

Artículo 4. *Incrementos económicos.*

1. Para el año 1997, los Convenios Colectivos provinciales o, en su caso, de empresa, aplicarán un incremento del 2,2 por 100 sobre los conceptos a que se refiere el artículo 42 del Convenio Colectivo General de la Industria Salinera y sobre el salario mínimo anual garantizado (SMAG) del artículo 54 de dicho texto.

2. El importe de la dieta completa y de la media dieta, a tenor del número 6 del artículo 37 del Convenio Colectivo General de la Industria Salinera, será fijado en el ámbito de los Convenios provinciales o, en su caso, de empresa.

Artículo 5. *Cláusula de garantía.*

1. En el supuesto de que el incremento anual del índice de precios al consumo (IPC) al 31 de diciembre de 1997, supere el 2,2 por 100, se efectuará una revisión económica sobre el exceso de dicho porcentaje, con efectos de 1 de enero de 1997.

2. Dicha revisión, en su caso, afectará a los conceptos económicos contenidos en el artículo 42 del Convenio Colectivo General de la Industria Salinera y sobre el salario mínimo anual garantizado (SMAG) del artículo 54 de dicho texto.

3. Esta cláusula se adaptará al período de vigencia de cada Convenio Colectivo provincial o, en su caso, de empresa.

Artículo 6. *Definición y catálogo de funciones.*

Las partes signatarias del presente Acuerdo, de conformidad con el artículo 26 bis y la disposición adicional del Convenio Colectivo General de la Industria Salinera, abordarán, con carácter inmediato, el catálogo de funciones que cada categoría profesional y su definición para su posterior aprobación y entrada en vigor, estableciendo, al mismo tiempo, el procedimiento para la homogeneización con las existentes en las empresas del sector.

Artículo 7. *Comité de Formación y Comité de Salud.*

Del mismo modo, ambos Comités iniciarán, durante la vigencia del presente Acuerdo Sectorial Nacional, los cometidos que le corresponden conforme a los artículos 74 y 29, respectivamente, del Convenio Colectivo General de la Industria Salinera.

Artículo 8. *Comisión Paritaria.*

La Comisión Paritaria del Convenio Colectivo General de la Industria Salinera actuará en el mismo sentido para la interpretación y seguimiento de lo pactado en este Acuerdo, y conforme al procedimiento que se establece en aquel texto.

Artículo 9. *Denuncia.*

Para dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 85.2.d) del texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, las partes signatarias hacen constar expresamente que el presente Acuerdo no precisa denuncia previa para su total extinción el 31 de diciembre de 1997.

20724 RESOLUCIÓN de 12 de septiembre de 1997, de la Dirección General de Trabajo, por la que se dispone la inscripción en el registro y publicación del Convenio Colectivo para 1997-1998 de la empresa «Telefónica de España, Sociedad Anónima», y su personal.

Visto el texto del Convenio Colectivo para 1997-1998 de la empresa «Telefónica de España, Sociedad Anónima» y su personal (código de convenio número 9004242), que fue suscrito con fecha 28 de mayo de 1997, de una parte por los designados por la Dirección de la empresa en representación de la misma, y de otra por los designados por el Comité Intercentros en representación del colectivo laboral afectado, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 90, apartados 2 y 3, del Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, y en el Real Decreto 1040/1981, de 22 de mayo, sobre registro y depósito de convenios colectivos de trabajo,

Esta Dirección General de Trabajo acuerda:

Primero.—Ordenar la inscripción del citado Convenio Colectivo en el correspondiente Registro de este centro directivo, con notificación a la Comisión negociadora.

Segundo.—Disponer su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Madrid, 12 de septiembre de 1997.—La Directora general, Soledad Córdova Garrido.

CONVENIO COLECTIVO DE LA EMPRESA «TELEFÓNICA DE ESPAÑA, SOCIEDAD ANÓNIMA» 1997-1998

Cláusula 1. *Ámbito personal y territorial.*

Los acuerdos contenidos en el presente Convenio Colectivo tendrán fuerza normativa y obligarán a «Telefónica de España, Sociedad Anónima», 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, etcétera), 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 artículo 1.3, punto c), del Estatuto de los Trabajadores.

2. Los que se consideren como relación laboral de carácter especial, conforme al artículo 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.

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

4. 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.

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 artículo 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 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 tres meses anteriores a la fecha de su vencimiento o de cualquiera de sus prórrogas.

Cláusula 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 por 100 con respecto a los de 1996.

Antigüedad: El valor de los nuevos bienes que se devenguen a partir del 1 de enero de 1997 continuará siendo el 2,4 por 100 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 de diciembre de 1997 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 1 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 aplicará un incremento de la masa salarial del 1,8 por 100, 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.

Cláusula 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 cincuenta y siete años de edad, previa solicitud de baja en la empresa y aceptación de la misma, para enlazarla con la jubilación anticipada al cumplir los sesenta años de edad.

Además, durante 1997 podrán acogerse a la prejubilación los empleados fijos y en activo a partir de los cincuenta y cinco 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 sesenta 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 cincuenta y siete o más años continuarán percibiendo el 85 por 100 de la retribución anual bruta que tengan acreditada en el momento de la baja, calculada en función del tiempo que reste hasta cumplir los sesenta años.

b.2) Para aquellos otros empleados que se prejubilen con cincuenta y cinco años o más y menos de cincuenta y siete, el importe de la compensación se calculará sumando el 75 por 100 de la retribución anual bruta acreditada en el momento de la baja, calculada en función del tiempo que reste hasta cumplir los cincuenta y siete años, más el 85 por 100 de la misma retribución anual bruta de los tres años que quedan hasta cumplir los sesenta 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 sesenta 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 sesenta 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 sesenta 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 treinta o más años de servicio efectivo. Para los que no los alcancen pero computando el tiempo que medie entre la fecha de prejubilación y los sesenta 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 veinticinco años de servicio.

e) Al cumplir los sesenta 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 bienes 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 sesenta 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 ATAM. 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 las 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 1996.

Cambios de acoplamiento en la localidad en la misma categoría. Artículo 151 de la 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 de la 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 quince 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 treinta 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 quince 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 dé por finalizado el proceso de negociación para la búsqueda de soluciones definitivas.

d) **Colectivo afectado para supuestos de aplicación del artículo 183 b) de la normativa laboral:**

Se modifica el apartado B).a) del artículo 184 de la normativa laboral, 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 artículo 151 bis:**

Al no haberse desarrollado y acordado lo recogido en el artículo 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:

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 artículo 184 de la normativa laboral o, 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 artículo 76 bis de la normativa laboral, incluidas las acordadas en la cláusula 5 del Convenio Colectivo 1996.

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 PAE 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 PAE seguirá su curso hasta su aprobación por la Dirección de la empresa.

4. Cláusulas vigentes en convenios colectivos anteriores.—Se proroga la vigencia de las siguientes cuestiones acordadas en los convenios colectivos que asimismo se especifican:

Epígrafe «Contratación temporal» de la cláusula 9.ª del Convenio Colectivo 1993-1995.

Apartado e), cláusula 6.ª del Convenio Colectivo 1989-1990 «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 9.ª del Convenio Colectivo 1993-1995.

En la Comisión de Empleo se concretará el 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 9.ª del Convenio Colectivo de los años 1993-1995.

5. La empresa procurará facilitar a las personas con solicitud de reintegro de excedencia pendiente de cumplimentar, la información sobre las convocatorias internas que se publiquen o sobre las ofertas de empleo en empresas del grupo.

Cláusula 5. Clasificación profesional.

1. Integración de las categorías de Operador Auxiliar de Servicio Postventa, Operador Auxiliar de Planta Externa y Operador Auxiliar de Planta Interna.—La integración de las categorías de Operador Auxiliar de Planta Interna, Planta Externa y Servicio Postventa 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 de noviembre de 1996.

El ámbito de aplicación de las funciones resultantes y con respecto a las mismas, se ampliará a los equipos Multimedia y CATV. 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 de 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 OTIG y OAIG, 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 1989-1990, 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.

Cláusula 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, etcétera.

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, encaminarle a la unidad correspondiente.

Participar en campañas de Telemarketing 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 artículo 14 de la normativa laboral.

A partir de este perfil que define de forma genérica el Subgrupo de Asesores de Servicios Comerciales, 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 (1.ª línea) y salida y atención en Oficinas Comerciales se producirá previa superación de la correspondiente convocatoria de ASC.

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 ESC, 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 OTPI, 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 ESC y OTPI podrán participar en los concursos de acceso a los puestos de trabajo de Telemarketing Segunda 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 tercera, 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 Segunda Línea de 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 de 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 detráida 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, etcétera.

4) *Horarios:* Para la Segunda Línea de Telemarketing se mantiene la regulación para este segmento establecida en la cláusula 4.ª 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 de 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 reducida 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 tercera en el caso de los ESC), sin que la cuantía de ésta sea reducida 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, etcétera.

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, etcétera.

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, etcétera.

4) Horarios: Para el personal de las Oficinas de Negocios se establecerán los turnos necesarios para la atención en el horario comprendido entre las ocho y las veinte 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.º ESC, ASC, OTPI y demás categorías que ocupen puestos de trabajo de Telemarketing de Segunda Línea o Asesor de Servicios PYMES.

2.º ESC, ASC y Titulados/Técnicos Medios.

3.º 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, etcétera.

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, etcétera.

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

4) Horarios: Se mantiene la regulación prevista en la cláusula 7.ª del Convenio Colectivo 1993-1995 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 acojan 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 dár 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 la 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 de 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 de Grandes Clientes: Recogida de solicitudes de información para envío de documentación comercial, tramitación de solicitudes de los servicios básicos y estándar, 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, etcétera.

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 (ESC), Asesor de Servicios Comerciales (ASC), Administrativo Ofimático y, eventualmente, cualquier otra categoría asignada a realizar tareas de apoyo técnico (OTPI, personal técnico comercial, informático etcétera).

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 de 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 ocho a veinte 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 ocho a veinte horas de lunes a viernes.

6. *Situaciones transitorias.*—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 de 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 de Servicio Comercial en Segunda Línea de Telemarketing y Oficinas de Negocios: Los ASC 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 ESC 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:

Telemárketing de entrada: Con carácter general, se mantendrá la configuración actual de las plataformas de Telemárketing de entrada-primer línea que estarán en funcionamiento, como mínimo, en todas las cabeceras de provincia. En segunda 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 veinticuatro horas al día los trescientos sesenta y cinco días del año, la Comisión de Comercial, en desarrollo de los objetivos previstos para Telemárketing 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 territorial del servicio que posibilite el grado de concentración adecuado, de manera que se facilite, por un lado, la atención eficiente de las plataformas de Telemárketing 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 periodos:

- Período 1: De cero a siete horas, de lunes a domingo.
- Período 2: De siete a veinticuatro horas, de lunes a viernes.
- Período 3: De ocho a veintidós horas, de lunes a viernes.
- Período 4: De siete a quince horas, sábados.
- Período 5: De quince a veinticuatro horas, sábados.
- Período 6: De siete a veinticuatro horas, domingos y festivos.

