

1. **Ámbito personal y territorial**

Los acuerdos contenidos en el presente Convenio Colectivo tendrán fuerza normativa y obligarán a Telefónica de España S.A. 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 7, 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, Gerente, Jefe y Coordinador, así como los Expertos asimilados, durante el tiempo de permanencia en tal situación.
4. En caso de que cesen en su condición de cargo directivo o Experto, volverán a quedar incluidos en el ámbito de este Convenio.
5. Los Jefes, Coordinadores y Expertos asimilados, en tanto mantengan la situación de "fuera de Convenio" quedarán excluidos del mismo, 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.
6. 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.

2. Vigencia

El presente Convenio iniciará su vigencia el día 1 de Enero de 1997, con excepción de aquellas materias para las que se establezcan plazos distintos, y finalizará el 31 de Diciembre de 1998, siendo prorrogable de año en año, salvo que cualquiera 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.

3. Aspectos Económicos

AÑO 1997

SUELDOS BASE

Durante el año 1997 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 2,6% con respecto a los de 1996.

ANTIGÜEDAD

El valor de los nuevos bienios que se devenguen a partir del 1º de enero de 1997 continuará siendo el 2,4% del sueldo base de la categoría correspondiente.

RESTO DE CONCEPTOS ECONÓMICOS

Los importes de las dietas interprovinciales e internacionales quedarán establecidos en 5.897 y 16.331 pesetas, respectivamente. Dichos importes se aplicarán desde la fecha de la firma del Convenio.

Los restantes conceptos económicos, tales como gratificaciones, ayudas escolar e infantil, dietas provinciales, plus comida y resto de pluses y compensaciones, mantendrán los mismos valores que tuvieron en el año 1996, excepto el Plus de Navidad y Año Nuevo, cuya cuantía se equipara al de Nochebuena y Nochevieja. Tampoco experimentarán variación durante la vigencia del Convenio los procedimientos de cálculo de horas extraordinarias y nocturnas.

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 37.000 pesetas, 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 1997 en proporción al tiempo de situación de activo en el período comprendido entre el 1 de Enero y el 31 de Agosto de 1997. 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 1997, formando parte de la masa salarial de 1997 a efectos de cálculo para el incremento de 1998, si a la expresada fecha de 31-12-98 se alcanza el objetivo previsto de líneas en servicio por empleado.

AÑO 1998

Para el segundo año de vigencia de este Convenio se garantiza un incremento de la masa salarial igual al IPC real, cuya distribución entre los distintos conceptos se acordará en su momento. Para su aplicación con efectos de 1º de Enero, se partirá del IPC contenido en la Ley de Presupuestos Generales del Estado para 1998 y, caso de que dicha ley no contemplase tal previsión, se aplicaría un incremento de la masa salarial del 1,8%, ajustándose en cualquier caso en 31 de Diciembre en función del IPC que realmente se hubiera producido.

Además, se acuerda compensar el incremento de productividad que se producirá en 1998, como consecuencia de las medidas de adecuación de plantilla, con un Plus de Productividad de la misma cuantía que el establecido para 1997, incrementado en el IPC real para el segundo año, a abonar en las mismas condiciones y fechas que el que se establece en el primer año de vigencia de este Convenio, así como los criterios de incorporación de dicha cantidad a la masa salarial.

4. Empleo

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 objetivos siguientes:

- 1.- El compromiso por parte de la Dirección de la Empresa de recuperar el máximo de actividades de forma eficiente y, sobre todo, la incorporación de nuevos servicios que permitan absorber potenciales excedentes.
- 2.- Concertación de medidas de carácter voluntario para la adecuación de plantilla.
- 3.- 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.

1. Medidas para la adecuación de plantillas

A. Para posibilitar la consecución de los objetivos de adecuación de plantilla a las necesidades con medidas de carácter estrictamente voluntario, se acuerda el mantenimiento de las ya acordadas en el Convenio Colectivo 1996 y en concreto:

- Bajas Incentivadas
- Ofertas a la plantilla de empleo en las Empresas del Grupo
- Prejubilaciones
- Jubilaciones anticipadas

Las condiciones establecidas para cada una de estas medidas serán, igualmente, las pactadas en el Convenio Colectivo 1996, cláusulas 5 y 6 con excepción de las prejubilaciones que quedan de la siguiente forma:

a) Podrán acogerse a la prejubilación los empleados fijos y 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.

Además, durante 1997 podrán acogerse a la prejubilación los empleados fijos y en activo a partir de los 55 años, previa solicitud de baja en la Empresa cuya fecha de efectividad será determinada en función de las necesidades del servicio, para enlazarla con la jubilación anticipada al cumplir los 60 años de edad. La Dirección de la Empresa y la Representación de los Trabajadores estudiarán y acordarán la conveniencia de prorrogar esta medida durante 1998.

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

b-1. Aquellos que se prejubilen con 57 ó más años continuarán percibiendo el 85% de la retribución anual bruta que tengan acreditada en el momento de la baja, calculada en función del tiempo que reste hasta cumplir los 60 años.

b-2. Para aquellos otros empleados que se prejubilen con 55 años ó más y menos de 57, el importe de la compensación se calculará sumando el 75% de la retribución anual bruta acreditada en el momento de la baja, calculada en función del tiempo que reste hasta cumplir los 57 años, más el 85% de la misma retribución anual bruta de los tres años que quedan hasta cumplir los 60 años.

b-3. A la cantidad que resulte, calculada como se indica en los dos apartados anteriores, según proceda, se le sumarán los siguientes importes: 1) Aportación del Promotor al Plan de Pensiones calculada sobre el último salario regulador percibido y en función del tiempo que reste desde el momento de la baja en la Empresa hasta cumplir 60 años. 2) Ayudas Infantil y Escolar correspondientes a todo el tiempo de la prejubilación, 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 total resultante se abonará en forma de renta mensual, en función del número de meses que falten hasta cumplir 60 años, o en un número mayor, si así lo desea el empleado, 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 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 alcancen pero computando el tiempo que medie entre la fecha de prejubilación y los 60 años completasen dicho período les será abonado en la forma y condiciones establecidas en el programa de jubilaciones anticipadas. 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 la cláusula correspondiente del Convenio Colectivo 1996. 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, de continuar en activo.

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 anteriores, se considera retribución anual bruta la suma de devengos fijos que el empleado tenga acreditados en el momento de la baja.

