

TERCEIRO CONVENIO COLECTIVO ESTATAL PARA O SECTOR DE TELEMARKETING

CAPÍTULO I.- EXTENSIÓN

ARTIGO 1.º	ÁMBITO TERRITORIAL
ARTIGO 2.º	ÁMBITO FUNCIONAL
ARTIGO 3.º	ÁMBITO PERSOAL
ARTIGO 4.º	CONVENIOS DE ÁMBITO INFERIOR

CAPÍTULO II.- ÁMBITO TEMPORAL

ARTIGO 5.º	VIXENCIA
ARTIGO 6.º	DURACIÓN
ARTIGO 7.º	DENUNCIA

CAPÍTULO III.- COMPENSACIÓN, ABSORCIÓN E GARANTÍAS

ARTIGO 8.º	GLOBALIDADE
ARTIGO 9.º	ABSORCIÓN E COMPENSACIÓN
ARTIGO 10.º	CONDICIÓN MÁIS BENEFICIOSAS

CAPÍTULO IV.- ORGANIZACIÓN DO TRABALLO

ARTIGO 11.º	PRINCIPIOS DA ORGANIZACIÓN DO TRABALLO
-------------	--

CAPÍTULO V.- CONTRATACIÓN

ARTIGO 12.º	PRINCIPIOS XERAIS
ARTIGO 13.º	CONTRATACIÓN DO PERSOAL DE ESTRUCTURA
ARTIGO 14.º	CONTRATACIÓN DO PERSOAL DE OPERACIÓN
ARTIGO 15.º	CONTRATACIÓN A TEMPO PARCIAL
ARTIGO 16.º	INFORMACIÓN DA CONTRATACIÓN
ARTIGO 17.º	EXTINCIÓN DO CONTRATO POR DIMINUCCIÓN DO VOLUME DO SERVIZO
ARTIGO 18.º	CAMBIO DE EMPRESA NA PRESTACIÓN DE SERVIZOS A TERCEIROS
ARTIGO 19.º	CESAMENTOS
ARTIGO 20.º	PERÍODO DE PROBA
ARTIGO 21.º	IGUALDADE DE CONDICIÓN

CAPÍTULO VI.- MOBILIDADE

ARTIGO 22.º	MOBILIDADE FUNCIONAL
-------------	----------------------

CAPÍTULO VII.- TEMPO DE TRABALLO

ARTIGO 23.º	XORNADA
ARTIGO 24.º	DISTRIBUCIÓN IRREGULAR DA XORNADA
ARTIGO 25.º	DESCANSOS
ARTIGO 26.º	FINS DE SEMANA
ARTIGO 27.º	HORARIOS E QUENDAS

CAPÍTULO VIII.-VACACIÓN, PERMISOS E LICENZAS

ARTIGO 28.º	VACACIÓN
ARTIGO 29.º	PERMISOS RETRIBUÍDOS
ARTIGO 30.º	PERMISOS NON RETRIBUÍDOS

CAPÍTULO IX.- EXCEDENCIAS E REDUCIÓN DE XORNADA POR MOTIVOS FAMILIARES

- ARTIGO 31.º EXCEDENCIAS ESPECIAIS
- ARTIGO 32.º EXCEDENCIAS POR COIDADADO DE FAMILIARES
- ARTIGO 33.º REDUCIÓN DE XORNADA POR MOTIVOS FAMILIARES
- ARTIGO 34.º CONCRECIÓN HORARIA E DETERMINACIÓN DO PERÍODO DE GOZO

CAPÍTULO X.- CLASIFICACIÓN E PROMOCIÓN PROFESIONAL

- ARTIGO 35.º PRINCIPIOS XERAIS
- ARTIGO 36.º ASPECTOS BÁSICOS PARA A CLASIFICACIÓN PROFESIONAL
- ARTIGO 37.º SISTEMAS DE CLASIFICACIÓN PROFESIONAL
- ARTIGO 38.º GRUPOS PROFESIONAIS: DESCRICIÓN
- ARTIGO 39.º PROMOCIÓN NO GRUPO DE OPERACIÓNS
- ARTIGO 40.º COMISIÓN DE CLASIFICACIÓN PROFESIONAL
- ARTIGO 41.º NIVEIS

CAPÍTULO XI.- CONCEPTO E ESTRUTURA DAS RETRIBUCIÓNS ECONÓMICAS

- ARTIGO 42.º PRINCIPIOS XERAIS SOBRE RETRIBUCIÓN
- ARTIGO 43.º CONCEPTOS RETRIBUTIVOS
- ARTIGO 44.º SALARIO BASE
- ARTIGO 45.º INCREMENTOS SALARIAIS
- ARTIGO 46.º COMPLEMENTOS SALARIAIS
- ARTIGO 47.º COMPLEMENTOS DE VENCEMENTO SUPERIOR AO MES
- ARTIGO 48.º COMPLEMENTOS DE POSTO DE TRABALLO
- ARTIGO 49.º COMPLEMENTO POR FESTIVOS E DOMINGOS
- ARTIGO 50.º COMPLEMENTO DE NOCTURNIDADE
- ARTIGO 51.º HORAS EXTRAORDINARIAS
- ARTIGO 52.º COMPLEMENTO DE TRANSPORTE
- ARTIGO 53.º GASTOS DE LOCOMOCIÓN E AXUDAS DE CUSTOS
- ARTIGO 54.º ACTO DE REPERCUSIÓN EN PREZOS E COMPETENCIA DESLEAL

CAPÍTULO XII.- PREVENCIÓN, SEGURIDADE E SAÚDE NO TRABALLO

- ARTIGO 55.º SAÚDE LABORAL
- ARTIGO 56.º PAUSAS EN PVD
- ARTIGO 57.º COMISIÓN PARITARIA DE SEGURIDADE E SAÚDE
- ARTIGO 58.º FUNCIÓNS DA COMISIÓN PARITARIA DE SAÚDE
- ARTIGO 59.º VIXILANCIA DA SAÚDE
- ARTIGO 60.º AVALIACIÓN DE RISCOS
- ARTIGO 61.º FORMACIÓN E INFORMACIÓN NA PREVENCIÓN