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

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, etcétera. En primera hipótesis se establecerá en las cabeceras de las plataformas.

Durante los periodos 3 y 4 permanecerían activos todos los centros de atención.

Para la atención de los periodos 5 y 6 se podrán incorporar criterios de voluntariedad y/o rotatividad entre los diferentes centros de cada plataforma, en función de sus recursos, etcétera. 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 siete y a las ocho horas se establecerán con el personal mínimo imprescindible de manera que no obstaculice la posibilidad del turno flexible de siete treinta/ocho a quince/quince treinta horas.

Telemárketing de salida: De acuerdo con lo establecido en el anterior Convenio Colectivo, el Telemárketing 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 periodos valle existentes a lo largo del día y siempre adaptándose a los horarios del mercado, para programar las campañas necesarias.

Atención de 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 ocho a veinte 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 1993-1995 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 por 100 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 volun-

tario según lo previsto en la anteriormente citada cláusula, éstos 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 Telemárketing, podrá 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) Telemárketing:

Se establece la posibilidad de extender al personal de atención y venta, la jornada de cuatro horas diarias en seis días a la semana para el personal que voluntariamente quiera acogerse, en las condiciones establecidas en el artículo 117 bis de la normativa laboral.

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 aquélla.

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 diez 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 veinticuatro 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 4.ª del Convenio Colectivo 1996 permanece vigente, excepto lo modificado en el presente Convenio.

Cláusula 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 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 1993-1995, 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 cuatro horas, con la distribución que en los apartados siguientes se establece.

b) Durante el periodo comprendido entre el 15 de junio y 15 de septiembre se realizará una jornada semanal de treinta y cinco horas, distribuidas en cinco días.

c) Durante el resto del año se prestará el servicio trabajando siete horas diarias durante dos días consecutivos, que coincidirán con el sábado y el domingo, dos fines de semana de cada tres.

En este periodo se realizarán, además, siete horas diarias de trabajo en cuatro retribución, como máximo.

d) La festividad anual de este tipo de jornada será idéntica a la jornada reducida de cuatro 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 seis semanas, disfrutándose en dos periodos de tres semanas y se realizarán fuera del periodo recogido en el apartado b).

f) Durante el periodo reflejado en el punto c), si así se determina por la empresa, podrán realizar un periodo de formación de hasta treinta 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 treinta 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 aquéllos.

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 siete treinta y las veintiuna treinta horas, de lunes a viernes.

Para garantizar la cobertura del servicio en esta franja horaria se establecerán, para el personal de recursos humanos adscrito a actividades de formación en las escuelas y aulas provinciales, turnos rotativos de mañana, tarde y partido, previa negociación con la representación de los trabajadores.

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 aquéllas. En todo caso, se respetará el límite diario de nueve horas de trabajo efectivo. De estas situaciones se dará cuenta al Comité de Empresa correspondiente.

Cómputo especial de la jornada-áreas 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 artículo 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 1996.

Permutas: Se modifica el segundo párrafo del artículo 189 de la normativa laboral, sustituyendo el término «optar» por «obtener».

Cláusula 8. Formación.

Introducción.—La formación es considerada, cada día con mayor aceptación, como uno de los factores críticos para mantener la competitividad y por lo tanto asegurar el futuro de las empresas.

En el caso de Telefónica la formación está integrada en los planes estratégicos y tiene como misión el conseguir que los empleados de Telefónica adquieran las competencias que se requieren para desempeñar sus trabajos, con garantías de calidad y eficiencia.

Se considera imprescindible continuar y acrecentar si es preciso el esfuerzo que se realiza en la formación de los empleados, compatibilizando dicho esfuerzo con los requerimientos de los puestos de trabajo de cara a satisfacer las necesidades de los clientes. Este esfuerzo, que la compañía hace en el terreno formativo, se debe complementar con el que cada empleado desee realizar de forma voluntaria, con el objetivo de completar o mejorar el perfil de sus propias competencias, más allá de las acciones que la Dirección de la empresa ponga en marcha para cumplir los objetivos planteados.

Tras la experiencia de los últimos cuatro años desde la firma del Acuerdo Nacional de Formación Continua (ANFC), la Dirección de la empresa y la representación de los trabajadores acuerdan continuar desarrollando estos programas al amparo del II Acuerdo Nacional de Formación Continua (II ANFC), cuyo objetivo fundamental consiste en posibilitar el acceso de todos los trabajadores a la formación básica y aplicada definida para ejercer las funciones de su grupo laboral, así como facilitar a los empleados el desempeño de su actividad profesional con el desarrollo de acciones de formación, respaldadas por un reconocimiento oficial, libremente elegidas y siguiendo la normativa aprobada al efecto para el Permiso Individual de Formación. Todo ello sin perjuicio de los programas normalizados existentes de reciclaje, ingreso y promoción y preparación de convocatorias.

Objetivos.—Facilitar el acceso de los empleados a conocimientos y habilidades necesarios para el desempeño de sus trabajos.

Asegurar por parte del sistema formativo la máxima disponibilidad de profesores colaboradores.

Contribuir a acercar al empleado la formación a su puesto de trabajo y a su domicilio.

Racionalizar al máximo la utilización de las instalaciones, facilitando el acceso a las mismas.

Se proseguirán los trabajos derivados de la cláusula 14 del Convenio Colectivo 1993-1995, continuando vigentes los objetivos contenidos en la misma.

Propuestas:

Criterios de acceso a la formación, del Programa Anual de Formación (PAF): La elaboración del programa de formación para un período determinado de un grupo de trabajo es una responsabilidad del mando inmediato, que tiene encomendada entre otras dicha misión.

El empleado debe conocer cuál es el catálogo de cursos recomendado para dicho puesto de trabajo o función. El empleado tiene el derecho a ser escuchado y a realizar las propuestas que considere convenientes a su mando inmediato.

La responsabilidad de proponer un programa concreto de formación corresponde al mando del grupo de trabajo, que a su vez está obligado a tomar en consideración las recomendaciones de su línea de negocio y las de formación y, a ser posible, los requerimientos de los trabajadores. Este programa o demanda de formación es analizado posteriormente por los responsables de la gestión de la formación, elaborando el Programa Anual de Formación, que se realiza teniendo en cuenta, además de la demanda solicitada, los requerimientos de los negocios y las prioridades en cuanto a calendario y presupuestarias que se establezcan.

El programa de formación se realizará de forma personalizada a priori, de modo que para cada curso exista una propuesta personalizada de asistentes.

La asistencia a los cursos se realizará respetando a priori esa relación nominal, pudiendo no obstante el mando proponer modificaciones a la lista de asistentes a tenor de las circunstancias concretas que se presenten en el momento preciso de iniciar el curso.

Disponibilidad de las instalaciones: Es muy importante que las instalaciones de formación estén no sólo bien dotadas de medios técnicos y pedagógicos, sino también fácilmente accesibles para los empleados.

Se trata en suma de poner a disposición de los empleados en un amplio horario las instalaciones de formación, de modo que haya una gran flexibilidad para su uso.

Formación para grupos laborales: Dentro del Programa Anual de Formación se abordarán los cursos necesarios para asegurar que todos los grupos laborales adquieran las competencias que precisan para desempeñar las funciones propias de sus puestos de trabajo.

Dentro de este marco, en este Convenio destacamos:

Formación para las redes de venta de los negocios: Uno de los objetivos prioritarios del programa de formación es dotar a los empleados de las redes de ventas de los distintos negocios, de las aptitudes necesarias para abordar con éxito el reto de la competencia.

Se trata de formar a todos los empleados de Telefónica que se dedican a la venta en aquellas habilidades y técnicas de venta, que les faciliten

realizar con éxito la labor de vender servicios y productos de telecomunicación en un mercado en competencia.

Asimismo se trata de orientar hacia el cliente toda la actividad de apoyo del conjunto de las áreas de Telefónica que dan soporte a los empleados que se dedican a la venta.

Se desarrollarán por lo tanto las acciones presenciales o a distancia que se requieran para que los empleados de las redes de venta estén plenamente capacitados para efectuar su labor con eficiencia y calidad. Estas acciones se detallarán en el Programa Anual de Formación.

La Oferta de Formación Abierta (OFA) mediante la red de Teledidáctica (RTD): La RTD constituye un canal mediante el que se ofrece a los empleados un acceso más fácil a la formación.

Una parte del Programa Anual de Formación se impartirá a través de la RTD, con la intención de realizar la formación en el lugar más cercano posible al puesto de trabajo. Esta formación se realizará con las debidas garantías de calidad, se evaluará debidamente y figurará en el Expediente Formativo del Empleado (EFE).

En paralelo con el PAF se publicará la Oferta de Formación Abierta (OFA), que es complementaria al Programa Anual de Formación. Esta OFA, se ofrecerá fundamentalmente, pero no sólo a través de la RTD.

Todos los empleados pueden acceder a la formación que deseen de la OFA, siempre que cumplan los requisitos previos necesarios. Dichos requisitos se acordarán con carácter general en la Comisión Central de Formación.

El acceso a RTD se podrá realizar desde las aulas RTD que están en todas las provincias, desde los puestos de trabajo que estén conectados a la red corporativa, desde puntos aislados situados en los centros de trabajo y desde el domicilio del empleado a través de «Infovía». Al objeto de posibilitar la igualdad de oportunidades de accesos a la RTD, la Dirección se compromete a presentar en la Comisión Central de Formación un plan para que en un plazo de un año sean instalados puntos de conexión a la RTD en número de accesos por residencia suficientes para que puedan ser utilizados por los empleados que lo deseen. La implantación inicial y el seguimiento de dicho plan serán efectuados en el seno de dicha Comisión.

Dentro de la OFA se distinguirán alumnos de dos tipos: Oficiales y libres.

Alumnos oficiales son los que han solicitado matricularse y se les ha autorizado a ello, pues cumplen los requisitos previos y han accedido a una de las plazas ofertadas. La prioridad para acceder a una plaza será únicamente la del orden de inscripción. Los alumnos se matricularán desde cualquiera de los puntos de acceso a la RTD o por fax.

Alumno libre es sencillamente el que está interesado en una materia determinada y accede a la misma mediante la RTD.

Las aulas RTD podrán estar abiertas, si es necesario, desde las ocho hasta las veintiuna horas, de lunes a viernes.

Los alumnos oficiales tienen derecho a un tutor, que les aconsejará durante el desarrollo del curso, responderá a sus dudas y preguntas y realizará la evaluación de conocimientos correspondiente al final del curso. En caso de superar la evaluación y, con las mismas garantías que si fueran cursos del PAF, los cursos de la Oferta de Formación Abierta figurarán en el Expediente de Formación del Empleado.