B) Además de lo especificado en el punto A) anterior, se podrá acordar el establecimiento de tres nuevos programas de bajas incentivadas, prejubilaciones y jubilaciones, respectivamente, en la condiciones que se establezcan de común acuerdo con la Representación de los Trabajadores, por medio de los cuales, dichas bajas puedan producirse en las condiciones más beneficiosas para el trabajador, respetando, en todo caso, los criterios de voluntariedad. Para ello se utilizarán los medios legales adecuados dado el carácter de estas bajas en la Empresa, cuya finalidad es la adecuación de la plantilla a sus necesidades.

Una vez acordados los términos de estos programas y cumplidos los trámites que fueran de aplicación, sustituirán a los vigentes en ese momento en materia de bajas incentivadas, prejubilaciones y jubilaciones respecto a las peticiones que no hubiesen sido cumplimentadas o se produjesen a partir de dicha fecha.

2. Recolocación de recursos disponibles

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 unidad de Negocios o de Recursos Compartidos, 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 Provincia, se informará al Comité de Empresa de:

- Las causas razonadas que generan dicha situación.
- La propuesta de solución de la Dirección de la Empresa.
- 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. Según regulación del apartado 1 de esta cláusula y de las 5 y 6 del Convenio Colectivo 96.
- 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 y provincia. En el caso de las islas, esta reasignación se efectuará con prioridad sobre los puestos de trabajo de la localidad, la isla en la que está ubicada y el resto de islas de la provincia. Artículo 151 bis. Normativa Laboral.

c) 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 Unidades Provinciales de Recursos Humanos la propuesta o propuestas de solución, que deberán contener los siguientes apartados:

- Cuantificación y localización del personal disponible.

- Causas o razones que lo motivan.
- Solución o soluciones propuestas o alternativas.
- Prospección de voluntariedad del personal afectado, a ser posible priorizando las distintas alternativas.
- Criterios que se proponen para las soluciones propuestas, teniendo en cuenta la normativa existente, las características de cada localidad y el colectivo afectado.
- 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 30 días 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 unidad de Recursos Humanos correspondiente, en el plazo máximo de 15 días, una contestación suficiente para que se puedan ejecutar, en el ámbito de su competencia, las acciones oportunas. En caso de que, transcurrido este plazo, no se haya 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 lo supuestos contemplados en dicho artículo, se procederá de la forma siguiente:

- Para el personal voluntario se realizarán pruebas objetivas cuya realización y contenido se establecerán en su momento.

- 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 ó, en su caso, los acuerdos alcanzados con la Representación de los Trabajadores.

3. Participación de la Representación de los Trabajadores

a. Se mantiene la Comisión de Empleo con las competencias establecidas en el art. 76 bis de la Normativa Laboral, incluidas las acordadas en la cláusula 5 del Convenio Colectivo 96.

b. 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.

4. Cláusulas vigentes Convenios Colectivos anteriores

Se prorroga la vigencia de las siguientes cuestiones acordadas en los Convenios Colectivos que asimismo se especifican:

- Epígrafe "Contratación temporal" de la cláusula 9ª del CC 93-95.
- Apartado e), cláusula 6ª del CC 89-90 "Contratación directa de personal".
- Se continuará con el desarrollo de las acciones recogidas en el apartado B) del epígrafe correspondiente a la "Integración de minusválidos" de la cláusula 9ª del CC 93-95.

En la Comisión de Empleo se concretará en número de personas que se incorporarían a la Empresa en aplicación de lo establecido en el primer párrafo de dicho apartado B).

- Epígrafe "Contratas" de la cláusula 9ª del CC 93-95.

5.- La Empresa procurará facilitar a las personas con solicitud de reingreso de excedencia pendiente de cumplimentar, la información sobre las convocatorias internas que se publiquen o sobre las ofertas de empleo en Empresas del Grupo.

5. Clasificación Profesional

1.- Integración de las categorías de Operador Auxiliar Servicio Postventa, Operador Auxiliar Planta Externa y Operador Auxiliar Planta Interna

La integración de las categorías de Operador Auxiliar de Planta Interna, Planta Externa y Servicio Post-Venta es un mecanismo que se orienta, entre otros, a la consecución de los objetivos expuestos en el epígrafe dedicado al Empleo.

Es evidente que el proceso de integración producirá distintos efectos laborales sobre los colectivos implicados, principalmente en aquellos que tienen como referencia la antigüedad en la categoría.

En consecuencia, la Mesa de Negociación Permanente abordará, con carácter prioritario, el estudio de cuantas cuestiones y circunstancias se deriven de la integración, de forma que ésta pueda materializarse durante la vigencia de este Convenio.

El Acuerdo que, en su caso, se adopte se incorporará al texto del presente Convenio cumplimentándose los requisitos de registro y publicación preceptivos.

El desarrollo de los trabajos incluirá, al menos, los siguientes aspectos:

- a) La denominación de la nueva categoría y su perfil profesional, que deberá definirse a partir de la Misión y Funciones especificadas en la actualidad para cada una de las

categorías que se integran.

b) La integración se realizará siguiendo el procedimiento del pase de Grupo.

c) Se estudiará la viabilidad de realizar un concurso de traslados (independiente de los ordinarios que pudiesen tener lugar para cada una de las categorías actuales) con carácter inmediato a la fecha de efectividad de la integración, en la que podría participar el personal en activo en dicha fecha, de forma que se posibilite dar la mayor cobertura posible a las expectativas del colectivo afectado y una mejor redistribución de la plantilla.

d) Una vez resueltos los efectos de la integración, se abordará la posibilidad de alguna compensación.

e) Formación. Paralelamente al desarrollo de las cuestiones anteriores, se concretarán las necesidades de formación que se deriven del proceso y su materialización, de forma que en el corto-medio plazo todos los empleados afectados puedan acceder al conocimiento global de las funciones asignadas a la nueva categoría. Una vez concluido el Acuerdo, se garantizará la formación inmediata de aquellos empleados que, por cualquier causa deban cambiar de puesto de trabajo y éste precise el desarrollo de tareas que no correspondan a su categoría de origen, de forma que no se produzca ningún cambio en tanto los afectados no hayan recibido la formación requerida para el nuevo puesto.

f) El hecho de la integración de categorías no podrá provocar cambios automáticos de puesto de trabajo ya que la dedicación básica viene determinada por el contenido funcional del puesto que estén ocupando los afectados.

2.- Redefinición Operador Técnico de Planta Interna

Se incorporan al perfil del Operador Técnico de Planta Interna, los Acuerdos de la Comisión de Grupos Laborales de 5-11-96.

