Grupo, promoviendo, en su caso, los conciertos que estimen oportunos con dichas Empresas.
- Propiciar acuerdos con las Empresas del Grupo, al objeto de facilitar la recolocación de los potenciales excedentes que puedan existir en las mismas en cualesquiera otras, si ello fuese posible y los afectados reuniesen los perfiles requeridos por la empresa ofertante de empleo.

Cláusula 8

GRUPOS LABORALES

La Comisión de Grupos Laborales, que fue creada en Convenio Colectivo 89/90 estará compuesta por dos miembros designados por el Comité Intercentros y uno más por cada Sindicato más representativo e igual número por parte de la Dirección de la Empresa. Proseguirá su funcionamiento a lo largo de este Convenio con el objeto fundamental de concluir los trabajos iniciados en el Convenio 89/90 y adaptar los perfiles de las distintas categorías laborales a las nuevas realidades impuestas por las exigencias derivadas de un entorno competitivo, de las nuevas tecnologías que se están implantando y de los procesos organizativos necesarios, de manera que se puedan utilizar con toda su eficacia los acuerdos alcanzados en anteriores convenios y conseguir los objetivos que en cuanto a una óptima asignación y utilización adecuada de los recursos humanos se ha fijado la Compañía.

A: CONCLUSIÓN TRABAJOS PENDIENTES

La Comisión de Grupos Laborales continuará, hasta su conclusión, los trabajos encomendados en la Cláusula 16 del Convenio Colectivo 93-95, apartados A y B.

Igualmente asumirá el mandato contenido en la Cláusula 13 del Convenio Colectivo 93-95, que se declara expresamente vigente.

B: NUEVOS PERFILES PROFESIONALES

Se aprueban los trabajos desarrollados por la Comisión de Grupos Laborales en los términos acordados en su reunión de 31 de Enero de 1.996, en relación con los perfiles profesionales siguientes:

- Técnico Medio de Apoyo a Ventas

- Operadores Audiovisuales
- Delineantes, Dibujantes y Maquetadores
- Operadores de Almacenes
- Atención a los CRAT
- Atención de las Redes de Área Local
- Acceso a la figura de Gerente de Cuentas

cuyos textos se incorporan al presente Convenio como Anexo nº 2.

C: TRABAJOS DERIVADOS DE ESTE CONVENIO

Se encomienda a la Comisión de Grupos Laborales el estudio y desarrollo de los perfiles profesionales que se deriven de la aplicación del Nuevo Modelo de Atención al Cliente (Segmento Gran Público y PYMES). Dentro de este proceso, deberá contemplarse la posible solución para la actualización de los Grupos de Cotización de dichos perfiles.

De igual forma, serán competencia de esta Comisión, cuantos trabajos sean consecuencia de los acuerdos alcanzados al amparo de este Convenio en este ámbito.

Cláusula 9

SALUD LABORAL, SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Se mantiene vigente la cláusula 17 del Convenio Colectivo 93-95, salvo lo modificado por la presente cláusula :

El Mapa de Riesgos y el desarrollo del Plan Integral de Seguridad y Salud Laboral deberán ser adaptados a la nueva Ley de Prevención de Riesgos Laborales en función de la reglamentación y protocolización que se establezca por parte de la Administración Pública.

El Comité Central de Seguridad y Salud, mediante un Grupo de Trabajo, asumirá el estudio, desarrollo y aplicación de la Ley de Prevención de Riesgos, hasta el pleno establecimiento de los reglamentos.

Los actuales Comités Provinciales de Seguridad e Higiene en el Trabajo se transformarán en Comités de Seguridad y Salud, manteniendo su actual número y distribución, salvo en aquellas provincias donde la Ley establece un número mayor de Delegados de Prevención, en las que habrán de adaptarse numéricamente a aquélla.

La formación necesaria para el desempeño de las funciones que sean requeridas a los Delegados de Prevención, correrá a cargo de la Empresa, siendo consultado para ello el Comité Central de Seguridad y Salud

Los trabajos en exteriores de edificios se realizarán acompañados en los casos recogidos en las Normas de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Asimismo se estará a lo acordado por el Comité Central de S.H.T referente a trabajos sin luz natural (los realizados en exteriores de edificios en tareas específicas de líneas aéreas y fachadas, así como los trabajos **en cabinas ubicadas** en vía pública, caso de requerir uso de escaleras en exteriores o subidas a postes).