La OFA podrá completarse en su caso mediante otras metodologías, bien presenciales o bien telemática en directo mediante telecomunicaciones (Sistema Telfonet o Videoconferencia).

El profesor colaborador constituye la columna vertebral del sistema formativo de Telefónica. Su participación en los cursos se realiza siempre con carácter voluntario y su remuneración es la contemplada en la negociación colectiva.

Para facilitar su colaboración con el sistema formativo, se contempla la conveniencia de que tenga cierta disponibilidad de tiempo, cuando el curso se celebre dentro de su jornada laboral. En este sentido se dotará a los profesores colaboradores de un carné de profesor para facilitar su control y su gestión por parte de formación.

El Carné de Profesor de Telefónica (CPT) será otorgado a petición del interesado por la escuela o aula provincial, previo el control de nivel en la materia correspondiente y la asistencia a los cursos de capacitación pedagógica.

Cláusula 9. Prevención de riesgos laborales y medio ambiente.

Se mantienen vigentes las cláusulas 9 y 10 del Convenio Colectivo 1996, salvo lo modificado por la presente cláusula.

Prevención de riesgos laborales:

Se realizarán las evaluaciones de riesgo y la consecuente planificación de la actividad preventiva de acuerdo a la vigente Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Se mantendrá el grupo de trabajo derivado del Comité Central hasta la completa adaptación de Telefónica a los principios normativos contenidos en la referida ley.

La estructura organizativa del Servicio de Prevención de Telefónica se realizará con recursos propios.

Una vez establecidos los protocolos de reconocimientos médicos periódicos, se priorizará la prevención, protección y promoción de la salud en base a los riesgos referenciados en los mismos.

Finalizado el proceso de adaptación de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales se procederá a la actualización de las normas de prevención de riesgos.

Medio Ambiente:

Se estudiará las pautas a seguir en relación con los edificios para lograr la mejora del aprovechamiento energético.

La empresa deberá velar por la utilización de materiales reciclables y la mínima generación de residuos.

La empresa continuará con la política medioambiental establecida.

En los cursos específicos de salud laboral se incluirá un módulo sobre materias de medio ambiente.

Cláusula 10. Varios.

1. Incapacidad permanente total para profesión habitual.—Los acuerdos sobre previsión social, firmados el 3 de noviembre de 1992 e incorporados al Convenio Colectivo 1993-1995, establecieron los instrumentos y prestaciones que constituyen el sistema de previsión social complementaria de los empleados de Telefónica tras la disolución de la Institución Telefónica de Previsión, así como los mecanismos de compensación de los pensionistas de dicha mutualidad integrados en el Sistema Público de Pensiones del Régimen General de la Seguridad Social.

En concreto, en relación con quienes a partir de la fecha de disolución de ITP, fueran declarados en situación de incapacidad permanente total para la profesión habitual, se acordó que aunque la declaración de tal situación conllevaba su baja en la empresa, según se establece en el Estatuto de los Trabajadores, la empresa procuraría su reincorporación en algún puesto de trabajo acorde con su capacidad residual, regulándose las condiciones laborales y económicas atribuibles al empleado en caso de incorporación y los requisitos para que ésta se llevara a efecto.

Este mecanismo, dada la situación actual del empleo en la empresa, no ha resultado todo lo efectivo que, en un principio, se previó, no habiéndose producido de hecho, incorporaciones de empleados procedentes de este colectivo, desde los primeros meses de 1993.

Esta situación, unida al hecho de la inexistencia de cobertura del seguro colectivo de riesgo que únicamente ampara la declaración de incapacidad permanente absoluta, así como determinadas minusvalías derivadas de la contingencia de accidentes, supone, en la práctica, que las personas que pasen a integrar este colectivo, resulten menos beneficiados que el resto de los empleados de Telefónica.

No conviene olvidar, sin embargo, que se han arbitrado diversas medidas que han venido a paliar esta situación. Así, la Comisión de Control del Plan de Pensiones de Empleados de Telefónica, decidió, entre las contingencias que dan derecho a la percepción de los derechos consolidados, la declaración de incapacidad permanente total para la profesión habitual.

Igualmente se acordó en Convenio Colectivo que el seguro de sueldo, administrado por el Comité Intercentros, sea cual sea la instrumentación jurídica que adopte, deberá contemplar, entre otras, esta situación a efectos de la concesión de prestaciones.

No obstante lo anterior, ambas partes consideran necesario adoptar determinadas medidas que completen el marco normativo hasta aquí descrito y, en consecuencia, acuerdan lo siguiente:

1) El empleado que sea declarado en situación de incapacidad permanente total para la profesión habitual podrá a su elección:

a) Solicitar el reingreso en la empresa con los requisitos y en las condiciones establecidas en los artículos 153 y siguientes de la normativa laboral.

b) Solicitar la renuncia al reingreso en los términos descritos en el apartado a), considerándose, por tanto, definitiva su baja en la empresa.

En este caso, el afectado percibirá, una compensación mínima equivalente al importe de una anualidad de su salario regulador si tiene cincuenta y cinco o más años de edad y hasta 1,5 anualidades de dicho

salario si es menor de cincuenta y cinco años, determinándose la cuantía en forma proporcional al número de años de trabajo efectivo en la empresa, garantizándose una anualidad y alcanzándose el máximo a partir de quince años de antigüedad.

Esta alternativa no podrá ser ejercitada si el afectado interpone ante los tribunales cualquier reclamación sobre la contingencia reconocida o sobre derechos a prestaciones relacionadas con la misma, hasta tanto no se pronuncie sentencia firme sobre el tema planteado.

Igualmente, aquellos empleados en cuya declaración se explicita el derecho a la suspensión del contrato de trabajo, en virtud de lo establecido en el artículo 48 del Estatuto de los Trabajadores, esto es, a quienes el Instituto Nacional de la Seguridad Social habrá de revisar necesariamente su situación por previsible mejoría de sus dolencias en el plazo de dos años, únicamente podrán ejercitar esta opción, una vez se produzca la mencionada revisión.

2) Situación transitoria: En relación con los empleados declarados en situación de incapacidad permanente total para la profesión habitual desde el 30 de junio de 1992 y hasta la fecha de la firma de este Convenio, podrán optar a la percepción de la compensación prevista en el apartado b) del punto 1, en las condiciones y con los requisitos previstos en dicho apartado.

A los efectos previstos en los apartados 1 y 2 anteriores se entenderá por salario regulador, la remuneración (prestación de Seguridad Social más complemento a cargo de la empresa) acreditada al trabajador en el mes anterior a la fecha de efectividad de la incapacidad. En el caso de que dicha efectividad se produjere durante el período de prórroga de incapacidad temporal o de invalidez provisional, la mencionada remuneración vendrá referida a la abonada al empleado el último mes de incapacidad temporal o incapacidad laboral transitoria, respectivamente.

2. Seguro de Sueldo.—Ambas partes seguirán 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 de noviembre de 1992.

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 (artículo 248).

Mantenimiento de la cotización actual (0,1 por 100 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.

En aplicación de los Acuerdos de 10 de marzo de 1995, la empresa aportará las cantidades comprometidas en los mismos a la institución a que se hace referencia en los párrafos anteriores, una vez se formalice su constitución.

3. Seguro de Riesgo y Prestación de Supervivencia.—El grupo de trabajo creado al amparo de lo establecido en la cláusula 6 del Convenio Colectivo 1996 mantendrá su vigencia y composición actual al objeto de proceder al desarrollo y adecuación de la prestación de supervivencia del colectivo que, estando en activo el 1 de julio de 1992, no se adhirió al Plan de Pensiones de Empleados de Telefónica, al marco exigido por la vigente Ley de Ordenación del Seguro Privado.

4. Ayudas infantil y escolar:

a) Teniendo presente la generalización de la continuación de los estudios a partir de los dieciocho años, así como las dificultades de acceso de los jóvenes al mercado laboral, se suprime el requisito de justificación de realización de estudios a partir de que los hijos del empleado e hijos del cónyuge cumplan dieciocho años.

b) El derecho al abono de la ayuda escolar, en el supuesto de que el otro progenitor trabaje en otra empresa, no estará condicionado a que éste no perciba prestación alguna por este concepto o similar.

c) Con el fin de clarificar el concepto de «hijos a cargo» cuando ambos progenitores trabajen en la empresa, se abonará la ayuda escolar al que tenga los hijos como beneficiarios en la cartilla de asistencia sanitaria y, en todo caso, a uno solo de ellos.

d) Se mantienen el resto de los requisitos exigidos actualmente.

5. Fondos sociales.—Se mantiene vigente el contenido del apartado 3 de la cláusula 13 de Convenio Colectivo 1996.

6. 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 1993-1995 mantendrá su vigencia, para el desarrollo y puesta en práctica de las conclusiones y propuestas derivadas de los trabajos elaborados por el mismo.

7. Calendario laboral.—El día 6 de diciembre de 1997, fiesta laboral de carácter nacional, 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.

Una vez conocido el calendario laboral para 1998, la Comisión de Interpretación y Vigilancia determinará la fiesta laboral que, cumpliendo los requisitos expresados en el párrafo anterior, pueda ser compensada en los mismos términos.

8. Convenio de sector.—Ante el planteamiento de la representación de los trabajadores de iniciar los trámites para la conclusión de un Convenio Colectivo específico para el sector de las telecomunicaciones, la Dirección de la empresa se compromete a plantear a los órganos correspondientes de las asociaciones empresariales la oportunidad de esta negociación.

9. Turnos y horarios:

A los efectos previstos en el artículo 110, apartado 1, de la normativa laboral, se facilitará a los Comités de Empresa los porcentajes de distribución de turnos de cada unidad.

Se dará cuenta al Comité de Empresa correspondiente de las prolongaciones de jornada que se produzcan como consecuencia de la «Atención de actuaciones en curso», establecida en el artículo 106, 3.6, de la normativa laboral, simultáneamente con la información de horas extraordinarias.

10. Cuando concurren las peticiones de varios empleados para el disfrute de días libres a que tengan derecho por distintos conceptos se aplicarán, con carácter general, los siguientes criterios de preferencias:

En todo caso se disfrutarán los descansos semanales.

Los días adicionales de vacaciones, días de asuntos propios y días de libranza como consecuencia de descansos semanales acumulados voluntariamente por el trabajador, se atenderán hasta donde sea posible y las necesidades del servicio lo permitan según el orden de petición.

La Comisión de Interpretación y Vigilancia estudiará las posibles divergencias que se produzcan como consecuencia de la aplicación de los criterios anteriores.

11. Selección-provisión de vacantes.—Se modifica el artículo 47 del texto refundido de la normativa laboral, cuyo primer párrafo quedará redactado de la forma siguiente:

«Superados los correspondientes ejercicios y el período de capacitación en su caso, a los aprobados con plaza se les adjudicarán las vacantes existentes en ese momento. Las plazas no cubiertas por el procedimiento anterior, así como las renunciadas que se produzcan durante el mismo o con posterioridad, se ofrecerán a la lista de reserva, en el orden cronológico y de puntuación establecido en el artículo 39.»