CAPÍTULO XIII.- PROTECCIÓN Á MATERNIDADE

- ARTIGO 62.º SUSPENSIÓN DO CONTRATO DE TRABALLO
- ARTIGO 63.º PROTECCIÓN Á MATERNIDADE

CAPÍTULO XIV.- PRESTACIÓNS SOCIAIS

- ARTIGO 64.º COMPLEMENTOS NOS SUPOSTOS DE IT

CAPÍTULO XV.- FALTAS E SANCIÓNS

- ARTIGO 65.º PRINCIPIOS XERAIS
- ARTIGO 66.º FALTAS LEVES
- ARTIGO 67.º FALTAS GRAVES
- ARTIGO 68.º FALTAS MOI GRAVES
- ARTIGO 69.º SANCIÓNS

CAPÍTULO XVI.- FORMACIÓN PROFESIONAL

- ARTIGO 70.º PRINCIPIOS XERAIS

- ARTIGO 71.º OBXECTIVOS
ARTIGO 72.º FORMACIÓN NO ÁMBITO DO SECTOR
ARTIGO 73.º INFORMACIÓN
ARTIGO 74.º PERÍODO DE FORMACIÓN PREVIO E FORMACIÓN CONTINUA

CAPÍTULO XVII.- DEREITOS SINDICAIS

- ARTIGO 75.º REPRESENTANTES DOS TRABALLADORES
ARTIGO 76.º DEREITO DE INFORMACIÓN
ARTIGO 77.º HORAS DOS REPRESENTANTES DOS TRABALLADORES
ARTIGO 78.º PROCEDIMENTO ELECTORAL. ELECCIÓN
ARTIGO 79.º REPRESENTACIÓN NAS UTES
ARTIGO 80.º INFORMACIÓN SOBRE OS PROCEDIMENTOS DE SELECCIÓN DO PERSOAL
ARTIGO 81.º PREFERENCIA DOS REPRESENTANTES DOS TRABALLADORES

CAPÍTULO XVIII.- COMISIÓN PARITARIA DE INTERPRETACIÓN

- ARTIGO 82.º COMPOSICIÓN E FUNCIÓNS
ARTIGO 83.º PROCEDIMENTO
ARTIGO 84.º CRÉDITO HORARIO PARA COMISIÓNS PARITARIAS

CAPÍTULO XIX.- SOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS

- ARTIGO 85.º SOMETEMENTO AO ASEC

DISPOSICIÓN ADICIONAIS

- PRIMEIRA PARELLAS DE FEITO
SEGUNDA XÉNERO NEUTRO
TERCEIRA ACOSO SEXUAL
-

CAPÍTULO I.- EXTENSIÓN

Artigo 1.º Ámbito territorial

Este Convenio é de aplicación obrigatoria en todo o territorio do Estado español.

Artigo 2.º Ámbito funcional

Dentro do ámbito do artigo 1.º, a aplicación do Convenio será obrigatoria para todas as empresas e para os seus traballadores cuxa actividade sexa a de telemarketing a terceiros.

Para estes efectos entenderase por «actividade de telemarketing» aquela que, exercida pola vía telefónica, por medios telemáticos, por aplicación de tecnoloxía dixital ou por calquera outro medio electrónico, se dirixe á promoción, difusión e venda de todo tipo de produtos ou servizos, realización ou emisión de entrevistas personalizadas, recepción e clasificación de chamadas e contactos con clientes en contornos multimedia e os diferentes servizos de atención a clientes.

Tal definición incluírá as actividades coadxuvantes, complementarias ou conexas coa actividade principal.

Artigo 3.º Ámbito persoal

O Convenio inclúe a todo o persoal e empresas mencionadas no artigo anterior.

Exclúense expresamente del o persoal de alta dirección, cuxa relación laboral especial se regula non R. D. 1382/1985, do 1 de agosto, así como as restantes actividades e relacións que se recollen no número 3 do artigo 1 e no artigo 2, ambos do Estatuto dos Traballadores.

Artigo 4.º Convenios de ámbitos inferiores

As partes que subscriben este Convenio adquiren o compromiso de non negociar convenios colectivos de empresa ou convenios sectoriais de ámbito inferior.

Como regra xeral, as materias contidas neste Convenio teñen o carácter de norma mínima de dereito necesario, agás naquelas normas nas que exista remisión a outros ámbitos de negociación; nestes supostos haberá que atermos ao carácter, contidos e alcance con que estea recollida a súa remisión.

Nas materias en que así se estableza de forma expresa, este Convenio, e en atención á súa singular natureza, terá o carácter de norma exclusiva e excluínte.

Teñen a consideración de materias non negociables, en todo caso: o ámbito funcional; o ámbito persoal; as modalidades de contratación; o período de proba; os grupos e niveis profesionais; a ordenación xurídica de faltas e sancións; as normas mínimas en materia de seguridade e saúde no traballo e a mobilidade xeográfica.

Dentro do marco laboral establecido no E. T. e neste Convenio, as organizacións asinantes consideran de interese o desenvolvemento que, nos ámbitos das comunidades autónomas, poida levarse a cabo nas materias relativas ao calendario laboral, idioma e utilización dos sistemas autonómicos para a solución extraxudicial de conflitos colectivos laborais.

CAPÍTULO II.- ÁMBITO TEMPORAL

Artigo 5.º Vixencia

O Convenio, con carácter xeral, entrará en vigor o día 1 de xaneiro de 2005, retrotraéndose os seus efectos económicos ao 1 de xaneiro de 2004.

Artigo 6.º Duración

A duración deste Convenio será desde o 1 de xaneiro de 2004 ata o 31 de decembro de 2006, entendéndose prorrogado tacitamente de ano en ano, salvo que o Convenio for denunciado por calquera das partes lexitimadas para negocialo, de acordo co artigo 87 do Estatuto dos Traballadores.

Denunciado o Convenio, e ata que non se logre acordo expreso, para os efectos do previsto nos artigos 86.3 e 4 do E. T., entenderase que se mantén a vixencia do seu contido normativo.