MEDIO AMBIENTE.

Telefónica contribuirá en la reducción del gasto energético mediante el análisis continuado de la reducción

del mismo, evaluándose el riesgo de energía renovable.

La Empresa se compromete al abandono en la utilización de halones mediante su sustitución por alternativas más inocuas.

En la adquisición de productos químicos se evaluará la existencia de alternativas inocuas, exigiéndose la caracterización de los mismos en las especificaciones.

En la introducción de nuevas tecnologías, medios de trabajo y materiales, se tendrán en consideración los aspectos medioambientales, reflejándose en los métodos de trabajo de instalación y construcción.

Se facilitará la utilización de productos ecológicos y el ahorro de materias primas, favoreciéndose el reciclado de productos de desecho.

Cláusula 10

MEDICINA DE EMPRESA

Se mantiene vigente la cláusula 18 del Convenio Colectivo 93/95, salvo lo modificado por la presente cláusula:

Una vez protocolizados los Reconocimientos Médicos de Empresa atendiendo a las líneas de actuación del Mapa Riesgos Piloto, se priorizará la prevención, protección y promoción de la salud en base a los riesgos referenciados en la misma.

Valorada la Unidad Piloto de Menopausia, se integrará esta acción preventiva de manera voluntaria en el examen periódico de salud, como riesgo genérico en empleadas, siendo derivadas para su control médico y tratamiento al sistema asistencial de Empresa Colaboradora.

Cláusula 11

EMPRESA COLABORADORA

De acuerdo a la cláusula 20 del Convenio 93/95, la composición de la Junta Rectora Central de la Empresa Colaboradora permanecerá formada por dos vocales designados por el Comité Intercentros y uno por cada Sindicato más representativo así como por un número igual en representación de la Dirección. Uno de los vocales de ésta actuará como Presidente.

Las Comisiones Provinciales, excepto las de Madrid y Barcelona, estarán compuestas por dos vocales designados por el Comité de Empresa que también podrá nombrar hasta dos asesores y un número igual de vocales y asesores en representación de la Empresa, siendo presidente de las mismas, el Director Provincial.

En Madrid y Barcelona dichas Comisiones estarán compuestas por tres vocales designados por el Comité de Empresa que también podrá nombrar hasta tres asesores y un número igual de vocales y asesores en representación de la Empresa, siendo presidente el Director de Recursos Humanos.

La Empresa adquiere el compromiso de dar las soluciones más beneficiosas a los titulares y sus beneficiarios de Empresa Colaboradora, ante las diferentes problemáticas que se están planteando en las Comunidades Autónomas que tienen transferidas las competencias de Seguridad Social, participándole puntualmente las mismas a la Junta Rectora.

Se redactarán unas nuevas Normas de Empresa Colaboradora, adaptadas a la legislación vigente

Con respecto a Melilla y Ceuta, siempre que sean temas que les afecten se desplazará un representante que asistirá a la Comisión Provincial de Empresa Colaboradora de Málaga y Cádiz respectivamente

En caso de que al final de ejercicio hubiera excedentes, la Junta Rectora estudiará la ampliación de aquellas prestaciones que se consideren prioritarias. Si el ejercicio se cerrara con déficit, la Empresa se hará cargo del mismo, estudiando la junta Rectora las medidas necesarias para que esto sea subsanado en próximos ejercicios.

Cláusula 12

FORMACIÓN

Se proseguirán los trabajos derivados en la cláusula 14 del Convenio Colectivo 93-95, continuando vigentes los objetivos contenidos en la misma.

Cláusula 13

VARIOS

1. VACACIONES

Se modifica el primer párrafo del art. 19 de la Normativa Laboral que quedará redactado en la forma siguiente: "El personal de Telefónica tendrá derecho a un período de vacaciones anuales de 30 días laborales, que podrán dividirse en dos períodos de 20 y 10 o de 15 y 15 días naturales. Lo restantes días se disfrutarán cuando lo permitan las necesidades de organización"

La posibilidad de distribución de las vacaciones en dos períodos de 15 y 15 días naturales entrará en vigor para la confección del calendario correspondiente a las vacaciones de 1997.