Cláusula 11. *Empresa colaboradora.*

Se mantiene vigente el contenido de la cláusula 11 del Convenio Colectivo 1996.

Cláusula 12. *Negociación permanente.*

La Mesa de Negociación Permanente, creada al amparo de lo establecido en la cláusula 7 del Convenio Colectivo 1996, se mantendrá con el mismo esquema de funcionamiento, composición y efectividad de los acuerdos que pudieran alcanzarse en desarrollo de las negociaciones que se efectúen.

Además de las cuestiones que pudiesen surgir durante la vigencia de este Convenio, que precisen la intervención de este foro de negociación, la citada Mesa abordará las siguientes:

Integración de las categorías de OAPI, OASPV y OAPE.

Función de conducir.

Descansos semanales.

Problemática de la interlocución sindical derivada de la nueva estructura organizativa de la empresa.

Concreción de los turnos en logística.

Reconocimiento de antigüedad: Al objeto de clarificar la situación provocada por diversas sentencias, se propone abordar el estudio de las diferentes problemáticas presentadas que permita homogeneizar situaciones similares en función de las fechas y categorías de incorporación a la empresa. Igualmente se analizarán las circunstancias en función del carácter de los cursos.

En este mismo contexto se estudiarán alternativas para el reconocimiento de antigüedad en supuestos de recolocación de recursos disponibles con cambio de subgrupo laboral.

Traslados y permutas: Con objeto de aprovechar todos los mecanismos que permitan adecuar la plantilla a las necesidades, se abordará el estudio de las posibilidades de la regulación actual en cuanto a traslados voluntarios, proponiendo medidas adicionales para la redistribución de la plantilla en los distintos ámbitos.

Igualmente se abordará la posibilidad de regularizar aquellas situaciones en que, existiendo posibilidades de realizar permutas entre dos empleados de distintas localidades, éstas no se producen al no ser estos empleados los primeros en la relación de preferencias de cada localidad en el concurso abierto de traslados.

Régimen laboral disciplinario:

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 ATAM 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 fuere posible y los afectados reuniesen los perfiles requeridos por la empresa ofertante de empleo.

El Grupo de Trabajo de Red, creado en el Convenio Colectivo 1993-1995, mantendrá su composición, funcionamiento y cometidos actuales.

Cláusula 13. 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, así como del correspondiente a 1996, que sean susceptibles de incorporación a dicho texto. Una vez acordada dicha incorporación, se realizarán los trámites preceptivos para su registro y publicación.

Cláusula 14. Normativa laboral.

Se declara expresamente en vigor con contenido normativo el texto refundido de la normativa laboral incluido como anexo III del Convenio Colectivo 1993-1995 publicado mediante Resolución de la Dirección General de Trabajo de 20 de julio de 1994 en todo aquello que no haya sido modificado por este Convenio.

La representación de los trabajadores y de la Dirección de la empresa firman el presente texto del Convenio Colectivo 1997-1998 y anexos de «Telefónica de España, Sociedad Anónima», en prueba de conformidad y para la debida constancia, firmando asimismo la Presidenta de las deliberaciones y los Secretarios.

ANEXO I

Tabla salarial 1997. Nuevos grupos laborales

Código	Categorías	Sueldo 97 con plus (s/incl. Conv.) — Pesetas	Sueldo 97 2,6 por 100 — Pesetas
Grupo 01: General de Jefaturas			
01014	Jefe mayor	347.693	356.734
01024	Jefe Principal de 1.ª	331.253	339.866
01034	Jefe principal de 2.ª	315.593	323.799
01044	Jefe de 1.ª	299.266	307.047

Código	Categorías	Sueldo 97 con plus (s/incl. Conv.) — Pesetas	Sueldo 97 2,6 por 100 — Pesetas
01054	Jefe de 2.ª	283.792	291.171
01064	Jefe de 3.ª	269.121	276.119
Grupo 32: Titulados y Técnicos Superiores			
Subgrupo 1: Titulados Superiores			
32114	Titulado Superior mayor	432.529	443.775
32124	Titulado Superior principal de 1.ª	412.047	422.761
32134	Titulado Superior principal de 2.ª	392.540	402.747
32144	Titulado Superior ascenso de 1.ª	372.203	381.881
32154	Titulado Superior ascenso de 2.ª	352.925	362.102
32164	Titulado Superior entrada (más de tres años)	334.652	343.353
32163	Titulado Superior entrada (menos de tres años)	314.720	322.903
32162	Titulado Superior entrada (N.I.)	283.489	290.860
Subgrupo 2: Técnicos Superiores			
32214	Técnico Superior mayor	432.529	443.775
32224	Técnico Superior principal de 1.ª	412.047	422.761
32234	Técnico Superior principal de 2.ª	392.540	402.747
32244	Técnico Superior ascenso de 1.ª	372.203	381.881
32254	Técnico Superior ascenso de 2.ª	352.925	362.102
32264	Técnico Superior entrada	334.652	343.353
Grupo 33: Titulados y Técnicos Medios			
Subgrupo 0: Titulados y Técnicos Medios			
33014	Titulado Técnico Medio mayor	347.693	356.734
33024	Titulado o Técnico Medio principal de 1.ª	331.253	339.866
33034	Titulado o Técnico Medio principal de 2.ª	315.593	323.799
33044	Titulado o Técnico Medio de 1.ª	299.266	307.047
33054	Titulado o Técnico Medio de 2.ª	283.792	291.171
33064	Titulado o Técnico Medio entrada (más de tres años)	269.121	276.119
33063	Titulado o Técnico Medio entrada (menos de tres años)	253.120	259.702
33062	Titulado o Técnico Medio entrada (N.I.)	228.051	233.981
Grupo 34: Delineantes y Operadores Audiovisuales			
Subgrupo 1: Delineante (N.G.L.)			
34114	Delineante (N.G.L.) mayor	248.977	255.451
34124	Delineante (N.G.L.) principal de 1.ª	239.039	245.255
34134	Delineante (N.G.L.) principal de 2.ª	229.501	235.469
34144	Delineante (N.G.L.) de 1.ª	220.349	226.079
34154	Delineante (N.G.L.) de 2.ª	211.563	217.064
34164	Delineante (N.G.L.) entrada (más de tres años)	203.133	208.415
34163	Delineante (N.G.L.) entrada (menos de tres años)	191.091	196.060
34162	Delineante (N.G.L.) entrada (N.I.)	173.164	177.667
Subgrupo 2: Operadores Audiovisuales			
34214	Operador Audiovisual mayor	248.977	255.451
34224	Operador Audiovisual principal de 1.ª	239.039	245.255
34234	Operador Audiovisual principal de 2.ª	229.501	235.469
34244	Operador Audiovisual de 1.ª	220.349	226.079
34254	Operador Audiovisual de 2.ª	211.563	217.064
34264	Operador Audiovisual entrada (más de tres años)	203.133	208.415
34263	Operador Audiovisual entrada (menos de tres años)	191.091	196.060
34262	Operador Audiovisual entrada (N.I.)	173.164	177.667