El ámbito de aplicación de las funciones resultantes y con respecto a las mismas, se ampliará a los equipos Multimedia y C.A.T.V. Previamente a la realización de esas funciones, se dotará al personal afectado de la formación necesaria.

La Comisión de Grupos Laborales realizará los trabajos necesarios para la incorporación a la Normativa Laboral del perfil profesional resultante.

3.- Redefinición Operador Técnico Informática de Gestión y Operador Auxiliar de Informática de Gestión

La Comisión de Grupos Laborales procederá, en el plazo máximo de dos meses desde la firma de este Convenio, a la redefinición de los perfiles profesionales de O.T.I.G. y O.A.I.G., al objeto de adaptar sus respectivas misión y funciones a los nuevos requerimientos de los servicios y las tecnologías.

Paralelamente, se concretarán las necesidades de formación que se deriven de lo anterior.

4.- Grupos laborales

La Comisión de Grupos Laborales, creada en el 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 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.

Además del desarrollo del contenido de los apartados 2 y 3 de esta cláusula, esta Comisión continuará hasta su conclusión, los trabajos encomendados en la cláusula 8 apartado A) del Convenio Colectivo 1996, teniendo en cuenta que, a efectos del desarrollo de la citada cláusula, los antiguos cargos de Negociado y Agrupación corresponden en la nueva estructura organizativa de la Empresa a los actuales Supervisores.

6. Comercial

A) Perfiles Profesionales Comerciales

1 - Introducción

En el ámbito Comercial, las tareas a realizar, relacionadas con la venta se concretan en las que se detallan a continuación:

- * Realizar las acciones precisas, por teléfono, en presencia o en el domicilio del cliente (para los Segmentos de Clientes Pymes, Clientes Especiales y Grandes Clientes), para efectuar la venta de aquellos equipos y servicios propios del segmento que tenga asignado, así como atender a los clientes respecto a cualquier aspecto técnico, económico o de prestación de los equipos y servicios de los catálogos de Telefónica, de las Empresas del Grupo o de Proveedores Concertados, así como sus reclamaciones o consultas.
- * Facilitar información detallada sobre modalidades de contratación, gestiones a realizar, documentación a aportar, precios y tarifas, forma de pago, etc.
- * Facilitar información especializada, incluida en su caso la demostración de su funcionamiento, sobre las características, especificaciones técnicas y prestaciones de los productos del catálogo de su competencia.
- * Resolver las consultas y demandas del cliente y,

cuando no sea de su competencia de acuerdo con las normas establecidas, encamilarle a la unidad correspondiente.

* Participar en campañas de Telemárketing de entrada y salida para promocionar equipos y servicios y/o para facilitar la relación con los clientes y conocer sus necesidades y grado de satisfacción.

* Transferir los clientes a la unidad de venta del segmento correspondiente o a la unidad de tramitación y reclamaciones, cuando las características de las ventas, o la actuación a seguir, así lo requieran según las normas en vigor.

* Realizar las tareas administrativas necesarias y complementarias para la finalización de los trabajos.

La categoría básica que agrupa estas funciones, entre otras, es el Subgrupo de Asesores de Servicios Comerciales, según se establece en el art. 14 de la Normativa Laboral.

A partir de este perfil que define de forma genérica el Subgrupo de A.S.C., han de configurarse los diferentes puestos de trabajo, con requerimientos y características específicas en función de las actividades a realizar determinadas por el segmento de negocio o clientes al que se dirige el esfuerzo de ventas.

2 - Criterios generales

El acceso a los diferentes puestos de trabajo definidos deberá efectuarse mediante el oportuno concurso en el que se valoren, además de las aptitudes específicas para cada puesto, los resultados obtenidos por el aspirante en el puesto de trabajo anterior así como la evaluación del desempeño de dicho puesto, con las siguientes particularidades:

a) El acceso a los puestos de trabajo de Telemarketing de Entrada (1ª Línea) y Salida y atención en Oficinas Comerciales se producirá previa superación de la correspondiente Convocatoria de A.S.C.

b) La especial cualificación y requerimientos del puesto para la atención de Clientes Especiales y Grandes Clientes así como su valor estratégico en la política Comercial de la Empresa, requiere por una parte, un tratamiento especial en el acceso a dicho puesto y por otra, en relación con la promoción económica de los empleados que lo ocupen.

En consecuencia, es preciso que, para quienes accedan a estos puestos como culminación a su carrera profesional y posean una cualificación demostrada suficiente, suponga, desde el inicio, una promoción económica básica, equiparable a la de los Técnicos Medios, en cuyo Subgrupo profesional serían encuadrados.

c) En estos momentos, dado el gran potencial humano y profesional de los empleados de las categorías de Encargados de Servicios Comerciales y Operador Técnico de Planta Interna, en las que, como consecuencia de la reestructuración organizativa operada, en el primer caso, y de los avances tecnológicos y nuevos sistemas de Supervisión y Operación de la Red, en el segundo, sería inexplicable no aprovechar dicho potencial en la recolocación de estas personas para actividades en que, en el caso del E.S.C., ya han demostrado sobradamente sus aptitudes y que, tras la experiencia del último año, también se ha revelado como muy satisfactoria en el caso de los O.T.P.I., cuyo perfil técnico se adapta a los nuevos requerimientos de la relación con los clientes.

Por tal motivo, y sin perjuicio de la categoría profesional que ostenten y la retribución básica que por tal razón perciban, los E.S.C. y O.T.P.I. podrán participar en los concursos de acceso a los puestos de trabajo de Telemarketing 2ª Línea y de Oficinas de Negocios. Consecuentemente podrán proseguir su carrera profesional y optar a los puestos de los Segmentos de Clientes Especiales y Grandes Clientes.

Los Encargados de Servicios Comerciales que se incorporen a los puestos de trabajo de Telemarketing de Segunda Línea y Oficinas de Negocios, percibirán la gratificación de Encargado de Zona de 3ª, inherente a su categoría, además de la gratificación funcional (Experto) asignada al puesto de trabajo que ocupe.

3 - Carrera Comercial

ADSCRIPCIÓN Y CONDICIONES DE ACCESO A LOS PUESTOS DE TRABAJO DE 2ª LÍNEA TELEMARKETING.

1. Acceso

A dichas pruebas podrán acceder los empleados fijos de Telefónica con residencia laboral en la provincia en la que se convoquen las plazas, de las categorías de Asesores del Servicio Comercial, Encargados Servicios Comerciales, Operadores Técnicos de Planta Interna así como de aquellas otras que pudiera estimarse oportuno, en función de las tendencias y evolución del mercado y que pudieran ser definidas en el seno de la Comisión Paritaria correspondiente; todo ello con el fin de lograr un mayor aprovechamiento del personal con aptitudes comerciales de nuestra Compañía.