Artigo 7.º Forma da denuncia

A denuncia deste Convenio haberá de realizarse, polo menos, con tres meses de antelación ao seu remate ou prórroga en curso, coas formalidades que prevé o artigo 89 do Estatuto dos Traballadores, e por aqueles que estean lexitimados para negociar conforme o artigo 87 do mesmo texto legal.

Formalizarase por escrito e dirixirase a todas as representacións de empresarios e de traballadores que o subscribiron.

A negociación deberá iniciarse cunha antelación mínima dun mes á data de caducidade do Convenio denunciado.

CAPÍTULO III.- COMPENSACIÓN, ABSORCIÓN E GARANTÍAS

Artigo 8.º Globalidade

As condicións pactadas neste Convenio forman un todo orgánico e indivisible, e, para os efectos da súa aplicación práctica, serán consideradas globalmente.

No suposto de que a xurisdición laboral declarase a nulidade dalgunha das cláusulas pactadas, as partes negociadoras decidirán, de mutuo acordo, a necesidade de renegociar as ditas cláusulas e aqueloutras que se vexan afectadas, baixo o principio de que a nulidade dalgunha ou algunhas delas non supón a nulidade de todo o Convenio.

Artigo 9.º Absorción e compensación

As condicións establecidas neste Convenio, sexan ou non de natureza salarial, compensarán e absorberán todas as existentes non momento da súa entrada en vigor, calquera que sexa a súa natureza e orixe.

Como excepción única ao anterior principio xeral, ao persoal con retribucións superiores ás establecidas no Convenio, aplicaráselle o IPC real do ano anterior sobre o salario convenio correspondente á súa categoría. Cando por pacto individual ou colectivo se incrementara a retribución anual por riba do IPC real, este incremento

absorberá a aplicación do IPC; se, en caso contrario, o incremento non superara o IPC, complementarase ata acadar a porcentaxe deste. Polo tanto, o persoal con retribucións por encima das establecidas no Convenio, con carácter retroactivo desde o 1 de xaneiro de 2004, verán incrementadas as súas retribucións anualmente, como mínimo, co importe que resulte de aplicar o IPC real do ano anterior sobre o salario convenio da súa categoría.

Artigo 10.º Condicións máis beneficiosas

As empresas estarán obrigadas a respectar as condicións que viñeran satisfacendo, ben por imperativo legal, contrato individual, uso ou costume, negociación colectiva, concesión voluntaria ou calquera ben por outras causas que, de modo global e en cómputo anual, excedan do conxunto deste Convenio.

As condicións máis beneficiosas que en cómputo anual e en conxunto superen o pactado neste Convenio manteranse *ad personam*.

CAPÍTULO IV.- ORGANIZACIÓN DO TRABALLO

Artigo 11.º Principios da organización do traballo

A organización do traballo, de acordo co establecido neste Convenio e de conformidade coa lexislación vixente, é facultade exclusiva da dirección da empresa.

A organización do traballo ten como fin a consecución duns niveis óptimos de produtividade, eficiencia, calidade e condicións de traballo nas empresas do sector.

A consecución destes fins posibilitase sobre a base dos principios de boa fe e dilixencia das empresas e traballadores.

Os sistemas de organización do traballo e as súas modificacións complementaranse, para a súa eficacia, con políticas de formación axeitadas.

CAPÍTULO V.- CONTRATACIÓN

Artigo 12.º Principios xerais

As representacións sindicais e empresariais asinantes deste Convenio entenden a necesidade de continuar afondando na regulación da contratación dentro do sector, adecuándoa á realidade da actividade que se presta e pretendendo, con isto, contribuír á competitividade das empresas e á mellora do emprego mediante a redución da temporalidade e a rotación.

En función disto, conveñen en que o persoal que presta os seus servizos no sector, e sen prexuízo da súa posterior concreción no texto deste Convenio, debe situarse en dous esquemas de organización diferenciados, e que quedarán designados como «persoal de estrutura» e «persoal de operacións».

O «persoal de estrutura» intégrano todas aquelas persoas cuxas funcións se centran en atender e executar actividades de xestión internas da organización da empresa e que son de permanente necesidade para esta. O «persoal de operacións» queda integrado polo que realiza o seu traballo nas campañas e/ou servizos que as empresas de telemarketing prestan para un terceiro.

Artigo 13.º Contratación do persoal de estrutura

O persoal da estrutura estable na empresa presta os seus servizos mediante un contrato indefinido, con carácter xeral, sen prexuízo daquelas circunstancias nas que, de conformidade coa Lei e co que se pacte neste Convenio, se utilicen as modalidades de contratación de duración determinada e temporal.

De acordo con isto último, poderán utilizarse as seguintes modalidades de contratación:

a) Contrato por obra ou servizo determinado.- Esta modalidade de contratación, e para o persoal de estrutura, só se poderá concertar cando haxan de realizarse obras ou servizos que sexan alleos ao que é a actividade normal da empresa. O contrato deberá establecerse por escrito, determinará especificamente a causa e concretará a obra e servizo para o que se contrata a persoa.

b) Contrato eventual por circunstancias da produción.- Tamén dentro do persoal de estrutura, poderá utilizarse esta modalidade de contrato, e que deberá establecerse por escrito, salvo cando sexa inferior a 28 días, estando vinculado ao aumento de actividade que, sobre o dito persoal, xere unha campaña determinada, un servizo, ou un proxecto concreto.

A duración máxima deste contrato, e nun período de dezaioito meses, non poderá superar as tres cuartas partes do período de referencia nin, como máximo, doce meses. En caso de que se concerte por unha duración inferior aos doce meses, poderá prorrogarse, mediante acordo entre as partes e por única vez, sen que a duración total do contrato poida exceder dese límite.

c) Contrato en prácticas.- Poderá utilizarse esta modalidade de contratación dentro do persoal de estrutura, de acordo coas características xerais do artigo 11 do Estatuto dos Traballadores.

Este contrato terá unha duración máxima de dous anos, ben pactada ao inicio ou en períodos mínimos de seis meses. Ao se esgotar o prazo máximo, se o posto de traballo no que prestou os seus servizos o contratado non for cuberto por el mesmo, a empresa non poderá ocupar ese posto mediante novos contratos en prácticas.