Código	Categorías	Sueldo 97 con plus (s/incr. Conv.) — Pesetas	Sueldo 97 2,6 por 100 — Pesetas	Código	Categorías	Sueldo 97 con plus (s/incr. Conv.) — Pesetas	Sueldo 97 2,6 por 100 — Pesetas
Grupo 35: Equipos				Subgrupo 3: Operadores Auxiliares Planta Externa			
Subgrupo 1: Encargados de Planta Interna				Operador Auxiliar Planta Externa mayor			
35114	Encargado de Planta Interna mayor	295.299	302.978	36314	Operador Auxiliar Planta Externa mayor	230.659	236.657
35124	Encargado de Planta Interna principal de 1. ^a	285.313	292.732	36324	Operador Auxiliar Planta Externa principal de 1. ^a	222.441	228.225
35134	Encargado de Planta Interna principal de 2. ^a	275.664	282.832	36334	Operador Auxiliar Planta Externa principal de 2. ^a	214.918	220.506
35144	Encargado de Planta Interna de 1. ^a	266.342	273.267	36344	Operador Auxiliar Planta Externa de 1. ^a	207.650	213.049
35154	Encargado de Planta Interna de 2. ^a	257.335	264.026	36354	Operador Auxiliar Planta Externa de 2. ^a	195.141	200.215
35164	Encargado de Planta Interna de 3. ^a	248.632	255.097	36364	Operador Auxiliar Planta Externa entrada (más de tres años)	183.234	187.999
Subgrupo 2: Operadores Técnicos de Planta Interna				Operador Auxiliar Planta Externa entrada (menos de tres años)			
35214	Operador Técnico de Planta Interna mayor ..	267.062	274.006	36363	Operador Auxiliar Planta Externa entrada (menos de tres años)	174.154	178.683
35224	Operador Técnico de Planta Interna principal de 1. ^a	253.001	259.580	36362	Operador Auxiliar Planta Externa entra- da (N.I.)	156.796	160.873
35234	Operador Técnico de Planta Interna principal de 2. ^a	240.240	246.487	Subgrupo 4: Operadores Auxiliares Servicio Postventa			
35244	Operador Técnico de Planta Interna principal de 3. ^a	230.763	236.763	36414	Operador Auxiliar Servicio Postventa mayor.	230.659	236.657
35254	Operador Técnico de Planta Interna de 1. ^a ...	222.959	228.756	36424	Operador Auxiliar Servicio Postventa princi- pal de 1. ^a	222.441	228.225
35264	Operador Técnico de Planta Interna de 2. ^a (más de tres años)	215.419	221.020	36434	Operador Auxiliar Servicio Postventa princi- pal de 2. ^a	214.918	220.506
35263	Operador Técnico de Planta Interna de 2. ^a (menos de tres años)	203.903	209.205	36444	Operador Auxiliar Servicio Postventa de 1. ^a	207.650	213.049
35262	Operador Técnico de Planta Interna de 2. ^a (N.I.)	185.057	189.869	36454	Operador Auxiliar Servicio Postventa de 2. ^a	195.141	200.215
Subgrupo 3: Operadores Auxiliares de Planta Interna				Operador Auxiliar Servicio Postventa entrada (más de tres años)			
35314	Operador Auxiliar de Planta Interna mayor ...	230.659	236.657	36463	Operador Auxiliar Servicio Postventa entrada (menos de tres años)	174.154	178.683
35324	Operador Auxiliar de Planta Interna principal de 1. ^a	222.441	228.225	36462	Operador Auxiliar Servicio Postventa entra- da (N.I.)	156.796	160.873
35334	Operador Auxiliar de Planta Interna principal de 2. ^a	214.918	220.506	Grupo 37: Administr. Ofimát. y Serv. Comercial			
35344	Operador Auxiliar de Planta Interna de 1. ^a ...	207.650	213.049	Subgrupo 1: Encargados Ofimáticos			
35354	Operador Auxiliar de Planta Interna de 2. ^a ...	195.141	200.215	37114	Encargado Ofimático mayor	278.531	285.775
35364	Operador Auxiliar de Planta Interna entrada (más de tres años)	183.234	187.999	37124	Encargado Ofimático principal de 1. ^a	269.112	276.111
35363	Operador Auxiliar de Planta Interna entrada (menos de tres años)	174.154	178.683	37134	Encargado Ofimático principal de 2. ^a	260.011	266.773
35362	Operador Auxiliar de Planta Interna entra- da (N.I.)	156.796	160.873	37144	Encargado Ofimático de 1. ^a	251.218	257.751
Grupo 36: Redes				37154	Encargado Ofimático de 2. ^a	242.722	249.034
Subgrupo 1: Encargados de Planta Externa				37164	Encargado Ofimático de 3. ^a	234.514	240.612
Encargado de Planta Externa mayor				Subgrupo 2: Encargados de Servicio Comercial			
36114	Encargado de Planta Externa mayor	295.299	302.978	37214	Encargado Servicio Comercial mayor	278.531	285.775
36124	Encargado de Planta Externa principal de 1. ^a	285.313	292.732	37224	Encargado Servicio Comercial principal de 1. ^a	269.112	276.111
36134	Encargado de Planta Externa principal de 2. ^a	275.664	282.832	37234	Encargado Servicio Comercial principal de 2. ^a	260.011	266.773
36144	Encargado de Planta Externa de 1. ^a	266.342	273.267	37244	Encargado Servicio Comercial de 1. ^a	251.218	257.751
36154	Encargado de Planta Externa de 2. ^a	257.335	264.026	37254	Encargado Servicio Comercial de 2. ^a	242.722	249.034
36164	Encargado de Planta Externa de 3. ^a	248.632	255.097	37264	Encargado Servicio Comercial de 3. ^a	234.514	240.612
Subgrupo 2 Encargados Grupo Planta Externa				Subgrupo 3: Asesores del Servicio Comercial			
36214	Encargado Grupo Planta Externa Mayor	255.989	262.646	37314	Asesor Servicio Comercial mayor	258.124	264.836
36224	Encargado Grupo Planta Externa Principal de 1. ^a	247.332	253.764	37324	Asesor Servicio Comercial principal de 1. ^a ...	248.512	254.974
36234	Encargado Grupo Planta Externa Principal de 2. ^a	238.968	245.182	37334	Asesor Servicio Comercial principal de 2. ^a ...	239.043	245.259
36244	Encargado Grupo Planta Externa Principal de 3. ^a	230.886	236.890	37344	Asesor Servicio Comercial de 1. ^a	229.506	235.474
36254	Encargado Grupo Planta Externa de 1. ^a	223.078	228.879	37354	Asesor Servicio Comercial de 2. ^a	220.356	226.086
36264	Encargado Grupo Planta Externa de 2. ^a (más de tres años)	215.534	221.138	37364	Asesor Servicio Comercial de 3. ^a	211.580	217.082
36263	Encargado Grupo Planta Externa de 2. ^a (me- nos de tres años)	203.846	209.146	Subgrupo 4: Administrativos Ofimáticos			
Encargado Grupo Planta Externa de 2.^a (me- nos de tres años)				37414	Jefe de Negociado Ofimático	223.772	229.591
Encargado Grupo Planta Externa de 2.^a (me- nos de tres años)				37424	Subjefe de Negociado Ofimático	215.858	221.472
Encargado Grupo Planta Externa de 2.^a (me- nos de tres años)				37434	Oficial Administrativo Ofimático de 1. ^a	208.558	213.982
Encargado Grupo Planta Externa de 2.^a (me- nos de tres años)				37444	Oficial Administrativo Ofimático de 2. ^a	201.505	206.745
Encargado Grupo Planta Externa de 2.^a (me- nos de tres años)				37454	Auxiliar Administrativo Ofimático de 1. ^a	189.442	194.368
Encargado Grupo Planta Externa de 2.^a (me- nos de tres años)				37464	Auxiliar Administrativo Ofimático de 2. ^a (más de tres años)	177.743	182.365

Código	Categorías	Sueldo 97 con plus (s/incl. Conv.) - Pesetas	Sueldo 97 2,6 por 100 - Pesetas	Código	Categorías	Sueldo 97 con plus (s/incl. Conv.) - Pesetas	Sueldo 97 2,6 por 100 - Pesetas
37463	Auxiliar Administrativo Ofimático de 2.ª (menos de tres años)	169.024	173.419	81262	Operador Mantenimiento Edificios entrada (N.I.)	156.796	160.873
37462	Auxiliar Administrativo Ofimático de 2.ª(N.I.)	152.217	156.175		<i>Grupo 82: Almacenes</i>		
	<i>Grupo 38: Operación</i>				<i>Subgrupo 1: Encargados Operación Almacenes</i>		
	<i>Subgrupo 1: Encargados de Operación</i>			82114	Encargado Operación Almacenes mayor	256.477	263.146
38114	Encargado de Operación mayor	278.531	285.775	82124	Encargado Operación Almacenes principal de 1.ª	247.803	254.247
38124	Encargado de Operación principal de 1.ª	269.112	276.111	82134	Encargado Operación Almacenes principal de 2.ª	239.423	245.649
38134	Encargado de Operación principal de 2.ª	260.011	266.773	82144	Encargado Operación Almacenes de 1.ª	231.326	237.342
38144	Encargado de Operación de 1.ª	251.218	257.751	82154	Encargado Operación Almacenes de 2.ª	223.503	229.315
38154	Encargado de Operación de 2.ª	242.722	249.034	82164	Encargado Operación Almacenes de 3.ª	215.944	221.559
38164	Encargado de Operación de 3.ª	234.514	240.612		<i>Subgrupo 2: Operador de Almacenes</i>		
	<i>Subgrupo 2: Operador</i>			82214	Operador de Almacenes mayor	223.772	229.591
38214	Operador/a mayor	223.772	229.591	82224	Operador de Almacenes principal de 1.ª	215.858	221.472
38224	Operador/a principal de 1.ª	215.858	221.472	82234	Operador de Almacenes principal de 2.ª	208.558	213.982
38234	Operador/a principal de 2.ª	208.558	213.982	82244	Operador de Almacenes de 1.ª	201.505	206.745
38244	Operador/a de 1.ª	201.505	206.745	82254	Operador de Almacenes de 2.ª	189.442	194.368
38254	Operador/a de 2.ª	189.442	194.368	82264	Operador de Almacenes entrada (más de tres años)	177.743	182.365
38264	Operador/a de 3.ª (más de tres años)	177.743	182.365	82263	Operador de Almacenes entrada (menos de tres años)	169.024	173.419
38263	Operador/a de 3.ª (menos de tres años)	169.024	173.419	82262	Operador de Almacenes entrada (N.I.)	152.217	156.175
38262	Operador/a de 3.ª (N.I.)	152.217	156.175		<i>Grupo 83: Auxiliar de Edificios y Servicios</i>		
	<i>Grupo 80: Encargados de Mantenimiento de Vehículos</i>			83014	Auxiliar de Edificios y Servicios mayor	212.378	217.900
80014	Encargado de Mantenimiento de Vehículos mayor	278.531	285.775	83024	Auxiliar de Edificios y Servicios principal de 1.ª	203.915	209.217
80024	Encargado de Mantenimiento de Vehículos principal de 1.ª	269.112	276.111	83034	Auxiliar de Edificios y Servicios principal de 2.ª	195.793	200.884
80034	Encargado de Mantenimiento de Vehículos principal de 2.ª	260.011	266.773	83044	Auxiliar de Edificios y Servicios de 1.ª	187.999	192.887
80044	Encargado de Mantenimiento de Vehículos de 1.ª	251.218	257.751	83054	Auxiliar de Edificios y Servicios de 2.ª	180.520	185.214
80054	Encargado de Mantenimiento de Vehículos de 2.ª	242.722	249.034	83064	Auxiliar de Edificios y Servicios entrada (más de tres años)	173.341	177.848
80064	Encargado de Mantenimiento de Vehículos de 3.ª	234.514	240.612	83063	Auxiliar de Edificios y Servicios entrada (menos de tres años)	163.088	167.329
	<i>Grupo 81: Edificios</i>			83062	Auxiliar de Edificios y Servicios entrada (N.I.)	147.018	150.841
	<i>Subgrupo 1: Encargados de Mantenimiento de Edificios</i>				<i>Grupo 84: Operadores Técnicos de Informática de Gestión</i>		
81114	Encargado Mantenimiento Edificios mayor	256.477	263.146	84014	Operador Téc. Informática de Gestión mayor	267.062	274.006
81124	Encargado Mantenimiento Edificios principal 1.ª	247.803	254.247	84024	Operador Téc. Informática de Gestión principal de 1.ª	253.001	259.580
81134	Encargado Mantenimiento Edificios principal 2.ª	239.423	245.649	84034	Operador Téc. Informática de Gestión principal de 2.ª	240.240	246.487
81144	Encargado Mantenimiento Edificios de 1.ª	231.326	237.342	84044	Operador Téc. Informática de Gestión de 1.ª	230.763	236.763
81154	Encargado Mantenimiento Edificios de 2.ª	223.503	229.315	84054	Operador Téc. Informática de Gestión de 2.ª	222.959	228.756
81164	Encargado Mantenimiento Edificios de 3.ª	215.944	221.559	84064	Operador Téc. Informática de Gestión entrada (más de tres años)	215.419	221.020
	<i>Subgrupo 2: Operador de Mantenimiento Edificios</i>			84063	Operador Téc. Informática de Gestión entrada (menos de tres años)	203.903	209.205
81214	Operador Mantenimiento Edificios mayor	230.659	236.657	84062	Operador Téc. Informática de Gestión entrada (N.I.)	185.057	189.869
81224	Operador Mantenimiento Edificios principal de 1.ª	222.441	228.225		<i>Grupo 85: Operador Auxiliar Informática de Gestión</i>		
81234	Operador Mantenimiento Edificios principal de 2.ª	214.918	220.506	85014	Operador Auxiliar de Informática de Gestión mayor	230.659	236.657
81244	Operador Mantenimiento Edificios de 1.ª	207.650	213.049	85024	Operador Auxiliar de Informática de Gestión principal de 1.ª	222.441	228.225
81254	Operador Mantenimiento Edificios de 2.ª	195.141	200.215	85034	Operador Auxiliar de Informática de Gestión principal de 2.ª	214.918	220.506
81264	Operador Mantenimiento Edificios entrada (más de tres años)	183.234	187.999				
81263	Operador Mantenimiento Edificios entrada (menos de tres años)	174.154	178.683				