En el seno de la Comisión de Interpretación y Vigilancia se abordará la revisión de la Sección 2 (Bolsa de Vacaciones) del Capítulo VII de la Normativa Laboral.

2. JORNADA REDUCIDA PARA OPERACIÓN INTERNACIONAL

Al amparo de la Cláusula 8, Apartado c) del Convenio Colectivo 93-95 y para dar satisfacción a las necesidades específicas de cobertura del servicio, se establece la jornada reducida para el Grupo 38 (Subgrupo Operadores/as) que a continuación se describe:

- a) El cómputo anual de horas trabajadas será el equivalente al de la actual jornada reducida 1/2, con la distribución que en los apartados siguientes se establece
- b) Durante el período comprendido entre el 15 de Junio y 15 de Septiembre se realizará una jornada semanal de 35 horas distribuidas en cinco días.
- c) Durante el resto del año se prestará el servicio trabajando 7 horas día durante 3 días consecutivos, dos de ellos coincidiendo con el sábado y el domingo, en semanas *alternas*.
- d) La retribución anual y mensual de este tipo de jornada será idéntica que para el caso de la jornada reducida 1/2.
- e) El personal con *este* tipo de jornada recibirá sus haberes de vacaciones con arreglo al cómputo global anual de horas de trabajo. Las vacaciones serán de 5 semanas consecutivas y se realizarán fuera del período recogido en el apartado b).
- f) Para ajustar el número anual de horas trabajadas, se modificará en su caso, el período recogido en el apartado b).

La Empresa determinará las posibilidades de concesión en cuanto a número de jornadas de este tipo que puedan ser prestadas por Centros de Trabajo. El personal del Grupo 38 (Operación) en activo a 1/1/96 podrá adscribirse voluntariamente a este tipo de jornada, comprometiéndose a permanecer en esta situación por un período mínimo de un año natural. Una vez transcurrido este período el empleado podrá interrumpirla con una comunicación previa de 30 días. Para este tipo de necesidades específicas de cobertura del servicio y para cada Centro de Trabajo se podrá recurrir a la modalidad de contratación indefinida a tiempo parcial con estas mismas condiciones, siéndoles de aplicación todos los artículos de la Normativa Laboral salvo aquellos que sean

incompatibles con la regulación anteriormente recogida.

3. FONDOS SOCIALES

La cuantía destinada a Fondos Sociales para 1.996 se incrementará en la misma medida que la masa salarial, a partir de la cantidad establecida y presupuestada para 1.995.

Durante la vigencia de este Convenio, la Empresa, con objeto de poner al día las instalaciones de su

propiedad desde las que se prestan servicios sociales (Residencias, Polideportivos, Economatos...), y en orden a mejorar la calidad de dichas prestaciones, dedicará a su cargo y según su criterio, una cantidad equivalente al 10% de la cuantía asignada a Fondos Sociales para cada año de vigencia del Convenio.

- AVALES PARA LA ADQUISICIÓN DE VIVIENDA HABITUAL

Todos los empleados de Telefónica podrán solicitar de la misma un aval, cuya cuantía durante la vigencia de este Convenio será de tres millones quinientas mil pesetas como máximo.

- ACTIVIDADES SOCIO-RECREATIVAS :

La Dirección de la Empresa estudiará las iniciativas que por parte de las Asociaciones de los trabajadores les sean presentadas, cuyo coste, en su caso, será asumido por la propia Empresa.

- ECONOMATOS

Para los economatos propiedad de Telefónica, se estudiarán soluciones, analizando costes y consumo por cartilla. A tal efecto se elaborarán los correspondientes estudios de viabilidad, que contendrán las actuaciones a desarrollar en cada caso.

- ANTICIPOS

Se fija un cupo de 160 anticipos semanales de carácter normal.

- VACACIONES HIJOS DE EMPLEADO

La Dirección de la Empresa se compromete a estudiar, junto con la Comisión de Fondos Sociales, la situaciones especiales de hijos de empleados en lo referente a los desplazamientos dentro del Plan de Vacaciones específico.

4. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

El Grupo de Trabajo para la Igualdad de Oportunidades creado al amparo de lo establecido en la Cláusula 20 del Convenio Colectivo 93-95 continuará el desarrollo de sus trabajos al objeto de concluirlos y promover las acciones y medidas que se deriven de los mismos, tanto de carácter interno como, en su caso, de participación externa.

5. COMISIÓN ESTATAL DE OPERACIÓN

La Comisión creada al amparo de lo establecido en la Cláusula 20 del Convenio Colectivo 93-95 continuará el desarrollo de sus trabajos, manteniendo vigente su composición y cometidos incluidos los especificados en el *apartado C)* final de la Cláusula 8 del anteriormente citado Convenio Colectivo.

6. JORNADA ASISTENCIA TÉCNICA

Se amplía a los sectores urbanos la posibilidad de establecimiento, con carácter voluntario, de turnos especiales de Lunes a Sábado de 6 horas de duración, en función de las necesidades de cada Dirección Provincial.

7. CALENDARIO LABORAL

El día 12 de Octubre de 1996, fiesta laboral de carácter nacional, según Resolución de 29 de Noviembre de 1995 de la Dirección General de Trabajo, se compensará con un día de descanso adicional para todos los empleados.

La fecha de su disfrute será acordada entre los empleados y sus respectivos jefes inmediatos, en función

de las necesidades de trabajo.

Cláusula 14

COMISIÓN DE INTERPRETACIÓN Y VIGILANCIA

Se constituye una Comisión Paritaria con siete representantes de los trabajadores, designados por el Comité Intercentros y siete de la Dirección de la Empresa para resolver las cuestiones que se deriven de la interpretación y aplicación de este Convenio Colectivo.

De igual forma se atribuye a esta Comisión la competencia para la aprobación y ratificación de los Acuerdos alcanzados en desarrollo de lo previsto en las Cláusulas de este Convenio.

Finalmente, esta Comisión procederá a la inclusión en el Texto Refundido de la Normativa Laboral de los contenidos de este Convenio susceptibles de incorporación a dicho texto.

Cláusula 15

NORMATIVA LABORAL

Se declara expresamente en vigor con contenido normativo, el Texto Refundido de la Normativa Laboral incluido como Anexo III del Convenio Colectivo 93-95 publicado mediante Resolución de la Dirección General de Trabajo de 20 de Julio de 1.994 en todo aquello que no haya sido modificado por este Convenio.

ANEXO 1

TABLAS SALARIALES

ANEXO 2

TÉCNICO MEDIO DE APOYO A VENTAS

Misión

Integran este grupo Laboral los empleados que, mediante la oportuna convocatoria, demuestran poseer los conocimientos y experiencia necesarios, realizan el asesoramiento y el apoyo técnico a la gestión de ventas y de los vendedores en los segmentos de Grandes Clientes, Clientes Especiales, Negocios y PYMES para conseguir la venta más adecuada a los intereses de la Compañía y a las necesidades de cada cliente en cada circunstancia.

Para la realización de sus funciones, el personal integrado en este grupo utilizará, como elementos de apoyo a su actividad, cuantos medios técnicos sean puestos a su disposición, incluidos los informáticos.

Funciones

- Realizar los estudios técnicos precisos sobre las necesidades de comunicación manifestada por los clientes.
- Analizar y estudiar necesidades y redactar el correspondiente proyecto de comunicación más adecuado para el cliente y para la Compañía.
- Elaborar y redactar las valoraciones de las propuestas para dar solución al proyecto de comunicaciones analizado.
- Realizar la prospección de los mercados de nuevos productos y servicios de comunicación, tanto del Grupo Telefónica, como de otras empresas nacionales o extranjeras y proponer la inclusión de nuevos productos en los catálogos de comercialización.
- Colaborar en la realización de proyectos multidisciplinarios que exijan la participación de diversos

profesionales.

- Mantener las relaciones profesionales necesarias con instituciones ajenas, nacionales y extranjeras, clientes, cuando el buen fin del trabajo lo requiera.
- Recopilar, analizar, elaborar y actualizar documentaciones técnicas, normativas, manuales, publicaciones internas y catálogos.
- Colaborar y participar en el diseño e impartición de cursos de formación destinados a empleados de la Compañía, clientes y personal ajeno.
- Realizar demostraciones de funcionamiento y utilización de los equipos y servicios del Catálogo de Telefónica.
- Realizar los trabajos complementarios para la correcta finalización de los procesos operativos y de gestión en los que participan y que les han sido encomendados, utilizando los medios más adecuados, incluyendo los informáticos.