A retribución deste traballador será do 80 % do salario fixado no Convenio para un traballador que desempeñe o mesmo ou equivalente posto de traballo, durante o primeiro ano de vixencia do contrato. Durante o segundo ano percibirá o 100 % do dito salario.

d) Dentro do persoal de estrutura, a suma dos contratos de duración determinada e en prácticas non poderá superar o 40 % do persoal fixo que presta os seus servizos nel. Excepcionalmente, e cando concorran causas suficientes que xustifiquen a superación do devandito límite, poderá pactarse cos representantes legais dos traballadores esa posibilidade.

Artigo 14.º Contratación do persoal de operacións

O persoal de operacións é aquel que realiza o seu traballo nas campañas ou servizos que concertan as empresas de telemarketing para un terceiro.

Poderán utilizarse as seguintes modalidades de contratación:

a) Contratación indefinida.- As representacións asinantes deste Convenio fan expresa a súa preocupación por dotar os traballadores do sector dos maiores niveis de estabilidade posibles, baixo o entendemento de que o telemarketing é unha actividade

de prestación de servizos en vías de consolidación, e que contén realidades empresariais diversas e plurais, cunha alta incidencia dos cambios tecnolóxicos.

Baixo este principio, un 30 % do cadro de persoal de operacións vinculará a súa relación laboral baixo a modalidade de contrato indefinido. Para estes efectos e para alcanzar esta porcentaxe, teranse en conta aqueles traballadores que, dentro do cadro de persoal de operacións, teñan xa contrato indefinido.

A determinación da porcentaxe efectuarase sobre o cadro medio do persoal de operacións do ano anterior; para estes efectos, a porcentaxe calcularase sobre os días de cotización dos traballadores na empresa.

A elección do persoal que transformará o seu contrato en indefinido, e sempre que o traballador o acepte voluntariamente, farase baixo os seguintes criterios: a) ter polo menos 12 meses de antigüidade na empresa; b) establecemento dun baremo sobre tres factores: un 50 % sobre a antigüidade, un 10 % sobre a formación recibida e un 40 % sobre a valoración do desempeño.

A distribución dos traballadores que adquiran a condición de indefinidos, así como a definición do baremo, levarase a efecto mediante acordo coas seccións sindicais máis representativas na empresa, tendo en conta, en todo caso, que a porcentaxe do persoal fixo sexa proporcional entre as distintas categorías.

A conversión dos contratos en indefinidos acreditarase no primeiro trimestre de cada ano natural de vixencia do Convenio, e a súa efectividade será a da data do asinamento da modificación ou conversión do contrato.

Esta conversión dos contratos en indefinidos non poderá supoñer, en si mesma, un cambio substancial das condicións básicas do contrato.

b).Contrato por obra ou servizo determinado.- Esta modalidade de contratación será a máis normalizada dentro do persoal de operacións. Para iso, entenderase que teñen substantividade propia todas as campañas ou servizos contratados por un terceiro para a realización de actividades ou funcións de telemarketing cuxa execución no tempo é, en principio, de duración incerta e cuxo mantemento permanece ata o remate da campaña ou cumprimento do servizo obxecto do contrato.

Os contratos por obra ou servizo determinado estenderanse por escrito e terán a mesma duración cá campaña ou servizo contratado cun terceiro, debendo coincidir a súa extinción coa data de finalización da campaña ou servizo que se contratou, sen prexuízo do establecido nos artigos seguintes.

Entenderase que a campaña ou servizo non rematou se se producen sucesivas renovacións sen interrupción do contrato mercantil coa mesma empresa de telemarketing que dá orixe á campaña ou servizo.

Para tales efectos, a empresa de telemarketing facilitaralle á representación dos traballadores a transcripción daqueles aspectos relacionados coa prestación laboral contidos nos contratos mercantís subscritos entre a empresa de telemarketing e a empresa á que se presta o servizo, así como das sucesivas renovacións e modificacións se as houber.

Esa información sobre o contrato mercantil terá o seguinte contido:

- Obxecto do contrato
- Relación detallada dos traballos que se comprometen nel co cliente
- Duración do contrato
- Horarios de prestación de servizos: días e horarios

- Dimensionamento inicial do persoal adscrito á campaña ou servizo
- Calquera outra circunstancia que teña relación coa prestación laboral

As empresas están obrigadas a entregar esta información no prazo máximo de tres días, computados desde o inicio da campaña, para aquelas de duración prevista inferior a tres meses; cando a duración prevista da campaña supere os tres meses, o prazo máximo para entregar a información será dun mes computado, tamén, desde a data de inicio daquela.

Así mesmo, e de acordo co disposto no artigo 42 do Estatuto dos Traballadores, os traballadores da empresa de telemarketing contratista e subcontratista deben ser informados por escrito da identidade da empresa principal para a cal estean prestando servizos en cada momento; esa información facilitaráselles antes do inicio da respectiva prestación de servizos e incluírá o nome ou razón social da empresa principal, o seu domicilio social e o seu número de identificación fiscal.

Igualmente a empresa de telemarketing contratista ou subcontratista deberá informar os representantes legais dos seus traballadores da identidade das empresas principais para as que se van prestar servizos, así como o obxecto e duración da contrata, o lugar de execución, o número de traballadores que ocupará a empresa de telemarketing en centros de traballo da empresa principal e as medidas previstas para a coordinación de actividades desde o punto de vista da prevención de riscos laborais.

O persoal de operacións, logo do acordo co empresario, poderá prestar servizos á mesma empresa noutras campañas ou servizos, cando vexa reducida a súa xornada por causa allea á empresa de telemarketing, durante o período que dure a dita circunstancia e polo tempo equivalente ao reducido, e co obxecto de poder percibir a totalidade da súa retribución. A empresa informará mensualmente a representación dos traballadores daqueles empregados que se atopan en tal circunstancia, con indicación da data de inicio e, de ser o caso, de finalización, así como das campañas ou servizos en que vai prestar as súas funcións.

No caso de que o traballador teña que desprazarse a un centro distinto daquel onde habitualmente presta os seus servizos na campaña ou servizo para o que foi contratado, non poderán mediar máis de dúas horas entre a finalización dun e o inicio doutro. Ese tempo poderá ampliarse se existe pacto entre a empresa e o traballador, debendo ser informada, tamén, a representación dos traballadores.