Código	Categorías	Sueldo 97 con plus (s/incr. Conv.) — Pesetas	Sueldo 97 2,6 por 100 — Pesetas
85044	Operador Auxiliar de Informática de Gestión de 1.ª	207.650	213.049
85054	Operador Auxiliar de Informática de Gestión de 2.ª	195.141	200.215
85064	Operador Auxiliar de Informática de Gestión entrada (más de tres años)	183.234	187.999
85063	Operador Auxiliar Informática de Gestión entrada (menos de tres años)	174.154	178.683
85062	Operador Aec. Informática de Gestión entrada (N.I.)	156.796	160.873
<i>Grupo 86: Radiotelefonistas (N.G.L.)</i>			
86014	Radiotelefonista mayor	230.659	236.657
86024	Radiotelefonista principal de 1.ª	222.441	228.225
86034	Radiotelefonista principal de 2.ª	214.918	220.506
86044	Radiotelefonista de 1.ª	207.650	213.049
85654	Radiotelefonista de 2.ª	195.141	200.215
86064	Radiotelefonista de entrada (más de tres años)	183.234	187.999
86063	Radiotelefonista de entrada (menos de tres años)	174.154	178.683
86062	Radiotelefonista de entrada (N.I.)	156.796	160.873

Tablas salariales 1997. Grupos laborales a extinguir

Código	Categorías	Sueldo 97 con plus (s/incr. Conv.) — Pesetas	Sueldo 97 2,6 por 100 — Pesetas
<i>Grupo 02: Titulados Facultativos y Técnicos Especiales</i>			
<i>Subgrupo 1: Titulados Facultativos</i>			
02114	Titulado Facultativo mayor	418.277	429.153
02124	Titulado Facultativo principal de 1.ª	398.434	408.794
02134	Titulado Facultativo principal de 2.ª	377.646	387.465
02144	Titulado Facultativo ascenso de 1.ª	358.115	367.426
02154	Titulado Facultativo ascenso de 2.ª	336.510	345.260
02164	Titulado Facultativo entrada (más de tres años)	314.559	322.738
02163	Titulado Facultativo entrada (menos de tres años)	298.659	306.425
02162	Titulado Facultativo entrada (N.I.)	270.469	277.502
<i>Grupo 03: Titulados Auxiliares y Técnicos</i>			
<i>Subgrupo 1: Titulado Auxiliar o Técnico</i>			
03114	Titulado Auxiliar o Técnico mayor	335.351	344.071
03124	Titulado Auxiliar o Técnico principal de 1.ª	319.475	327.782
03134	Titulado Auxiliar o Técnico principal de 2.ª	302.847	310.722
03144	Titulado Auxiliar o Técnico de 1.ª	287.218	294.686
03154	Titulado Auxiliar o Técnico de 2.ª	269.937	276.956
03164	Titulado Auxiliar o Técnico entrada (más de tres años)	252.373	258.935
03163	Titulado Auxiliar o Técnico entrada (menos de tres años)	239.654	245.886
03162	Titulado Auxiliar o Técnico entrada (N.I.)	217.870	223.535
<i>Grupo 05: Equipos</i>			
<i>Subgrupo 6: Encargados de Equipos</i>			
05614	Encargado de Equipo mayor	267.512	274.468
05624	Encargado de Equipo principal de 1.ª	258.465	265.186

Código	Categorías	Sueldo 97 con plus (s/incr. Conv.) — Pesetas	Sueldo 97 2,6 por 100 — Pesetas
05634	Encargado de Equipo principal de 2.ª	249.724	256.218
05644	Encargado de Equipo de 1.ª	241.279	247.553
05654	Encargado de Equipo de 2.ª	233.119	239.181
05664	Encargado de Equipo de 3.ª	225.235	231.092
<i>Subgrupo 7: Operadores Técnicos</i>			
05714	Operador Técnico mayor	241.914	248.204
05724	Operador Técnico principal de 1.ª	229.191	235.150
05734	Operador Técnico principal de 2.ª	217.640	223.299
05744	Operador Técnico principal de 3.ª	209.081	214.518
05754	Operador Técnico de 1.ª	202.010	207.263
05764	Operador Técnico de 2.ª (más de tres años)	195.178	200.253
05763	Operador Técnico de 2.ª (menos de tres años)	184.754	189.558
05762	Operador Técnico de 2.ª (N.I.)	167.703	172.064
<i>Subgrupo 8: Auxiliares Técnicos de Planta</i>			
05814	Auxiliar Técnico de Planta mayor	222.938	228.735
05824	Auxiliar Técnico de Planta principal de 1.ª	215.006	220.597
05834	Auxiliar Técnico de Planta principal de 2.ª	207.735	213.137
05844	Auxiliar Técnico de Planta de 1.ª	200.710	205.929
05854	Auxiliar Técnico de Planta de 2.ª	188.623	193.528
05864	Auxiliar Técnico de Planta entrada (más de tres años)	177.118	181.724
05883	Auxiliar Técnico de Planta entrada (menos de tres años)	168.345	172.722
<i>Subgrupo 9: Mecánicos</i>			
05914	Mecánico mayor	208.641	214.067
05924	Mecánico principal de 1.ª	201.585	206.828
05934	Mecánico principal de 2.ª	194.768	199.833
05944	Mecánico de 1.ª	188.181	193.075
05954	Mecánico de 2.ª	181.817	186.545
05964	Mecánico entrada (más de tres años)	168.618	173.003
05963	Mecánico entrada (menos de tres años)	159.325	163.468
05962	Mecánico entrada (N.I.)	141.568	145.249
<i>Grupo 06: Redes</i>			
<i>Subgrupo 7: Encargados de Grupo de Redes</i>			
06714	Encargado de Grupo de Redes mayor	236.160	242.301
06724	Encargado de Grupo de Redes principal de 1.ª	228.173	234.106
06734	Encargado de Grupo de Redes principal de 2.ª	220.457	226.189
06744	Encargado de Grupo de Redes principal de 3.ª	213.001	218.540
06754	Encargado de Grupo Redes de 1.ª	205.798	211.149
06764	Encargado de Grupo Redes de 2.ª (más de tres años)	198.838	204.008
06763	Encargado de Grupo Redes de 2.ª (menos de tres años)	188.065	192.955
<i>Subgrupo 8: Auxiliares Técnicos de Red</i>			
06814	Auxiliar Técnico de Red mayor	222.938	228.735
06824	Auxiliar Técnico de Red principal de 1.ª	215.006	220.597
06834	Auxiliar Técnico de Red principal de 2.ª	207.735	213.137
06844	Auxiliar Técnico de Red de 1.ª	200.710	205.929
06854	Auxiliar Técnico de Red de 2.ª	188.623	193.528
06864	Auxiliar Técnico de Red de entrada (más de tres años)	177.118	181.724
06863	Auxiliar Técnico de Red de entrada (menos de tres años)	168.345	172.722
06862	Auxiliar Técnico de Red de entrada (N.I.)	151.571	155.512

Código	Categorías	Sueldo 97 con plus (s/incr. Conv.) — Pesetas	Sueldo 97 2,6 por 100 — Pesetas	Código	Categorías	Sueldo 97 con plus (s/incr. Conv.) — Pesetas	Sueldo 97 2,6 por 100 — Pesetas
	Subgrupo 9: Celadores, Empalmadores, Conductores			08863	Telefonista de 2.ª (menos de tres años)	160.158	164.323
06914	Celador, Empalmador, Conductor mayor	208.641	214.067	08862	Telefonista de 2.ª (N.I.)	143.770	147.509
06924	Celador, Empalmador, Conductor principal de 1.ª	201.585	206.628		Grupo 11: Oficinas		
06934	Celador, Empalmador, Conductor principal de 2.ª	194.768	199.833		Subgrupo 7: Oficial de Oficinas		
06944	Celador, Empalmador, Conductor de 1.ª	188.181	193.075	11714	Oficial mayor de Oficinas	199.355	204.539
06954	Celador, Empalmador, Conductor de 2.ª	181.817	186.545	11724	Oficial principal de Oficinas	192.613	197.621
06964	Celador, Empalmador, Conductor de entrada (más de tres años)	168.618	173.003	11734	Oficial de 1.ª Oficinas	186.099	190.938
06963	Celador, Empalmador, Conductor de entrada (menos de tres años)	159.325	163.468	11744	Oficial de 2.ª Oficinas (más de tres años)	179.805	184.480
06962	Celador, Empalmador, Conductor de entrada (N.I.)	141.568	145.249	11743	Oficial de 2.ª Oficinas (menos de tres años)	169.791	174.206
	Grupo 07: Administrativo y Servicio de Abonados			11742	Oficial de 2.ª Oficinas (N.I.)	152.175	156.132
	Subgrupo 6: Encargados			11754	Ayudante de Oficinas	173.724	178.241
07614	Encargado Administrativo mayor	261.609	268.411	11764	Ayudante de entrada Oficinas (más de tres años)	163.476	167.727
07624	Encargado Administrativo principal de 1.ª	252.762	259.334	11763	Ayudante de entrada Oficinas (menos de tres años)	154.499	158.516
07634	Encargado Administrativo principal de 2.ª	244.214	250.564	11762	Ayudante de entrada Oficinas (N.I.)	138.846	142.456
07644	Encargado Administrativo de 1.ª	235.955	242.090		Grupo 14: Subalternos		
07654	Encargado Administrativo de 2.ª	227.975	233.903	14014	Subalterno mayor	199.115	204.293
07664	Encargado Administrativo de 3.ª	215.810	221.422	14024	Subalterno principal de 1.ª	192.381	197.384
	Subgrupo 8: Representantes			14034	Subalterno principal de 2.ª	185.875	190.709
07814	Representante Servicio de Abonados mayor	241.882	248.172	14044	Subalterno de 1.ª	179.589	184.259
07824	Representante Servicio de Abonados principal de 1.ª	233.702	239.779	14054	Subalterno de 2.ª	173.515	178.027
07834	Representante Servicio de Abonados principal de 2.ª	225.799	231.670	14064	Subalterno de entrada (más de tres años)	163.285	167.531
07844	Representante Servicio de Abonados de 1.ª	216.683	222.317	14063	Subalterno de entrada (menos de tres años)	154.312	158.325
07854	Representante Servicio de Abonados de 2.ª	209.355	214.799	14062	Subalterno de entrada (N.I.)	132.800	136.253
07864	Representante Servicio de Abonados de 3.ª	202.275	207.535		Grupo 17: Radiotelegrafista		
	Subgrupo 9: Administrativos			17014	Radiotelegrafista mayor	241.914	248.204
07914	Jefe de Negociado	211.762	217.268	17024	Radiotelegrafista principal de 1.ª	229.191	235.150
07924	Subjefe de Negociado	201.649	206.892	17034	Radiotelegrafista principal de 2.ª	217.640	226.299
07934	Oficial de 1.ª	194.829	199.895	17044	Radiotelegrafista de 1.ª	209.081	214.518
07944	Oficial de 2.ª	188.240	193.135	17054	Radiotelegrafista de 2.ª	202.010	207.263
07954	Auxiliar de 1.ª	176.005	180.582	17064	Radiotelegrafista de entrada (más de tres años)	195.178	200.253
07964	Auxiliar de 2.ª (más de tres años)	166.476	170.805	17063	Radiotelegrafista de entrada (menos de tres años)	184.754	189.558
07963	Auxiliar de 2.ª (menos de tres años)	157.309	161.400	17062	Radiotelegrafista de entrada (N.I.)	167.703	172.064
07962	Auxiliar de 2.ª (N.I.)	141.011	144.578		Grupo 22: Categorías Especiales		
	Grupo 08				Subgrupo 6		
	Subgrupo 7: Supervisoras de Operación			22614	Ayudante tráfico	267.512	274.468
08714	Supervisora de Operación mayor	227.779	233.702	22624	Ayudante tráfico	258.465	265.186
08724	Supervisora de Operación principal de 1.ª	220.076	225.798	22634	Ayudante tráfico	249.724	256.218
08734	Supervisora de Operación principal de 2.ª	212.633	218.162	22644	Ayudante tráfico	241.279	247.553
08744	Supervisora de Operación de 1.ª	204.071	209.378	22654	Ayudante tráfico	233.119	239.181
08754	Supervisora de Operación de 2.ª	197.170	202.297	22664	Ayudante tráfico	225.235	231.092
08764	Supervisora de Operación de 3.ª	190.502	195.456	23614	Ayudante técnico	267.512	274.468
	Subgrupo 8: Telefonistas			23624	Ayudante técnico	258.465	265.186
08814	Telefonista mayor	206.660	212.034	23634	Ayudante técnico	249.724	256.218
08824	Telefonista principal de 1.ª	199.081	204.258	23644	Ayudante técnico	241.279	247.553
08834	Telefonista principal de 2.ª	192.348	197.350	23654	Ayudante técnico	233.119	239.181
08844	Telefonista principal de 3.ª	185.843	190.575	23664	Ayudante técnico	225.235	231.092
08854	Telefonista de 1.ª	179.558	184.227		Grupo 40: Informáticos		
08864	Telefonista de 2.ª (más de tres años)	169.377	173.781		Subgrupo 7: Analistas de sistemas		
				40714	Analista de sistemas mayor	386.129	396.169
				40724	Analista de sistemas principal de 1.ª	365.365	374.865
				40734	Analista de sistemas principal de 2.ª	344.542	353.501
				40744	Analista de sistemas de 1.ª	325.258	333.715
				40754	Analista de sistemas de 2.ª	303.747	311.645
				40764	Analista de sistemas de entrada (más de tres años)	287.388	294.861