Para la realización de estas pruebas se constituirá una Comisión Evaluadora con la participación de la representación de los trabajadores. Se mantendrá el esquema de las pruebas ya acordado en anteriores Convenios Colectivos, adaptando los perfiles y requerimientos.

2. Remuneración

- a) Sueldo base igual a los que figuran en la tabla salarial de cada una de las categorías de acceso a la figura.
- b) Gratificación de Experto "Segunda Línea de Telemarketing" con nivel C-4.
- c) Además del sueldo base establecido y la gratificación correspondiente, los empleados podrán percibir una cantidad en concepto de incentivos por ventas. Una vez superados sus objetivos, iniciarán la cuenta de incentivos con arreglo a lo establecido en el Plan de Incentivos que a tal efecto se aprobará para cada ejercicio, con el informe preceptivo del Comité Intercentros y de los Sindicatos más representativos.

Si la cantidad en concepto de incentivos que el empleado deba percibir es superior a la gratificación de Experto asignada, la cuantía de ésta será detrída del importe de dichos incentivos.

La Dirección informará a estos efectos de los objetivos de ventas globales para el ejercicio.

El sistema de retribución incentivada podrá variar de acuerdo con las condiciones del mercado y los objetivos que en cada año pueda establecer la Dirección de Telefónica, informando previamente a los interesados, al Comité Intercentros y a los Sindicatos más representativos.

En caso de incumplimiento reiterado o grave de las obligaciones propias del puesto, así como la no consecución durante un año de los objetivos asignados, podrá dar ocasión a la Dirección de Telefónica a excluir del régimen de incentivos al empleado afectado, cesando éste en las funciones del puesto con la pérdida consiguiente de la gratificación correspondiente y el retorno a las funciones propias de su categoría en un puesto de trabajo de la localidad. Se informará previamente a la Comisión de Comercial de estos casos para que, en línea con las condiciones anteriormente indicadas, se dé solución a los posibles problemas que se presenten.

3. Funciones

Además de las funciones básicas relacionadas con la venta, expuestas con anterioridad, las características específicas de los puestos de trabajo, se recogen a continuación:

Responsabilidades:

- Atender las llamadas transferidas y facilitar información especializada sobre las consultas que se le hacen.
- Realizar la venta de los equipos y servicios, que en cada momento se asignen a esta línea. Todos los que se destinan al segmento de Gran Público
- Resolver las reclamaciones que, de acuerdo con la organización del trabajo, han de tramitarse en este puesto de trabajo.

Conocimientos específicos:

- Conocimiento de la organización de ventas y atención al cliente de Telefónica.
- Conocimientos de técnicas de ventas y telemarketing.
- Conocimientos profundos del catálogo de todos los Equipos Líneas y Servicios que se asignen a este Segmento y de las gestiones para su venta y tramitación.
- Conocimientos, a nivel de usuario, de las aplicaciones informáticas que ha de utilizar en su trabajo.

Formación y Experiencia:

El desempeño de este puesto de trabajo requiere una actitud comercial adecuada de los ocupantes, valorándose la experiencia demostrada y satisfactoria para realizar eficazmente las responsabilidades del mismo.

Otras exigencias:

Aptitudes adecuadas para la venta por teléfono como, facilidad y comprensión verbales, afabilidad, capacidad de convicción y razonamiento, etc..

4. Horarios

- Para la Segunda Línea de Telemarketing, se mantiene la regulación para este Segmento establecida en la cláusula 4ª del Convenio Colectivo 1996.

SEGMENTO DE CLIENTES PYMES

La atención del Segmento de Clientes Pymes, se realizará por el Experto "Asesor de Servicio PYMES" con las siguientes condiciones:

1. Acceso

A dichas pruebas podrán acceder los empleados fijos de Telefónica con residencia laboral en la provincia en la que se convoquen las plazas, de las categorías de Asesores del Servicio Comercial, Encargados Servicios Comerciales, Operadores Técnicos de Planta Interna así como de aquellas otras que pudiera estimarse oportuno, en función de las tendencias y evolución del mercado y que pudieran ser definidas en el seno de la Comisión Paritaria correspondiente; todo ello con el fin de lograr un mayor aprovechamiento del personal con aptitudes comerciales de nuestra Compañía.

Para la realización de estas pruebas se constituirá una Comisión Evaluadora con la participación de la representación de los trabajadores. Se mantendrá el esquema de las pruebas ya acordado en anteriores Convenios Colectivos, adaptando los perfiles y requerimientos.

2. Remuneración

a) Sueldo base igual a los que figuran en la tabla salarial de cada una de las categorías de acceso a la figura.

b) Gratificación de Experto "Asesor Servicios Pymes" con nivel C-4.

c) Además del sueldo base establecido y la gratificación correspondiente, los empleados podrán percibir una cantidad en concepto de incentivos por ventas. Una vez superados sus objetivos, iniciarán la cuenta de incentivos con arreglo a lo establecido en el Plan de Incentivos que a tal efecto se aprobará para cada ejercicio, con el informe preceptivo del Comité Intercentros y de los Sindicatos más representativos.

Si la cantidad en concepto de incentivos que el empleado deba percibir es superior a la gratificación de Experto asignada, la cuantía de ésta será detrída del importe de dichos incentivos.

La Dirección informará a estos efectos de los objetivos de ventas globales para el ejercicio.

El sistema de retribución incentivada podrá variar de acuerdo con las condiciones del mercado y los objetivos que en cada año pueda establecer la Dirección de Telefónica, informando previamente a los interesados, al Comité Intercentros y a los Sindicatos más representativos.

En caso de incumplimiento reiterado o grave de las obligaciones propias del puesto, así como la no consecución durante dos períodos de seis meses consecutivos en dos años de los objetivos asignados, podrá dar ocasión a la Dirección de Telefónica a excluir del régimen de incentivos al empleado afectado, cesando éste en las funciones del puesto con la pérdida consiguiente de la gratificación correspondiente y el retorno a las funciones propias de su categoría en un puesto de trabajo de la localidad. Se informará previamente a la Comisión de Comercial de estos casos para que, en línea con las condiciones anteriormente indicadas, se dé solución a los posibles problemas que se presenten.

d) Los Expertos "Asesores de Servicio PYMES" que durante tres

ejercicios consecutivos superen todos y cada uno de sus objetivos de ventas, pasarán a percibir la gratificación de Experto C-3, en sustitución de la que tuviese reconocida, (incluida la de Zona de 3ª en el caso de los E.S.C.), sin que la cuantía de ésta sea detrída del importe de los incentivos.

e) Gastos justificados: Debido a las especiales características de la función a realizar por el personal adscrito al Segmento de Clientes Pymes, los gastos que se originen por motivo de:

1. Viajes (fuera de su residencia habitual)
 2. Desplazamientos (dentro de su propia residencia)
 3. Gastos de representación (invitaciones y atenciones)
- Debidamente justificados, serán autorizados por su Jefe inmediato, una vez haya superado los controles establecidos.