Dadas as especiais características que revisten as relacións laborais no ámbito deste Convenio, e co único obxecto de preservar a duración total do mandato para o que foron elixidos, os delegados sindicais, os delegados de persoal e os membros dos Comités de Empresa, de modo excepcional e polo tempo que lles reste para esgotar o seu mandato, poderán solicitar da empresa prestar os seus servizos en calquera campaña dentro da mesma provincia e sen que o contrato perda a súa condición por esta excepcionalidade. A empresa estará obrigada a concedelo dentro das que teñan maiores posibilidades de postos de traballo. Esta garantía funcionará igualmente na prórroga do mandato e no período inmediato anterior ao seu esgotamento, se o representante se presentara novamente como candidato.

c) Contrato eventual por circunstancias da produción. Tamén para o persoal de operacións poderá utilizarse este contrato, coas seguintes limitacións máximas para a súa instrumentación continuada:

- Substitución de persoal de vacacións: seis meses
- Campañas ou servizos novos na empresa: catro primeiros meses
- Restantes supostos: dous meses continuados de traballo efectivo

O persoal contratado con esta modalidade non poderá superar o nivel do 50 % do persoal fixo que presta os seus servizos como persoal de operacións.

O contrato deberá concertarse por escrito, salvo que a súa duración sexa inferior a 28 días.

Artigo 15.º Contratación a tempo parcial

Os contratos a tempo parcial que se establezan entre os traballadores e as empresas tomarán como referencia a xornada semanal. En todo o restante, rexerá o disposto pola lexislación vixente en cada momento.

Artigo 16.º Información sobre a contratación

As empresas deberán entregar unha copia básica dos contratos indefinidos e de duración determinada á representación legal dos traballadores, así como das súas prorrogas, modificacións, conversións e denuncias.

En caso de contratación verbal, as empresas entregarán un informe á representación legal dos traballadores, cos datos persoais, data de alta e baixa, causa e copia do parte de alta na Seguridade Social.

As empresas informarán a representación legal dos traballadores, de forma diferenciada para o persoal de estrutura e o persoal de operacións, da evolución do emprego con respecto ao trimestre anterior e con indicación expresa das altas e baixas e a súa modalidade de contratación.

Pola súa vez, as empresas informarán trimestralmente a Comisión Paritaria dos contratos realizados, de forma diferenciada para o persoal de estrutura e persoal de operacións, con indicación da modalidade e número de traballadores. Esa información deberá estar no poder da Comisión Paritaria antes dos 30 días posteriores á finalización do trimestre natural.

Artigo 17.º Extinción do contrato de obra ou servizo por diminución do volume da campaña contratada

Poderá extinguirse o contrato de obra ou servizo determinado naqueles supostos en que, por diminución real do volume da obra ou servizo contratado, resulte innecesario o número de traballadores contratados para a execución; neste caso poderase reducir o número de traballadores contratados para a execución da obra ou servizo, de xeito proporcional á diminución do volume da obra ou servizo.

Esta nova dimensión do cadro de persoal, baseada nas causas anteriores, debe responder, en todo caso, a criterios reais e, baseándose neles, a adopción de tales medidas deberá servir para que as extincións que se produzan permitan o mantemento e continuidade do dito servizo por parte da empresa de telemarketing.

Para determinar que traballadores se verán afectados por esta situación teranse en conta os seguintes criterios:

- a) A antigüidade na empresa, para o que se formalizará a relación de afectados de menor a maior antigüidade nela.
- b) No caso de igualdade na antigüidade na empresa, terase en conta a experiencia na campaña ou servizo, entendéndose como tal o tempo de prestación de servizos efectivos nela. De persistir a igualdade, teranse en conta as cargas familiares.

c) Os representantes legais dos traballadores terán preferencia para conservar, en calquera caso, o posto de traballo.

Esta diminución deberá acreditarse fidedignamente á representación legal dos traballadores antes da extinción dos contratos, para que estes poidan expresar a súa opinión.

Para o exercicio das facultades deste artigo, será requisito imprescindible que a información sobre o contrato mercantil que xerou a campaña ou servizo de que se trate, e co contido que establece o artigo 14 deste Convenio, estea en poder dos representantes dos traballadores.

A documentación —que haberá de entregarse cunha antelación de sete días á data prevista para a extinción— deberá adecuarse ao feito concreto que fundamente a adopción da medida e que permita o necesario contraste para a súa avaliación, apoiada, en calquera caso, en datos obxectivos, e sen prexuízo de que, dentro do prazo anteriormente sinalado, a representación dos traballadores puidera solicitar, xustificadamente, outros documentos ou datos que coide necesarios para complementar a documentación entregada.

En calquera caso, e con independencia daqueloutra que se achegue, serán documentos que obrigatoriamente se deben presentar os seguintes:

a) Histórico de produción da obra ou servizo no que consten os períodos de comparación, cun mínimo dos tres últimos meses para campañas ou servizos de seis ou menos de seis meses de implantación; e entre os seis e doce últimos meses para campañas ou servizos con implantación superior a seis meses.

Este histórico de produción debe incluír: o número de chamadas entrantes, atendidas e non atendidas, por días da semana, semanas e meses; números de operadores por períodos e quendas; media de chamadas atendidas por operador e día; tempo medio de atención por chamada atendida.

b) Relación dos traballadores aos que se lles vaia extinguirse o contrato, cos datos correspondentes aos criterios de selección.

A extinción do contrato comunicáraselle ao traballador por escrito e coa antelación que se establece no cadro de persoal seguinte, sen prexuízo de que o empresario poida substituír este aviso previo cunha indemnización equivalente aos dos días deste omitidos, calculada sobre os conceptos salariais das táboas do Convenio; todo isto sen prexuízo da notificación escrita de extinción do contrato. Neste caso, a indemnización deberá incluírse no recibo de salarios coa liquidación correspondente á extinción:

Número de días traballados	Días de aviso previo
Ata 90 días.....	3 días
De 91 a 150 días.....	6 días
De 151 a 250 días	12 días
De 251 días en diante.....	15 días

Os días de aviso previo non poderán coincidir co gozo de vacacións e tampouco poderán substituír a este.