OPERADORES AUDIOVISUALES

Misión

Integran este Subgrupo Laboral los empleados cuya misión consiste en obtener soportes audiovisuales tales como vídeos, cassettes, películas, fotografías, diapositivas y transparencias; realizar la edición de productos finales de audio y de vídeo y responsabilizarse del funcionamiento de los medios audiovisuales utilizados. Igualmente se encargan de reproducir, ampliar y reducir por procedimientos y técnicas audiovisuales, soportes, planos y documentos, desarrollando los trabajos de laboratorio y los complementarios para finalizar las tareas encomendadas, utilizando los medios adecuados, incluidos los ofimáticos.

Funciones

- Realizar tomas de audio, vídeo y fotografía, manipulando los equipos apropiados para su posterior utilización, tratamiento, divulgación, etc..
- Reproducir en laboratorio y con los medios apropiados, productos y soportes audiovisuales tales como: cassettes, vídeos, películas, fotografías, diapositivas, etc..
- Realizar la edición de productos finales utilizando la documentación audiovisual disponible (actual o en archivo) y con los medios facilitados por Telefónica.
- Analizar y distribuir los medios audiovisuales precisos, en relación con las características de los trabajos encomendados.
- Realizar las tareas de control y operación de los referidos equipos y responsabilizarse de su correcto funcionamiento.
- Asesorar y facilitar información a los usuarios sobre la utilización y operación de determinados equipos audiovisuales de megafonía o microfonía, traducción simultánea, etc..
- Recoger y seleccionar la información de interés para la empresa, transmitida por los medios de comunicación, prepararla en los soportes adecuados para su conocimiento y difusión.
- Generar y mantener archivos de documentación en soportes audiovisuales para su utilización y aprovechamiento con carácter informativo, documental, didáctico, divulgativo, de publicidad, etc..
- Realizar aquellas tareas complementarias y necesarias para la correcta finalización de los procesos operativos, de gestión y administrativos que le son encomendados, utilizando los medios más adecuados, incluidos los informáticos.

DELINEANTES, DIBUJANTES Y MAQUETADORES

Misión:

Integran este Grupo Laboral aquellos empleados que, con calificación técnica específica de F.P. 2 o equivalente, se dedican a las actividades de delineación e igualmente realizan aquellos trabajos que requieran composición, manejo de color e iniciativa para el desarrollo del dibujo, en el área de actividad

de su acoplamiento, utilizando para ello los medios y elementos requeridos, incluidos los informáticos.

Funciones:

- Dibujar, a partir de datos, croquis y proyectos que se le faciliten, planos y esquemas de instalaciones, equipos, circuitos, edificios.
- Delinear mapas cartográficos y topográficos a partir de la cartografía editada, depurando y comprobando los datos y tomando medidas sobre el terreno si es necesario.
- Levantar y delinear planos de edificaciones y construcciones, tomando medidas para las acotaciones necesarias.
- Incorporar a la cartografía los datos de la red telefónica y sus características, tanto referidos a la red existente como a proyectos o previsiones.
- Actualizar mapas, planos, esquemas, incorporando las modificaciones que se produzcan.
- Realizar croquis y dibujos de piezas y aparatos en perspectiva, vistas y secciones, con sus distintos elementos y las acotaciones correspondientes.
- Realizar y desarrollar dibujos y animaciones en 2 y 3 dimensiones utilizando los programas y aplicaciones informáticos específicos para su posterior utilización y inclusión en productos finales, como películas, documentos gráficos, etc..
- Efectuar el montaje de textos, gráficos, ilustraciones y fotografías, así como la maqueta para diversas publicaciones de Telefónica, colaborando con los peticionarios cuando ello sea preciso.
- Realizar el diseño, la composición, preparación y edición de las publicaciones de Telefónica, colaborando con empresas de artes gráficas, cuando ello sea preciso.
- Crear y dibujar murales y carteles para campañas y otros fines de la Compañía.
- Realizar bocetos y gráficos e ilustraciones para folletos, catálogos, textos y medios audiovisuales de la Compañía.
- Diseñar portadas de publicaciones de la Compañía.
- Convertir la cartografía existente a soporte informático, digitalizando los elementos de la red telefónica, aplicando la oportuna codificación a los elementos de la misma.
- Incorporar gráficamente, en estación gráfica, la planta telefónica y/o sus modificaciones a la cartografía correspondiente.
- Delinear dibujos técnicos con utilización de soporte informático.
- Efectuar reproducciones, utilizando los medios más adecuados, partiendo de croquis, cartografía, planos, fotografías, dibujos y diseños.
- Realizar los trabajos complementarios necesarios para la correcta finalización de los procesos y de la gestión, utilizando los medios adecuados incluidos los informáticos.