3. Funciones

Además de las funciones básicas relacionadas con la venta expuestas con anterioridad, las características de los puestos de trabajo, se recogen a continuación:

Responsabilidades:

- Realizar la venta de equipos y servicios de forma directa, por teléfono, visita en la Oficina o en la sede del cliente, a los clientes del segmento PYMES, o la señalización correspondiente cuando proceda; realizar igualmente telemarketing de salida y el asesoramiento más conveniente.
- Presentar y demostrar los productos y servicios del catálogo, tanto los comercializados habitualmente como los de nuevo lanzamiento.
- Asistir a ferias, exposiciones o acontecimientos similares.
- Presentar y proponer soluciones integradas de comunicación de acuerdo con las necesidades del cliente.
- Efectuar el seguimiento de incidencias y demás actuaciones derivadas de las relaciones con los clientes de este segmento, resolverlas y, cuando proceda, canalizarlas hacia otros especialistas.
- Mantener actualizadas las bases de datos sobre clientes, gestiones realizadas, pedidos efectuados, etc.

Conocimientos específicos:

- Conocimiento de la organización de ventas y atención al cliente de Telefónica.

- Conocimientos profundos de técnicas de ventas y telemarketing.
- Conocimientos profundos del catálogo de todos los Equipos Líneas y Servicios que se asignen a este Segmento y de las gestiones para su venta y tramitación.
- Conocimientos, a nivel de usuario, de las aplicaciones ofimáticas e informáticas que ha de utilizar para el correcto desarrollo de su trabajo.

Formación y Experiencia:

El desempeño de este puesto de trabajo requiere una actitud comercial adecuada de los ocupantes, valorándose la experiencia demostrada y satisfactoria para realizar eficazmente las responsabilidades del mismo.

Otras exigencias:

Aptitudes adecuadas para la venta (teléfono y presencia) como, facilidad y comprensión verbales, afabilidad, capacidad de convicción y razonamiento, iniciativa y capacidad de adaptación a las exigencias del cliente, etc..

Desplazarse al domicilio del cliente y disponibilidad para viajar en el ámbito del territorio nacional para la atención a clientes o para asistencia a ferias, congresos, convenciones, etc..

4. Horarios

Para el personal de las Oficinas de Negocios, se establecerán los turnos necesarios para la atención en el horario comprendido entre las 8 horas y las 20 horas de lunes a viernes.

SEGMENTO DE CLIENTES ESPECIALES

La atención del Segmento de Clientes Especiales se realizará por Técnicos de Ventas, en funciones de "Gestor de Cuentas" con las siguientes condiciones:

1. Acceso

El acceso a estos puestos de trabajo se realizará mediante la superación de la correspondiente convocatoria.

A dicha convocatoria podrán acceder los empleados fijos de Telefónica de las categorías que se detallan, según el siguiente orden de preferencia:

- 1) E.S.C., A.S.C., O.T.P.I. y demás categorías que ocupen puestos de trabajo de Telemarketing 2ª Línea o Asesor Servicios Pymes.
- 2) E.S.C., A.S.C. y Titulados/Técnicos Medios
- 3) Cualesquiera otras que se estimen oportunas, en

función de las tendencias y evolución del mercado y que pudieran ser definidas en el seno de la Comisión correspondiente; todo ello con el fin de lograr un mayor aprovechamiento del personal con aptitudes comerciales de nuestra Compañía.

2. Remuneración

a) Sueldo base resultante del encuadramiento en el Subgrupo 33 "Técnico de Ventas".

b) Además del sueldo establecido, los Gestores de Cuentas percibirán una cantidad en concepto de incentivos individuales por ventas.

De acuerdo con sus objetivos individuales iniciarán la cuenta de incentivos con arreglo a lo establecido en el Plan de Incentivos que a tal efecto se aprobará para cada ejercicio, con el informe preceptivo del Comité Intercentros y de los Sindicatos más representativos.

La Dirección informará a estos efectos de los objetivos de ventas globales para el ejercicio.

El sistema de retribución incentivada podrá variar de acuerdo con las condiciones del mercado y los objetivos que en cada año pueda establecer la Dirección de Telefónica, informando previamente a los interesados, al Comité Intercentros y a los Sindicatos más representativos.

En caso de incumplimiento reiterado o grave de las obligaciones propias del puesto, así como la no consecución durante seis meses consecutivos de los objetivos asignados, podrá dar ocasión a la Dirección de Telefónica a excluir del régimen de incentivos al empleado afectado, cesando éste en las funciones del puesto, siendo acoplado en otro correspondiente a su categoría laboral en su localidad de residencia.

c) Otras Compensaciones

El tiempo invertido en la realización de la comida no contabilizará en el cómputo de su jornada.

Gastos justificados: Debido a las especiales características de la función a realizar por el personal adscrito al segmento de Clientes Especiales, los gastos que se originen por motivo de:

1. Viajes (fuera de su residencia habitual).
2. Desplazamientos (dentro de su propia residencia).
3. Gastos de representación (invitaciones y atenciones). Debidamente justificados, serán autorizados por su Jefe inmediato, una vez haya superado los controles establecidos.

3. Funciones y requisitos del puesto.

Además de las funciones básicas relacionadas con la venta expuestas con anterioridad, las características específicas de este puesto de trabajo, se recogen a continuación:

Atención del Segmento de Clientes Especiales. Responsabilidades:

- Realizar la venta de equipos y servicios a los clientes del segmento, de forma directa por teléfono, visita o en domicilio, o a través de los medios que puedan establecerse en cada momento, asesorándoles sobre los distintos servicios y equipos y de todos los aspectos relacionados como: contratación, facturación, prestaciones, utilización, etc.
- Presentar y demostrar, sistemáticamente, los productos y servicios de los diferentes catálogos, tanto los comercializados habitualmente como los de nuevo lanzamiento.
- Impulsar la demanda y fidelizar a los clientes asignados a su cartera.
- Planificar, programar y desarrollar campañas entre los clientes asignados, realizando las acciones específicas que se requiera, incluidas las de venta.
- Proponer y presentar soluciones integradas de comunicación de acuerdo con las necesidades del cliente, presentándoles las correspondientes ofertas.
- Asistir a ferias, exposiciones o acontecimientos similares.
- Efectuar el seguimiento de incidencias y demás actuaciones derivadas de las relaciones comerciales con los clientes de su cartera, resolverlas y, cuando proceda, canalizarlas hacia otros especialistas.
- Mantener contactos frecuentes con los clientes que tenga asignados para conocer sus nuevas necesidades de comunicación, equipos y servicios, así como las posibles ofertas de la competencia.