Os traballadores afectados por esta situación, e no momento da extinción do contrato, terán dereito a unha indemnización de 8 días de salario bruto por ano traballado.

O traballador que vexa extinguido o seu contrato polas causas que neste artigo se sinalan, terá dereito a reincorporarse á mesma campaña ou servizo ao que estiveran adscritos mentres este dure e sempre que, na súa evolución posterior, for preciso aumentar o número de traballadores. Para estes efectos, a orde de preferencia para a incorporación será a inversa á seguido para a extinción.

No suposto de que o traballador estea á espera de reincorporarse á campaña ou servizo e sexa requirido para traballar noutra campaña ou servizo, non perderá o seu dereito de reincorporación a aquela; e, de ver extinguido o seu contrato na nova campaña ou servizo polas causas deste artigo, poderá optar pola incorporación a unha soa delas.

Sempre que existan traballadores con dereito a incorporarse a unha campaña ou servizo, non se poderán concertar contratos eventuais para circunstancias da produción para a campaña ou servizo.

A empresa informará a representación legal dos traballadores das reincorporacións que se vaian efectuando; os representantes, e por pedimento de calquera traballador que poida considerar lesionados os seus dereitos, requirirán da empresa a información necesaria.

O incumprimento por parte da empresa de reincorporar os traballadores cuxos contratos foron extinguidos por estas causas obrigará a empresa a indemnizar ao traballador cunha cantidade equivalente a 45 días de salario por ano e proporcional ao tempo traballado efectivo, computado desde a data de inicio en que se incorporou á campaña ou servizo.

Artigo 18.º Cambio de empresa de telemarketing na prestación de servizos a terceiros

Cando finalice a campaña ou servizo contratado como consecuencia da extinción do contrato mercantil que a fundamentaba e a empresa principal volva sacar a concurso outra de características similares á finalizada, a empresa contratista de telemarketing, se for distinta daquela que tivo adxudicada a anterior campaña ou servizo, estará obrigada a:

1.- Incorporar a todo o persoal do cadro correspondente á campaña ou servizo finalizado ao proceso de selección para a formación do novo cadro de persoal.

2.- Contratar os traballadores que han integrar o novo cadro de persoal conforme os seguintes criterios:

2.1.- Xa se execute a campaña en plataforma interna, xa en plataforma externa, a partir da publicación do Convenio o 85 % do novo cadro estará integrado por traballadores que estaban contratados na campaña ou servizo pola anterior empresa que a levaba, e, en principio, sempre que prestaran o seu traballo durante máis de doce meses nesa campaña.

A partir do 1 de xaneiro do 2006, a porcentaxe sinalada no parágrafo anterior será do 90 %.

2.2.- A elección dos traballadores realizarase mediante a aplicación dun baremo sobre os seguintes factores: 50 % de tempo de prestación de servizos na campaña; 10 % formación recibida durante a campaña e 40 % selección.

3.- Para efectuar a nova contratación do persoal que xa prestara os seus servizos na anterior campaña, a nova empresa contratista de telemarketing estará obrigada a respectar as condicións salariais de convenio consolidadas que o traballador viñera percibindo antes de se producir o cambio de empresa; é dicir, con independencia dos complementos funcionais e de quenda, salvo que na nova campaña o traballador vaia realizar idénticas funcións e nas mesmas quendas.

Da mesma forma, respectaranse as condicións salariais extra convenio pactadas colectivamente coa anterior empresa, sempre que estiveran acordadas cunha antelación non menor a seis meses á data da sucesión.

Respectaranse o tempo e a formación consolidadas na anterior empresa, só para os efectos da promoción profesional.

Respectaranse as quendas de traballo, sen que isto supoña mingua da facultade de organización do traballo que lle corresponde ao empresario, e sempre que na nova campaña isto resulte posible.

As posibles modificacións na estrutura da nómina, como consecuencia do respecto ás condicións salariais, non suporán variación ningunha na natureza dos conceptos salariais que viña percibindo o traballador.

Non haberá período de proba para os que leven na campaña máis dun ano.

4.- A nova empresa constituirá unha bolsa de traballo, durante un prazo máximo de seis meses, para aqueles traballadores que, logo de superaren o proceso de selección, non entren na porcentaxe fixada para cada campaña. De producírense vacantes en tal campaña durante o prazo de tempo sinalado, a empresa estará obrigada a cubrilas co persoal das ditas bolsas, a non ser que tivera traballadores con contrato indefinido pendentes de seren recolocados, e que, en todo caso, terán preferencia absoluta para ocupar esas vacantes.

5.- Os representantes legais dos traballadores, cando non exista na nova empresa dentro da provincia onde se vai a executar a campaña representación legal dos traballadores, manterán a súa condición polo tempo indispensable ata a celebración de eleccións sindicais nesa circunscrición e empresa.

Artigo 19.º Cesamentos

Os traballadores que desexen cesar no servizo das empresas, salvo que estean en período de proba, estarán obrigados a poñelo en coñecemento daquelas conforme os seguintes prazos de aviso previo:

- Niveis 1 e 2: dous meses
- Niveis 3 e 4: un mes.
- Restantes niveis: quince días

As empresas, unha vez recibida a comunicación de cesamento, poderán prescindir dos servizos do traballador antes da data prevista por el mesmo para rematar a relación laboral, aboando o salario correspondente desde a data en que a empresa se acolla a esta opción ata a data que o traballador indicaba como finalización voluntaria da relación laboral.

O incumprimento por parte dos traballadores da obriga de avisar coa indicada antelación daralles dereito ás empresas, como resarcimento por danos e perdas, a descontar da liquidación que lles corresponda por finalización do contrato o importe do salario dun día por cada día de atraso no aviso previo.