OPERADORES DE ALMACENES

Misión:

Integran este Subgrupo Laboral los empleados que se encargan de la recepción, comprobación, control, preparación, clasificación, ubicación, distribución, recogida y entrega, de materiales, suministros y equipos, realizando para el desarrollo de estos trabajos las actividades complementarias precisas.

Funciones:

- Comprobar que el material que se recibe está pedido y si procede hacerse cargo del mismo.
- Verificar la coincidencia de los materiales con los documentos que los acompañan y realizar las comprobaciones que se considere necesario a fin de proceder a la aceptación, entrega o envío de materiales.
- Realizar la carga y descarga en los medios de transporte de la Compañía o con contrato para carga completa.

- Realizar trabajos complementarios para preparar envíos y cualquier tipo de movimiento que se precise.
- Comprobar que las personas que intervienen en los movimientos de materiales de almacén, tanto personal de Telefónica como ajenos, están debidamente autorizados para hacerlo.
- Realizar las acciones pertinentes para la colocación, extracción y recuento físico de materiales en los lugares de almacenamiento, así como para todo movimiento interior.
- Desplazarse, en vehículos de Telefónica, a fin de realizar la entrega y recogida de materiales personalmente y extender el documento de conformidad.
- Realizar las tareas administrativas y/o complementarias necesarias para la correcta finalización de los trabajos encomendados, utilizando para ello los medios adecuados incluidos los informáticos.

ATENCIÓN CENTROS DE RECEPCIÓN DE ALARMAS Y TELESERVICIOS, C.R.A.T.'s

1º ATENCIÓN DE CONSOLAS. - AUXILIAR DE EDIFICIOS Y SERVICIOS.

En caso necesario y antes de recurrir a la publicación de convocatorias, siempre que exista personal disponible y no haya ocupación para estas personas, se emplearán provisionalmente: Operadores auxiliares, Administrativos Ofimáticos y Operadores/as.

2º ATENCIÓN INMEDIATA. - OPERADORES DE MANTENIMIENTO DE EDIFICIOS.

En caso necesario y antes de recurrir a la publicación de convocatorias, siempre que exista personal disponible y no haya ocupación para estas personas, se emplearán provisionalmente: Operadores Auxiliares de cualquier categoría.

Cuando la realización de la actividad de atención de consolas en los turnos de noche y en sábados, domingos y festivos no requiera la dedicación completa de una persona, se ocupará de la misma la dotación de servicios prevista para el resto de actividades del CPSO.

Se adjunta la descripción de las actividades de Atención de Consolas y Atención Inmediata.

ACTIVIDAD DE OPERACIÓN DE CONSOLA

Misión:

Los ocupantes de este puesto de trabajo, utilizando las consolas del sistema, permiten o no el acceso a las diferentes centrales conectadas al CRAT, y conocen las incidencias y las anomalías que se producen en los servicios conectados al sistema.

Interpretan, de acuerdo con la normativa en vigor, la información sobre la situación de las diferentes alarmas y, si procede y a través del conducto reglamentario, dan aviso al personal responsable de solucionar las anomalías detectadas.

Funciones:

Activar la consola de información y cumplimentar los mandatos necesarios para su utilización.

Permitir o negar el acceso a los diferentes edificios al personal que lo solicita, previa identificación del demandante, ejecutando determinadas órdenes a través del teclado o ratón anejos a la consola.

Comprobar la salida de las personas que accedieron debidamente autorizadas a la central o edificio de que se trate.