Conocimientos específicos:

- Conocimiento de la organización de ventas y de atención al cliente de Telefónica.
- Conocimientos profundos de técnicas de ventas y telemarketing.
- Conocimientos profundos de todos los catálogos de equipos, líneas y servicios que se comercializan para el segmento, de las novedades y tendencias en materia de comunicación, y de las gestiones necesarias para su venta y tramitación.

- Conocimientos profundos, a nivel de usuario, de las aplicaciones ofimáticas e informáticas que ha de utilizar para el correcto desarrollo de su trabajo.

Formación y Experiencia:

El desempeño de este puesto de trabajo requiere de los ocupantes experiencia demostrada y satisfactoria para realizar eficazmente las responsabilidades del mismo.

Otras exigencias:

Aptitudes adecuadas para la venta por teléfono y en presencia como; facilidad y comprensión verbales, afabilidad, capacidad de convicción y razonamiento, iniciativa y capacidad de adaptación a las exigencias del cliente, etc..

Desplazarse al domicilio del cliente y disponibilidad para viajar para la atención a clientes o para asistencia a ferias, congresos, convenciones, etc..

4. Horarios

Se mantiene la regulación prevista en la cláusula 7ª del Convenio Colectivo 93-95 para el Segmento de Clientes Especiales.

SEGMENTO DE GRANDES CLIENTES

La atención del Segmento de Grandes Clientes se realizará, como en la actualidad, con los Expertos B-3 "Ejecutivos de Ventas", teniendo la consideración de personal de fuera de Convenio.

Estos puestos de trabajo serán desempeñados por Técnicos de Ventas, Titulados y Técnicos Medios y Superiores.

Las características particulares de estos puestos de trabajo, siendo las mismas que las descritas para la atención del segmento de Clientes Especiales, están referidas, no obstante, a una cartera de clientes que por su tamaño y facturación tiene el máximo valor estratégico y comercial para la Compañía. Tanto los conocimientos específicos como las exigencias del puesto son los mismos que los señalados para el segmento de Clientes Especiales.

Para aquellos empleados que se acogan a lo previsto en el apartado 4 de la cláusula 1 de este Convenio les será de aplicación:

1.- Remuneración

- a) Sueldo base igual a los que figuran en la tabla salarial de cada una de las categorías de acceso.
- b) Gratificación de Experto "Ejecutivo de Ventas" con nivel B-3.
- c) Además del sueldo base establecido y la gratificación correspondiente, los Ejecutivos de Ventas podrán

percibir una cantidad en concepto de incentivos individuales por ventas. Una vez superados sus objetivos iniciarán la cuenta de incentivos con arreglo a lo establecido en el plan de incentivos. Si la cantidad en concepto de incentivos que el empleado deba percibir es superior a la gratificación de Experto asignada, la cuantía de la misma será detrída del importe de dichos incentivos.

El sistema de retribución incentivada podrá variar de acuerdo con las condiciones del mercado y los objetivos que en cada año pueda establecer la Dirección de Telefónica, informando previamente a los interesados.

En caso de incumplimiento reiterado o grave de las obligaciones propias del puesto, así como la no consecución durante seis meses consecutivos de los objetivos asignados, podrá dar ocasión a la Dirección de Telefónica a excluir del régimen de incentivos al empleado afectado, con la pérdida de la gratificación de Experto B-3, cesando éste en las funciones del puesto, siendo acoplado en otro correspondiente a su categoría laboral en su localidad de residencia.

d) Otras Compensaciones

Serán idénticas a las descritas en el segmento de Clientes Especiales.

2.- Horarios

La misma regulación prevista para el segmento de Clientes Especiales.

4 - Pacto de no concurrencia

El conocimiento de los mas avanzados y novedosos productos y servicios de telecomunicación, así como de Políticas y Estrategias Comerciales de Telefónica, que los empleados dedicados a las tareas de venta poseen en virtud de las actividad de ventas que desarrollan, exige discreción y fidelidad profesional exclusiva hacia Telefónica, tanto en lo referente a la divulgación e información de los mismos, como a trabajos o colaboraciones con la competencia.

5 - Apoyo a Ventas

En cada uno de los Segmentos, las tareas de apoyo a ventas se realizarán desde las Unidades de:

Tramitación y Reclamaciones Gran Público.
Seguimiento de la Gestión, tareas administrativas derivadas de los pedidos cursados a través de las plataformas de atención y resto de canales de distribución, gestiones para la solución de las reclamaciones y peticiones recibidas por correo o

telefax.

Grupos de Gestión de Clientes Pymes. Tareas complementarias de Tramitación y Administración de Ventas.

Centros de Atención Clientes Pymes. Atención de cualquier consulta o reclamación sobre la comercialización, venta y promoción de los Productos y Servicios del Grupo Telefónica a los clientes de este segmento.

Centros de Atención Grandes Clientes. Recogida de solicitudes de información para envío de documentación comercial, tramitación de solicitudes de los servicios básicos y standard, localización del personal asignado a la venta y apoyo en la gestión de la agenda, comunicaciones a clientes referentes a procesos de instalación de forma proactiva, etc.

Para realizar las tareas en los diferentes Segmentos se dotarán a estas unidades, además del personal con mando que se asigne, el personal de las actuales categorías de Encargado de Servicios Comerciales (E.S.C.), Asesor de Servicios Comerciales (A.S.C.), Administrativo Ofimático y, eventualmente, cualquier otra categoría asignada a realizar tareas de apoyo técnico (O.T.P.I., personal técnico comercial, informático etc.).

Las funciones a realizar son las establecidas con carácter general para las categorías laborales mencionadas. El análisis de las tareas se efectuará en el seno de la Comisión de Comercial.