As empresas estarán obrigadas a aboar a liquidación por finalización do contrato na data de remate do prazo comunicado polos traballadores. O incumprimento desta obriga imputable ás empresas levará implícito o dereito dos traballadores a seren indemnizados co importe dun día por cada día de atraso na liquidación, co límite dos días fixados para o aviso previo. Non existirá tal obriga, e por conseguinte non nace este dereito, cando non se avise coa antelación debida, estando a empresa obrigada, non obstante, a aboar a liquidación dentro dos quince días seguintes computados desde a data de notificación do cesamento, aplicándose a penalización a partir do día dezaseis.

Artigo 20.º Período de proba

A duración do período de proba variará en función da natureza dos postos que se vaian cubrir, sen que, en ningún caso, poida exceder de: seis meses para os técnicos titulados; un mes para os teleoperadores, calquera que for o seu nivel; quince días para o persoal non cualificado, e dous meses para o restante persoal.

As situacións de incapacidade laboral e maternidade que puideran afectar os empregados durante o período de proba interromperán o cómputo deste, que se retomará a partir da data da reincorporación efectiva ao traballo.

Será nulo o pacto que estableza un período de proba cando o traballador desempeñara as mesmas funcións con anterioridade na empresa, baixo calquera modalidade de contratación.

Artigo 21.º Igualdade de condicións

As partes afectadas por este Convenio, e na súa aplicación, comprométense a promover o principio de igualdade de oportunidades e non discriminación por razóns de sexo, estado civil, idade, raza, nacionalidade, condición social, ideas relixiosas ou políticas, afiliación ou non a un sindicato, así como por razóns de lingua, dentro do Estado español. Tampouco poderán ser discriminados os empregados por razóns de diminucións psíquicas ou sensoriais, sempre que se acharen en condicións de aptitude para desempeñaren o traballo ou emprego de que se trate.

Este compromiso supón, igualmente, eliminar os obstáculos que poidan incidir no non cumprimento da igualdade de condicións entre mulleres e homes, así como poñer en marcha medidas de acción positiva ou outras necesarias para corrixir posibles situacións de discriminación.

CAPÍTULO VI.- MOBILIDADE

Artigo 22.º Mobilidade funcional

A mobilidade funcional no seo da empresa realizarase, consonte o previsto neste Convenio, respectando, en todo caso, o réxime xurídico, as garantías e os requisitos establecidos no Estatuto dos Traballadores.

A mobilidade funcional dentro do mesmo grupo profesional non se poderá realizar entre especialidades radicalmente distintas que requiran procesos formativos complexos de adaptación.

Dentro do grupo profesional, o grao de requirimento ou de desempeño das funcións realizadas en cada momento polo traballador determinarán o nivel retributivo que lle sexa aplicable.

A mobilidade funcional dentro do mesmo grupo profesional non suporá redución do nivel retributivo de procedencia.

A mobilidade para a realización de funcións pertencentes a un grupo profesional superior, así como a mobilidade para a realización de funcións pertencentes a un grupo profesional inferior, regularase conforme as previsións establecidas ao respecto no artigo 39 do Estatuto dos Traballadores.

Cando a empresa estime necesario que o traballador realice traballos correspondentes a un nivel superior, aquel percibirá, durante o tempo en que os preste, o salario correspondente á dita categoría.

Os traballadores que realicen funcións dun nivel superior durante seis meses polo menos no período dun ano, ou durante oito meses ao menos, nun período de dous anos, pasarán a pertencer á categoría superior correspondente ás funcións realizadas.

A mobilidade, cando implique cambios entre xestión técnica especializada e xestión de servizos de carácter xeral, poderá realizarse sempre que as novas funcións asignadas sexan equivalentes ás de procedencia, entendida a equivalencia nos termos establecidos no artigo 22.3 do Estatuto dos Traballadores.

O traballador poderá solicitar o cambio nas súas funcións, tanto dentro do grupo profesional no que está encadrado coma fóra del. Nestes casos, a solicitude deberá ser razoada e deberanse cumprir os requisitos establecidos neste Convenio para o desempeño das funcións ou posto solicitados. A empresa dará contestación razoada á solicitude no prazo dun mes.

A mobilidade funcional realizada de mutuo acordo entre as partes ha respectar o establecido con carácter xeral neste Convenio e na lexislación aplicable.

En consecuencia, os cambios de funcións distintos do establecido nos apartados anteriores requirirán o acordo das partes ou, de non o haber, o sometemento ás regras previstas para as modificacións substanciais das condicións de traballo, de conformidade co establecido no artigo 41.1. f do Estatuto dos Traballadores.

CAPÍTULO VII.- TEMPO DE TRABAJO

Artigo 23.º Xornada

A partir do día 1 de xaneiro de 2005, a duración máxima da xornada ordinaria de traballo en cómputo anual será de mil setecentas sesenta e catro (1.764) horas, e de trinta e nove (39) horas semanais de traballo efectivo.

Aquelas empresas que viñeran realizando unha xornada máxima en cómputo anual inferior á establecida neste Convenio manterán como condición máis beneficiosa a xornada actual.

Anualmente elaborárase o calendario laboral no que deberán figurar as quendas existentes no centro de traballo, e incluírase un anexo dos horarios especiais que poidan pactarse en cada centro de traballo. Un exemplar do calendario exporase nun lugar visible en cada centro de traballo.

Artigo 24.º Distribución irregular da xornada

O número de horas semanais de traballo efectivo non poderá ser superior a 48 durante a vixencia deste Convenio.

Para os traballadores con contrato a tempo parcial superior a 30 horas semanais, o número de horas ordinarias de traballo efectivo, así como no seu cómputo máximo semanal, non superará o número de horas que corresponda sobre a porcentaxe das súas horas mensuais sobre a xornada completa.

Os traballadores con contrato parcial que teñan unha xornada igual ou inferior a 30 horas semanais non poderán superar esa xornada semanal cando se distribúa irregularmente.

O descanso semanal poderá acumularse por períodos de ata catorce días, sendo o límite máximo de traballo sen descanso semanal de once días, tras os cales sempre haberá un descanso mínimo de tres días.

Non obstante, en cada período de sete días os traballadores gozarán, como mínimo, dun día de descanso, dos tres correspondentes a cada período de 14 días.

Por acordo individual ou colectivo poderase establecer outro sistema de libranza.