Atender los mensajes sobre activación de alarmas que se reciben en las consolas, determinar su naturaleza y ubicación y actuar de acuerdo con las normas de procedimiento establecidas.

Desactivar la señal de alarma cuando se comprueba que la causa que provoca su activación no requiere atención especial.

Dar aviso, por conducto reglamentario, para que se efectúen las actuaciones necesarias y derivadas de una alarma.

Con carácter excepcional introducir datos y modificar los existentes en la base inherente al sistema, según documentación facilitada.

ACTIVIDAD DE OPERACIÓN DE RESPUESTA INMEDIATA.

Misión:

Los ocupantes de este puesto de trabajo dan solución a aquellas emergencias, relacionadas con los servicios y equipamientos de infraestructura de las centrales, de que se producen en los edificios y que exigen una actuación inmediata para garantizar la seguridad del edificio o de los equipos en él instalados.

Funciones:

Diagnosticar la causa de la emergencia y efectuar las reparaciones y sustituciones que permitan la eliminación del problema causante de la alarma.

Reparar y sustituir los elementos averiados o dañados que impiden el correcto acceso al edificio o sustituirlos si fuese necesario.

Dar una solución rápida y provisional a los problemas surgidos en el edificio, como achicar agua, cerrar una puerta, desactivar una alarma.

Informar y acompañar, si fuese necesario, a personas o a autoridades que han de entrar en un edificio por motivos de una emergencia que requiere su actuación, como puede suceder en el caso de una intrusión indebida, un fuego, etc..

EXIGENCIAS DE LOS PUESTOS

ACTIVIDAD DE OPERACIÓN DE CONSOLA

Formación:

- Usar y manejar "ratón" y teclado.
- Conocer e interpretar los diferentes mensajes que se reciben a través de las consolas del sistema.
- Conocer la normativa que en cada momento esté en vigor sobre el funcionamiento de los CRAT.

Condicionantes:

- El funcionamiento de un CRAT requiere que las consolas del sistema sean atendidas durante las veinticuatro horas del día.

ACTIVIDAD DE OPERACIÓN DE RESPUESTA INMEDIATA

Formación:

- Conocer el funcionamiento y constitución de los elementos e instalaciones sobre los que ha de actuar.
- Usar y manejar herramientas y utillaje simples como destornilladores, llaves inglesas etc..
- Poner en funcionamiento y utilizar bombas de agua, llaves de paso, extintores.
- Conocer la normativa que en cada momento esté en vigor sobre el funcionamiento de los CRAT.

Condicionantes:

- El puesto de trabajo requiere desplazamiento a la central donde se ha producido la emergencia.
- La atención del puesto ha de mantenerse las veinticuatro horas del día.

PROPUESTA SOBRE LAS CATEGORÍAS PARA LA ATENCIÓN DE LAS REDES DE ÁREA LOCAL (R.A.L.'s)

*** TÉCNICOS DE INFORMÁTICA DE GESTIÓN**

Esta categoría se empleará en aquellas RAL's de complejidad manifiesta o en las que tengan un elevado número de usuarios.

*** OPERADORES TÉCNICOS DE INFORMÁTICA DE GESTIÓN**

Se preferirá a personal con esta categoría para la atención de RAL's no muy complejas, con un número de usuarios no muy elevado y constante y para aquellas RAL's que estén subordinadas a otras de rango superior.

* Antes de recurrir a la publicación de convocatorias, siempre que exista personal disponible y no haya ocupación para ellos se emplearán:

- a) Titulados Superiores y/o Titulados y Técnicos Medios con la formación necesaria en sustitución de los Técnicos de Informática de Gestión.
- b) Personal con la preparación adecuada de otras categorías cuyo nivel salarial sea equiparable al O.T.I.G. en sustitución de los Operadores Técnicos de Informática de Gestión, preferentemente O.T.P.I.

Se adjunta descripción de las actividades a desempeñar en este puesto.

FUNCIONES A DESEMPEÑAR EN EL PUESTO DE TRABAJO DE ATENCIÓN DE R.A.L.