El horario laboral a realizar coincidirá con el establecido con carácter general para cada segmento:

- Para Tramitación y Reclamaciones Gran Público, se mantendrá la actual regulación (cláusula 4 apartado 2.1.2 del Convenio Colectivo 1996).
- * En los Centros de Atención Clientes Pymes y Grandes Clientes, se establecerán los turnos necesarios para la atención del horario de 8 a 20 horas de lunes a viernes.
- * Los Grupos de Gestión de Clientes Pymes, para la atención inmediata de las tareas de tramitación y administración de ventas, adoptarán, de la misma manera, los turnos necesarios para ajustarse a estas necesidades, teniendo como límite el horario de 8 a 20 horas de lunes a viernes.

Operadores Técnicos Planta Interna. A los actuales Operadores Técnicos de Planta Interna acoplados en la Segunda Línea de Telemarketing y en las Oficinas de Negocios, como especialistas, se les ofrecerá la posibilidad de incorporarse como Expertos C-4, en las condiciones establecidas para los puestos definidos en esta cláusula para dicha Segunda Línea, o como Asesores Servicios Pymes respectivamente o mantener la situación actual.

Gerentes de Cuentas. Para los actuales Gerentes de Cuentas, se habilitarán las medidas oportunas para que, a través de los procedimientos establecidos en la Normativa Laboral, puedan acceder a la categoría de Técnico de Ventas con prioridad sobre las nuevas incorporaciones.

Asesores Servicio Comercial en Segunda Línea de Telemarketing y Oficinas de Negocios. Los A.S.C. actualmente adscritos a estos puestos de trabajo se incorporarán a los nuevos puestos con las condiciones establecidas en esta cláusula.

Encargados de Servicios Comerciales. Además de las alternativas que para este colectivo ofrece el desarrollo de la Carrera Comercial en esta cláusula, los E.S.C. podrán ser acoplados en funciones de mando y resto de funciones de su categoría en las Unidades de Tramitación y Reclamaciones, en el resto de Unidades de Apoyo a Ventas y en Telemarketing de entrada. El análisis de otras tareas a desarrollar será efectuado en el seno de la Comisión de Comercial.

B) Condiciones de Trabajo

Telemarketing de Entrada

Con carácter general, se mantendrá la configuración actual de las plataformas de telemarketing de entrada-1ª línea que estarán en funcionamiento, como mínimo, en todas las cabeceras de provincia. En 2ª línea en función de que existan los recursos disponibles y al menos en las cabeceras de la plataforma.

La atención a la demanda se realizará prioritariamente en la plataforma origen de la llamada, desbordándose en caso de congestión o como resultado de las concentraciones horarias que se establezcan, en otras plataformas.

Manteniendo el esquema de organización de la prestación del servicio en régimen de turnos durante 24 h. al día/365 días al año, la Comisión de Comercial, en desarrollo de los objetivos previstos para Telemarketing de Entrada en el párrafo primero del apartado 2.1 de la cláusula 4 del Convenio Colectivo 1996 y, a la vista de la experiencia acumulada durante los meses de funcionamiento del modelo, desarrollará el esquema de atención aterritorial del servicio que posibilite el grado de concentración adecuado, de manera que se facilite, por un lado, la atención eficiente de las plataformas de Telemarketing de Entrada y, por otro, se minimicen los turnos más gravosos para los empleados. Este esquema general se basará en las siguientes premisas:

- Para estructurar la atención de la demanda, se analizarán los siguientes períodos:

- * Período 1 - 00 - 07 h. de Lunes a Domingo
- * Período 2 - 07 - 24 h. de Lunes a Viernes
- * Período 3 - 08 - 22 h. de Lunes a Viernes
- * Período 4 - 07 - 15 h. Sábados
- * Período 5 - 15 - 24 h. Sábados
- * Período 6 - 07 - 24 h. Domingos y Festivos

- Para la atención del período 1, se realizará la concentración en, al menos, dos Centros, pudiendo incorporarse criterios de voluntariedad, rotatividad, etc...

- Para la atención del período 2 se podrán incorporar criterios de voluntariedad y/o rotatividad entre los diferentes Centros de la Plataforma en función de sus recursos, etc. En primera hipótesis, se establecerá en las cabeceras de las plataformas.

- Durante los períodos 3 y 4, permanecerían activos todos los Centros de Atención.

- Para la atención de los períodos 5 y 6 se podrán incorporar criterios de voluntariedad y/o rotatividad entre los diferentes Centros de cada Plataforma, en función de sus recursos, etc. En primera hipótesis, se establecerán en las cabeceras de las plataformas y, en caso de ser necesario, se ampliará el número de centros de atención de acuerdo a la demanda global prevista para toda la plataforma.

- Una vez estructurado el sistema de concentraciones, se estudiarán en el seno de la Comisión de Comercial las gamas de turnos a establecer para homogeneizar las condiciones de prestación en los diferentes centros de atención.

- La Comisión de Comercial adoptará las medidas necesarias al objeto de que la publicación de los turnos se realice, al menos, con carácter trimestral.

- Flexibilidad.

Los turnos que empiezan a las 7 y 8 horas se establecerán con el personal mínimo imprescindible de manera que no obstaculice la posibilidad del turno flexible de 7,30/8 a 15/15,30.

Telemarketing de salida

De acuerdo con lo establecido en el anterior Convenio Colectivo, el Telemarketing de Salida será realizado, siempre que exista disponibilidad de recursos, con personal propio preferentemente a su contratación externa. Para dar cumplimiento a este objetivo, y siempre dentro de la regulación existente en la Normativa Laboral, se

aprovecharán los períodos valle existentes a lo largo del día y siempre adaptándose a los horarios del mercado, para programar las campañas necesarias.

Atención visitas en oficinas comerciales

Siendo necesario adaptar al horario del comercio las Oficinas actualmente en funcionamiento, de lunes a viernes, teniendo como límites horarios de 8,00 a 20,00 horas, se establecerán los turnos necesarios (mañana y partido) para el personal en ellas acoplado. Se modifica la cláusula 7 apartado 3 c) del Convenio Colectivo 93-95 para ampliar la gama de turnos partidos que posibilite la cobertura del horario anteriormente citado para la atención en visita.

En ningún caso el personal asignado a la jornada partida superará el 25% de la plantilla de Asesores de Servicios Comerciales de cada Oficina Comercial dedicados a la atención de visitas. Sin perjuicio de que la adscripción a dichos turnos pueda realizarse con personal voluntario según lo previsto en la anteriormente citada cláusula, estos serán programados siguiendo los procedimientos generales recogidos en la Normativa Laboral.

En aquellas Unidades en las que se desarrollen actividades de atención en visita y telemarketing, podrán establecerse criterios de acuerdo con el Comité de Empresa para la rotación en el desempeño de una y otra actividad entre categorías iguales.