Código	Categorías	Sueldo 97 con plus (s/incl. Conv.) — Pesetas	Sueldo 97 2,6 por 100 — Pesetas
40763	Analista de sistemas de entrada (menos de tres años)	272.342	279.423
40762	Analista de sistemas de entrada (N.I.)	246.215	252.617
<i>Grupo 44: Operadores informáticos</i>			
44014	Operador informático mayor	241.914	248.204
44024	Operador informático principal de 1.ª	229.191	235.150
44034	Operador informático principal de 2.ª	217.640	223.299
44044	Operador informático de 1.ª	209.081	214.518
44054	Operador informático de 2.ª	202.010	207.263
44064	Operador informático de entrada (más de tres años)	195.178	200.253
44063	Operador informático de entrada (menos de tres años)	184.754	189.558
44062	Operador informático de entrada (N.I.) ..	167.703	172.064

ANEXO 2

Procedimiento de organización y gestión de recursos para los servicios de operación e información

1. Introducción.

La evolución de los Servicios de Operación e Información soportados por la Red Espatel ha sido acompañada, en los últimos años, de importantes mejoras en la optimización de recursos técnicos que han logrado una atención del servicio con la calidad requerida para el cliente.

No obstante a corto y medio plazo, se hace necesario acometer un nuevo planteamiento de «Adecuación de Recursos a Demanda» en base a corregir los desequilibrios observados en la distribución de tráfico y rendimiento homogéneos y que se resumen en:

- 1) Coexistencia de centros de diferente dimensión que implica la obtención consiguiente de diferentes tasas de actividad.
- 2) Desequilibrios en el acoplamiento de recursos humanos a demanda como consecuencia de seguir aplicando criterios de demanda local en la planificación de turnos, agravados por la permanencia de procedimientos manuales en la elaboración de las necesidades de cobertura posicional horaria y turnos.

El presente documento trata de las medidas que deben aplicarse para solucionar los casos de desequilibrios mencionados, al objeto de conseguir la coordinación entre las mejoras de la Red para una óptima distribución y la optimización de la organización de recursos para una adecuada cobertura según la demanda recibida.

2. Estructura de red para un óptimo rendimiento.

Nodos Espatel:

La Red Espatel se reestructura en base a la agrupación de todos los Centros de Operación en Nodos de Distribución Espatel, consiguiendo con dicha agrupación que cada Nodo pueda considerarse como un único centro de dimensión igual a la suma de las dimensiones de los centros integrantes, con independencia de su ubicación física.

Dimensionado y tasa de actividad:

La tasa de actividad de un operador/a para un centro cualquiera está directamente relacionada con el número de posiciones cubiertas simultáneamente.

Para mantener una tasa de actividad homogénea dentro de la zona de rendimiento adecuado es preciso que la cobertura posicional por hora en cada Nodo no sea inferior a 16 posiciones simultáneamente ocupadas. Este valor podrá ser inferior en la medida que se reduzca el tiempo medio de operación, en cuyo caso podría situarse en valores próximos a 12 posiciones.

Calidad de los Servicios en el Nodo:

Independientemente de los objetivos empresariales, ello no supone la fijación de ningún baremo de actividad, sino un elemento técnico-organizativo que la potencia y homogeneiza.

Nodo CPSA:

La implantación de la plataforma CPSA para la automatización del Servicio de Comunicaciones Nacionales (009), con apoyo de operadora en las llamadas que lo precisen, tiene connotaciones similares a la estructura de Nodos Espatel.

El Servicio de Comunicaciones Nacionales (009) se conforma como un único Nodo con tres centros de atención (Mérida, Segovia y Valencia) a los que se aplicará los criterios de asignación de demanda, cobertura posicional, elaboración de turnos, horarios de atención y turnos autorizados que se tratan en este documento, circunscritos a las características de este Servicio; ello no tendrá un efecto que perturbe la situación de las plantillas de dicho Servicio, compensando con posiciones «003» la progresiva disminución de personal necesario para la atención del Servicio «009».

3. Horario de atención en centros.

3.1 Concentración nocturna:

Las necesidades previstas para la atención de la demanda se sitúan en torno a las 20 posiciones, por lo que durante dicho período solamente sería precisa la apertura de un único centro, sin que ello excluya la posibilidad de que dicho centro sea rotativo. La determinación final de dicho centro, y en su caso la rotación, estará en función de la estructura de planta y del progresivo grado de implantación del nuevo modelo de gestión de recursos.

A partir de junio de 1997 atenderán el servicio nocturno los centros de Madrid, Barcelona y Sevilla, dada la característica del Servicio 098 en estos tres centros, y en Valencia para el 009.

3.2 Horario de atención en Nodos y centros.—Los horarios de atención para cada Nodo, que se negociarán según la normativa laboral vigente, estarán en función de los recursos disponibles del mismo, a fin de obtener una tasa de actividad situada en la zona de alto rendimiento.

Los horarios de atención de centros serán los que se indican en anexo A y entrarán en vigor a partir de junio de 1997.

Durante el período de implantación de Nodos se revisará, por la Comisión Estatal, la correcta adecuación de estos horarios, modificándolos, si se cree conveniente, para su aplicación, previo acuerdo con la representación de los trabajadores.

3.3 Sistema de asignación de turnos.—Con el nuevo procedimiento de organización y gestión de recursos, el concepto de ocupación posicional horaria se amplía contemplando los niveles nacional y de Nodo, y los turnos globales necesarios para conseguir la atención de los servicios dentro de los objetivos de calidad establecidos.

La herramienta informática Sistema de Asignación de Turnos de Operación (SIATO), será la utilizada para, de forma objetiva, establecer la propuesta de distribución de demanda, cobertura posicional y los turnos necesarios asignados a cada Nodo, en función de los parámetros básicos del servicio.

La distribución de los turnos necesarios entre los Nodos, se realizará de forma proporcional a los recursos disponibles, teniendo además en cuenta lo especificado en los apartados 3.1 y 3.2.

La aplicación de los turnos necesarios serán negociados, a partir de la propuesta del SIATO, en cada centro mediante los procedimientos normativos establecidos y respetando los horarios de atención de los centros según la normativa vigente.

Los turnos legalmente autorizados serán de aplicación a partir de junio de 1997, con independencia del calendario de implantación de Nodos. Este sistema programará asimismo, dentro de la jornada laboral diaria, los descansos reglamentarios según determina la normativa laboral.

4. Distribución de turnos en los centros que componen el Nodo.

Durante la etapa de tránsito hacia el nuevo procedimiento de gestión de recursos, cada Nodo empezará a funcionar con los turnos establecidos. La Gerencia de Operación e Información se responsabiliza dentro de sus competencias para que, con la propuesta de los turnos que asigne el SIATO para dicho Nodo, se confeccione de forma objetiva la distribución de turnos en cada centro y gestione su posterior aplicación de acuerdo con la normativa laboral vigente.

5. Aplicación de turnos.

Las diferentes ruedas de turnos se armonizarán en el período estival de 1997 para que comiencen en la misma fecha. Los turnos tendrán una duración de cuatro semanas y deberán ser publicados con cuatro semanas de antelación. Posteriormente (cuarto trimestre de 1997), se revisará la adecuación de estas ruedas, para su aplicación general. La aplicación de turnos comenzará en junio de 1997.

Todo el personal de cada centro tendrá asignado el turno que le corresponda realizar durante el período de vigencia.

6. Rotación de Nodos en sábados, domingos y festivos.

Al objeto de conseguir un reparto equitativo de las cargas de trabajo, se realizará rotación de Nodos en sábados, domingos y festivos, de acuerdo con el esquema del anexo B, que muestra un ejemplo ajustado al modelo real, que se elaborará en el seno de la Comisión Estatal de Operación, desglosándolo en detalle de distribución de cada centro para su aplicación, dentro del marco de normativa laboral.

En las localidades de Barcelona y Madrid se realizarán guardias centralizadas.

7. Evaluación de recursos necesarios.

Partiendo de la cifra global de empleo existente en el Área de Operación e Información Nacional y de la estimación de necesidades previstas una vez implantado el nuevo sistema de gestión de recursos anteriormente expuesto en los apartados anteriores, se constata que, de no mediar circunstancias desconocidas en este momento que modificasen significativamente la demanda de atención estimada, el empleo necesario y el disponible globalmente considerado son equivalentes a finales de 1998.