Este puesto de trabajo exige desempeñar las tareas que seguidamente se relacionan:

- * Efectuar la Administración de la R.A.L. gestionando:
 - Altas y bajas de usuarios.
 - Localización y optimización de los recursos de Hardware necesarios para la R.A.L.
 - Gestión de los servicios de la R.A.L., asignación de terminales.
- * Garantizar el buen funcionamiento de los terminales de los Usuarios, lo que se consigue, además de con la asignación de los mismos, asegurando un correcto estado de funcionamiento coordinando los servicios encargados de su mantenimiento.
- * Mantener actualizadas las aplicaciones activas en la R.A.L., para lo que precisa conocer y trabajar con paquetes y aplicaciones ofimáticas de usuario.
- * Realizar diversos trabajos utilizando el Hardware y el Software más adecuado.
- * Prestar ayuda informática a los usuarios de los distintos terminales de la R.A.L..
- * Controlar el parque informático de Área Organizativa correspondiente.
- * Realizar las labores complementarias (informes, partes, etc.) necesarias para la correcta finalización de los trabajos encomendados.

FORMACIÓN Y EXPERIENCIA NECESARIAS

La realización de las actividades descritas en el Perfil del Puesto requiere, por parte de las personas que han de desempeñarlo, poseer la formación y experiencias que seguidamente se especifican,

FORMACIÓN

- Arquitectura de PC's, Terminales y Redes de Área Local.
- Administración de Redes de Área Local.
- Sistemas Operativos.
- Aplicaciones Corporativas y de Usuario.

NOTA: La actuación sobre el Hardware de los diferentes elementos de la R.A.L., al objeto de garantizar su buen funcionamiento, siempre estará apoyado por los grupos de soporte y por los técnicos apropiados.

EXPERIENCIA

Sin ser necesaria una experiencia demostrada, si se facilita la formación acompañada de las prácticas necesarias, podría considerarse como recomendable experiencias en:

- Administración de Redes de Área Local.
- Informática de Gestión.

ACCESO DE OTROS GRUPOS LABORALES A GERENTES DE CUENTAS

PROBLEMÁTICA ACTUAL

1. Se está agotando la cantera para el reclutamiento de los actuales Gerentes de Cuentas.
 - * En alguna Dirección Provincial no se presentaron candidatos al último concurso.
 - * En los tres concursos que hasta la fecha han tenido lugar para la selección de Gerentes se puede constatar que el grupo de aspirante apenas varía.
2. La experiencia en la selección de Técnicos de Ventas, al estar abiertas a un mayor número de grupos laborales, es muy favorable y la gran mayoría de los seleccionados de otras áreas, en la práctica, están dando excelentes resultados en el desempeño de la actividad comercial.
3. Es previsible que existan excedentes de personal en grupos laborales de otras áreas con aptitudes hacia la venta.
4. El sistema actual no permite dar solución a las vacantes no cubiertas.

OBJETIVOS

1. Posibilitar que venda quien tiene vocación profesional y aptitud contrastada para la venta.
2. Lograr una red de ventas más motivada y más acorde con las aptitudes del individuo, consiguiendo los mejores profesionales.
3. Disponer de un mayor potencial de posibles vendedores ante los nuevos retos de la competencia.
4. Posibilitar la incorporación a nuevas actividades de aquellos grupos laborales donde son previsibles excedentes en los próximos años.
5. Solucionar el problema de vacantes no cubiertas en concursos.

GRUPOS LABORALES

Al amparo de lo dispuesto en la cláusula séptima de Convenio Colectivo 1993-1995, artículo 61 - bis de la Normativa Laboral, la Comisión de Grupos Laborales, en el plazo máximo de 1 mes desde la firma del Convenio, ampliará la posibilidad de acceso a Gerente de Cuentas a empleados de otros grupos laborales y estudiará la posibilidad de establecer que, en caso de quedar sin cubrir plazas en alguna D. Provincial después de un concurso, se ofrezcan estas plazas a personal que haya superados las pruebas en los concursos de otras DD. Provinciales, y no tuviera plaza.

La Representación de los Trabajadores y de la Dirección de la Empresa firman el presente texto del Convenio Colectivo 1996 y Anexos de Telefónica de España S.A. en prueba de conformidad y para la debida constancia, firmando asimismo la Sra. Presidenta de las deliberaciones y los Secretarios.

Madrid, a veinticuatro de Abril de mil novecientos noventa y seis.