C) Varios

1) Telemarketing

- Se establece la posibilidad de extender al personal de atención y venta, la jornada de 4 horas diarias en 6 días a la semana para el personal que voluntariamente quiera acogerse, en las condiciones establecidas en el Artículo 117 Bis de la N.L.
- Será de aplicación lo establecido en la Normativa Laboral en cuanto a las normas de Seguridad e Higiene y, en concreto, las pausas por trabajo en videoterminals, así como las regulaciones en materia de descansos establecidas en aquella.

En tanto se dan las condiciones para el disfrute de las pausas, se estudiarán en la Comisión de Comercial alternativas que mejoren las condiciones de prestación del trabajo, partiendo de una pausa de 10 minutos, además del descanso reglamentario, no acumulable al mismo, a disfrutar en el puesto de trabajo. Asimismo, al personal dedicado a esta actividad que lo solicite, le será realizado un reconocimiento médico específico de trabajos en pantallas.

2) En el caso particular de la unidad de atención 24 horas (realizada por Operadoras) de PostVenta - Empresas, cuando se realice su integración en el Centro de Atención de Grandes Clientes, se

mantendrá la regulación de horarios actual.

3) Incentivos. Sobre la base de los criterios actuales de la política de incentivos en los distintos segmentos, se abordará en la Comisión de Comercial la problemática sobre el tema, teniendo en cuenta en lo posible compaginar el incentivo individual con el colectivo.

4) Se crea la Comisión de Comercial para desarrollar y dar cumplimiento a todos los mandatos contenidos en esta cláusula, manteniendo la composición del anterior Grupo de Trabajo, al que sustituye.

D) El contenido de la cláusula 4ª del Convenio Colectivo 1996 permanece vigente excepto lo modificado en el presente Convenio.

7. Condiciones de Trabajo

OPERACIÓN E INFORMACIÓN NACIONAL

Se incorpora el contenido del documento sobre "Procedimiento de Organización y Gestión de Recursos para los Servicios de Operación e Información" que se adjunta como Anexo nº 2, procediendo la aplicación de las medidas en éste recogidas e introduciendo las modificaciones oportunas en la Normativa Laboral. La Comisión Estatal de Operación creada al amparo de la cláusula 20 de Convenio Colectivo 93-95 continuará con el desarrollo de los trabajos derivados de dicho acuerdo, manteniendo además vigente su composición y cometidos.

JORNADA REDUCIDA PARA EL GRUPO 38 (OPERACIÓN INTERNACIONAL)

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 de 4 horas, 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 diarias durante 2 días consecutivos, que coincidirán con el sábado y el domingo, dos fines de semana de cada tres.

En este período se realizarán, además, 7 horas diarias de trabajo en 4 festivos, como máximo.

d) La retribución anual y mensual de este tipo de jornada será idéntica a la jornada reducida de 4 horas.

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 6 semanas, disfrutándose en dos períodos de tres semanas y se realizarán fuera del período recogido en el apartado b).

f) Durante el período reflejado en el punto c), si así se determina por la Empresa, podrán realizar un período de formación de hasta 30 horas, que se incluirían en el cómputo anual de horas trabajadas.

Para ajustar el número anual de horas trabajadas, se modificará en su caso, el período recogido en el apartado b), ampliándose éste hasta el 1 de junio y/o hasta el 30 de septiembre.

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 en activo del Grupo 38 (Operación) 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. Esta jornada deja sin efecto la jornada reducida recogida en la cláusula 13 apartado 2 del Convenio Colectivo 1996. Por tanto, los empleados que estuviesen realizando dicha jornada, pasarán a realizar la establecida en esta cláusula, con efectos de la fecha de la firma del presente Convenio.

LOGÍSTICA

Dada la necesidad de atender a la diferente tipología de clientes y su variedad de horarios, es preciso establecer para el personal que desarrolle su trabajo en Almacenes, un marco de atención que se adapte a las necesidades de aquellos.

En consecuencia, en el plazo de dos meses desde la firma de este Convenio, previo estudio de las necesidades de los centros y localidades, se acordará en el marco de la Negociación Permanente la concreción de los turnos necesarios para su inmediata implantación.

FORMACIÓN

Las necesidades de formación de la plantilla de Telefónica, la exigencia de adecuar dichas necesidades a la prestación normal del servicio, así como los programas de formación previstos para los próximos años, requieren que los centros de impartición de formación (Escuelas y Aulas de formación) puedan permanecer abiertos entre las 7:30 y las 21,30 horas, de lunes a viernes.

Para garantizar la cobertura del servicio en esta franja horaria, se establecerán, para el personal de RR.HH. adscritos a actividades de

Formación en las Escuelas y Aulas Provinciales, turnos rotativos de mañana, tarde y partido, previa negociación con la RR.TT.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

El personal dedicado a tareas de desarrollo, mantenimiento, pruebas e implantación de aplicaciones en proyectos que se realicen para otras empresas, adecuará su horario de trabajo al acordado en las mismas.

Igualmente, en aquellos supuestos en los que dichas empresas tuvieran establecidas jornadas de duración diferente a la existente en Telefónica, cuando resulte imprescindible y así lo requiriese el proyecto desarrollado, el cómputo de la jornada se realizará en un período superior a la semana e inferior a cuatro semanas que será fijado en función de aquellas. En todo caso, se respetará el límite diario de 9 horas de trabajo efectivo. De estas situaciones se dará cuenta al Comité de Empresa correspondiente.

CÓMPUTO ESPECIAL DE LA JORNADA - AREAS SINGULARES

Para las Áreas de Relaciones Institucionales y Servicios Audiovisuales, debido a las especiales características y necesidades específicas de los trabajos desarrollados, el cómputo de la jornada se realizará en períodos de cuatro semanas, adaptándose el horario de trabajo a los requerimientos del servicio o evento que se deba cubrir.

TRASLADOS

a) A iniciativa de la Empresa.

Se suprime el último párrafo del art. 185 de la Normativa Laboral.

b) Nota común a todo tipo de traslados

Si el traslado se produce a la localidad donde el empleado tiene fijado su domicilio, éste no tendrá derecho a compensación de ningún tipo, ni días de incorporación.

c) Traslados restringidos a nivel provincial

Se mantiene vigente el apartado 3.2 de la cláusula 5 del Convenio Colectivo 96.

PERMUTAS

Se modifica el segundo párrafo del art. 189 de la Normativa Laboral, sustituyendo el término "optar" por "obtener".