8. La atención globalizada de la demanda y la optimización de los recursos permite una mejora considerable (cupos mensuales) del calendario de vacaciones anuales, cuya concreción se especifica en el acuerdo alcanzado para 1997.

9. Este modelo, permitirá la realización de un análisis en profundidad (recursos, planta instalada en los centros, facilidades de ampliación, origen de la demanda, facilidades técnicas, etc.), para establecer las posibilidades y límites de reubicación de las plantillas y satisfacer en el mayor grado posible las peticiones de traslado voluntario de los empleados.

En este contexto, se acuerda como primer paso estudiar todas las peticiones de traslados de 1997 de una manera amplia y generosa con el propósito de conceder, transcurrido el período estival, el mayor número de peticiones posibles.

10. Implantación progresiva del modelo.

Durante la implantación del modelo, se realizará, en el seno de la Comisión Estatal de Operación, el análisis permanente del funcionamiento del mismo, para adoptar las medidas correctoras encaminadas a dar fiel cumplimiento al mismo, así como a desarrollar y concretar su aplicación.

ANEXO A

Horario de atención

Nodo	Centros	Horario propuesto
Barcelona.	B-2 (Estel 0).	Permanente.
Barcelona.	B-2 (Estel 1).	Horario a determinar una vez efectuado el traslado de centro permanente.
Barcelona.	B (Estel 1).	
Barcelona.	B-3 (Corts).	

Nodo	Centros	Horario propuesto
Barcelona.	Gerona.	8 a 22.
Barcelona.	Lérida.	8 a 22.
Barcelona.	Tarragona.	8 a 22.
Madrid.	M-1 (Santo Domingo).	8 a 22.
Madrid.	M-2 (Irún).	8 a 22.
Madrid.	M-3 (Norte).	Permanente.
Madrid.	M-4 (Delicias).	8 a 1.
Alicante.	Alicante.	8 a 1.
Alicante.	Murcia.	8 a 23.
Bilbao.	Bilbao.	8 a 1.
Bilbao.	Vitoria.	8 a 22.
Bilbao.	Pamplona.	8 a 22.
Coruña.	Coruña.	8 a 1.
Coruña.	Lugo.	8 a 22.
Coruña.	Orense.	8 a 22.
Coruña.	Pontevedra.	8 a 22.
Córdoba.	Córdoba.	8 a 22.
Córdoba.	Jaén.	8 a 22.
Córdoba.	Huelva.	8 a 22.
Córdoba.	Cádiz-Puerto Real.	8 a 22.
León.	León.	8,30 a 21,30.
León.	Palencia.	8,30 a 21,30.
León.	Burgos.	8,30 a 21,30.
León.	Zamora.	8,30 a 21,30.
Málaga.	Málaga.	8 a 1.
Málaga.	Granada.	8 a 23.
Málaga.	Almería.	8 a 22.
Oviedo.	Oviedo-Gijón.	8 a 22.
Oviedo.	Santander.	8 a 22.
Sevilla.	Sevilla.	Permanente.
Sevilla.	Cáceres.	8 a 22.
Sevilla.	Badajoz.	8 a 22.
Tenerife.	Tenerife.	8 a 1.
Tenerife.	Las Palmas.	8 a 22.
Valencia.	Valencia.	8 a 1.
Valencia.	Palma de Mallorca.	8 a 1.
Valencia.	Castellón.	8 a 22.
Toledo.	Toledo.	8,30 a 22.
Toledo.	Ciudad Real.	8,30 a 22.
Toledo.	Cuenca.	8,30 a 22.
Toledo.	Guadalajara.	8,30 a 22.
Toledo.	Albacete.	8,30 a 22.
Valladolid.	Valladolid.	8 a 22.
Valladolid.	Salamanca.	8 a 22.
Valladolid.	Ávila.	8,30 a 21.
Valladolid.	Segovia.	8,30 a 21.
Valladolid.	Soria.	8,30 a 21.
Zaragoza.	Zaragoza.	8 a 23.
Zaragoza.	Logroño.	8 a 22.
Zaragoza.	Teruel (9 pos. 10 op.).	8,30 a 21.
Zaragoza.	Huesca (16 pos. 18 op.).	8,30 a 21.
009	Valencia.	Permanente.
009	Mérida.	8 a 22.
009	Segovia.	8 a 22.

BANCO DE ESPAÑA

20725 RESOLUCIÓN de 26 de septiembre de 1997, del Banco de España, por la que se hacen públicos los cambios que este Banco de España aplicará a las operaciones que realice por propia cuenta durante los días del 29 de septiembre al 5 de octubre de 1997, salvo aviso en contrario.

	Comprador Pesetas	Vendedor Pesetas
<i>Billetes correspondientes a las divisas objeto de cotización por el Banco de España:</i>		
1 dólar USA:		
Billete grande (1)	143,89	149,83
Billete pequeño (2)	142,41	149,83
1 marco alemán	81,89	85,27
1 franco francés	24,38	25,39
1 libra esterlina	230,88	240,40
100 liras italianas	8,38	8,72
100 francos belgas y luxemburgueses	396,76	413,12
1 florín holandés	72,71	75,71
1 corona danesa	21,51	22,39
1 libra irlandesa	209,73	218,38
100 escudos portugueses	80,45	83,76
100 dracmas griegas	51,72	53,85
1 dólar canadiense	103,98	108,27
1 franco suizo	99,30	103,39
100 yenes japoneses	119,20	124,11
1 corona sueca	19,14	19,93
1 corona noruega	20,25	21,08
1 marco finlandés	27,38	28,51
1 chelín austríaco	11,64	12,11
<i>Otros billetes:</i>		
1 dirham	13,87	15,57

(1) Esta cotización es aplicable a los billetes de 10, 20, 50 y 100 dólares USA.
(2) Aplicable a los billetes de 1, 2 y 5 dólares USA.

Madrid, 26 de septiembre de 1997.—El Director general, Luis María Linde de Castro.

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CATALUÑA

20726 RESOLUCIÓN de 11 de agosto de 1997, del Departamento de Cultura, por la que se archiva el expediente de declaración de bien cultural de interés nacional de la iglesia de Sant Joan, en Berga.

En virtud de la Resolución del Director general del Patrimonio Artístico de 3 de marzo de 1983 («Diario Oficial de la Generalidad de Cataluña» número 319, de 13 de abril), se incoó expediente para la declaración de monumento histórico-artístico a favor de la iglesia de Sant Joan, en Berga (Berguedà);

Considerando la disposición transitoria primera de la Ley 9/1993, de 30 de septiembre, del Patrimonio Cultural Catalán;

Visto el informe de 7 de abril de 1997 del Consejo Asesor del Patrimonio Cultural Catalán, desfavorable a la citada declaración de la iglesia de Sant Joan, y en el que se hace constar que los valores culturales de dicha iglesia son sólo remarcables desde el punto de vista local, pero no en el ámbito del patrimonio arquitectónico de Cataluña;

Considerando el artículo 8.3 de la Ley 9/1993, de 30 de septiembre, del Patrimonio Cultural Catalán, que exige el informe favorable del Consejo Asesor del Patrimonio Cultural Catalán para que se declare un bien cultural de interés nacional;

Considerando que se ha dado audiencia a los interesados y que no se ha presentado ninguna alegación,

Resuelvo:

1. Archivar el expediente de declaración de bien cultural de interés nacional de la iglesia de Sant Joan, en Berga, y, en consecuencia, dejar sin efecto la Resolución de 3 de marzo de 1983, por la que se incoaba el expediente referenciado.

2. Notificar la presente Resolución a los interesados, dar traslado de ésta al Ayuntamiento de Berga y hacerle saber que se levanta la suspensión de las licencias municipales de parcelación, edificación o demolición en las zonas afectadas y los efectos de las licencias ya otorgadas.

Barcelona, 11 de agosto de 1997.—El Consejero, Joan M. Pujals i Vallvé.

20727 RESOLUCIÓN de 2 de septiembre de 1997, del Departamento de Cultura, por la que se incoa el expediente para la delimitación del entorno de protección de la Basílica de Santa María, en Mataró, y se abre un período de información pública.

Por la Resolución de 12 de abril de 1983 («Diario Oficial de la Generalidad de Cataluña» de 20 de mayo), se incoó expediente para la declaración de monumento histórico-artístico, a favor de la Basílica de Santa María, en Mataró;

En fecha 17 de abril de 1997, la Dirección General del Patrimonio Cultural emitió informe en el que se propone la incoación de expediente para la delimitación del entorno de protección de este inmueble y de acumulación de este expediente al citado expediente de declaración de monumento histórico-artístico;

Considerando los artículos 8, 9 y 11.1.b) de la Ley 9/1993, de 30 de septiembre, del Patrimonio Cultural Catalán;

Visto el artículo 73 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común,

Resuelvo:

1. Incoar expediente para la delimitación del entorno de protección de la Basílica de Santa María, en Mataró, según plano que consta en el expediente.

2. Acumular este expediente de delimitación de entorno al citado expediente de declaración de bien cultural de interés nacional de la Basílica de Santa María.

3. Notificar esta Resolución a los interesados, dar traslado de ella al Alcalde de Mataró y hacerle saber que, de acuerdo con lo que establece el artículo 9.3 de la Ley 9/1993, de 30 de septiembre, del patrimonio cultural catalán, esta incoación comporta la suspensión de la tramitación de las licencias de parcelación, edificación o derribo en la zona afectada, y también la suspensión de los efectos de las licencias ya concedidas. No obstante, el Departamento de Cultura puede autorizar la realización de las obras que sea manifiesto que no perjudiquen los valores culturales del bien. Esta autorización debe ser previa a la concesión de la licencia municipal, salvo que se trate de licencias concedidas antes de la publicación de la presente Resolución.

4. Abrir un período de información pública, de acuerdo con lo que prevé el artículo 8.2 de la Ley 9/1993, de 30 de septiembre, del Patrimonio Cultural Catalán, y el artículo 7.2 del Decreto 267/1991, de 25 de noviembre, sobre la declaración de bienes de interés cultural y el inventario del patrimonio cultural mueble de Cataluña.

Durante el plazo de un mes, a contar desde la publicación de esta Resolución en el «Diario Oficial de la Generalidad de Cataluña», el expediente estará a disposición de todos los que lo quieran examinar en la sede de la Dirección General del Patrimonio Cultural, calle de la Portaferrissa, 1, 08002 Barcelona. Durante este plazo se podrá alegar lo que se considere conveniente sobre el expediente citado.

5. Comunicar la presente Resolución al Registro de Bienes Culturales de Interés Nacional de Cataluña para su anotación preventiva y dar traslado de ella al Registro General de Bienes de Interés Cultural de la Administración del Estado.

Barcelona, 2 de septiembre de 1997.—El Consejero, Joan M. Pujals i Vallvé.