A distribución irregular diaria e semanal da xornada deberá axustarse mensualmente, de forma que nese período non se poderán realizar máis horas das que se establecen no cómputo semanal. Para estes efectos haberá que considerar os días festivos que haxa no mes. O axuste mensual realizarase na primeira semana do mes seguinte.

Artigo 25.º Descansos

Cando a xornada diaria teña unha duración continuada, ou calquera dos tramos se é xornada partida, de entre catro ou máis horas e inferior a seis horas, haberá un descanso de dez minutos, considerados como tempo de traballo efectivo; da mesma forma, se a xornada diaria de duración continuada, ou calquera dos tramos se é xornada partida, fose de entre seis e oito horas, ese descanso será de vinte minutos considerados como tempo de traballo efectivo. Se, finalmente, a xornada diaria tiver unha duración continuada, ou calquera dos tramos se é xornada partida, superior a oito horas, o descanso será de trinta minutos considerados así mesmo como tempo de traballo efectivo.

Corresponderalle ao empresario a distribución e a forma de levar a cabo os descansos establecidos anteriormente, organizándoos de modo lóxico e racional en función das necesidades do servizo, sen que os descansos poidan establecerse antes de transcorrer dúas horas desde o inicio da xornada nin despois de que falten noventa ou menos minutos para a súa conclusión.

Artigo 26.º Fins de semana

Garantiráselle a cada traballador o gozo de dous fins de semana ao mes.

Para estes efectos, considérase como fin de semana o período de 48 horas comprendido entre as cero horas do sábado e as vinte e catro horas do domingo.

Artigo 27.º Horarios e quendas

Os traballadores estarán obrigatoriamente adscritos a unha das quendas de mañá, tarde, partida ou noite.

Fíxanse como bandas horarias para cada quenda as seguintes:

- Quenda de mañá: non poderá comezar antes das 7.00 horas nin rematar despois das 16.00 horas.
- Quenda de tarde: non poderá comezar antes das 15.00 horas nin rematar despois das 24.00 horas.
- Quenda de noite: non poderá comezar antes das 22.00 horas nin rematar despois das 8.00 horas.
- Quenda partida: non poderá comezar antes das 9.00 horas nin rematar despois das 20.00 horas. Nesta quenda non poderán mediar entre o final da primeira parte e o principio da segunda máis de dúas horas, sen prexuízo de acordo, individual ou colectivo, entre a empresa e os traballadores. Recoméndase, non obstante, que este tempo máximo se acurte. Esta quenda non poderá aplicarse a traballadores con xornada igual ou inferior a 30 horas semanais.

As empresas poderán variar os horarios, dentro das bandas fixadas, avisando o traballador por escrito con sete días de antelación.

Nos casos en que a campaña ou servizo sexa de recepción e se inicie por primeira vez, durante o primeiro mes, e dentro das bandas sinaladas, coñecerase o horario cunha antelación mínima de corenta e oito horas.

Nos supostos nos que a campaña ou servizo teña establecido en orixe un horario de execución que non permita a utilización das quendas e das bandas horarias fixadas, a empresa, logo de acreditar o feito obxectivo, poderá acordar coa representación legal dos traballadores o establecemento de bandas distintas. Este acordo deberá plasmarse en todo caso por escrito.

Por acordo colectivo coa representación legal dos traballadores, que constará por escrito, poderanse ampliar as bandas horarias establecidas.

Mediante acordo coa representación legal dos traballadores, que constará por escrito, poderanse establecer quendas rotativas ao abeiro do disposto no artigo 36.3 do Estatuto dos Traballadores.

As empresas informarán mensualmente a representación dos traballadores do establecemento das xornadas, quendas e horarios de cada unha das campañas ou servizos, así como das modificacións que se poidan producir.

Se unha empresa demandar a ampliación das bandas horarias establecidas no Convenio, en función de necesidades especiais argumentadas, e non se acadar acordo colectivo coa representación legal dos traballadores, aquela ou esta poderán pedir a mediación da Comisión Paritaria de interpretación do Convenio.

CAPÍTULO VIII.- VACACIÓNS, PERMISOS E LICENZAS

Artigo 28.º Vacacións

As vacacións serán de trinta e dous días naturais.

Poderanse dividir en períodos de 7 días continuados e haberá que gozalas en período estival, preferentemente, polo menos 14 días continuados, respectando as necesidades do servizo.

Poderanse gozar catro días soltos, ben de forma separada ben conxuntamente, calquera día laborable do ano, de común acordo entre a empresa e o traballador.

As vacacións comezarán sempre en día laborable para o traballador.

O período de gozo de vacacións fixarase de común acordo entre o empresario e o traballador.

O traballador coñecerá as datas das vacacións que lle correspondan, como mínimo, dous meses antes do seu inicio.

Os traballadores con contrato temporal de máis de catro meses e menos dun ano poderán optar entre o gozo das vacacións proporcionais ao tempo traballado ou a súa liquidación ao final do contrato, sen prexuízo de que, en calquera dos dous supostos, o traballador prefira que o salario das súas vacacións lle sexa rateado mensualmente.

Os traballadores con máis dun ano de actividade laboral rexeranse polo artigo 38 do Estatuto dos Traballadores.

Se o traballador causa baixa antes do 31 de decembro do ano en que gozou as vacacións, descontaráselle da liquidación correspondente o importe dos días gozados en exceso.

Artigo 29.º Permisos retribuídos

1.- Os traballadores, logo de avisalo e xustificalo, poderán ausentarse do traballo, con dereito a retribución, e desde que ocorra o feito causante, por algúns dos motivos e polo tempo seguintes:

a) Quince días naturais en caso de matrimonio.

b) Tres días en caso de nacemento dun fillo.

c) Tres días en caso de accidente, enfermidade grave ou hospitalización, e dous en caso de falecemento dun parente ata o segundo grao de consanguinidade ou afinidade e irmáns políticos.

d) Catro días en caso de falecemento do cónxuxe, pais, pais políticos, fillos e irmáns.

e) Nos supostos recollidos nos anteriores apartados *c* e *d*, cando se necesite facer un desprazamento de 200 quilómetros ou superior, os permisos aumentarán un día máis do sinalado en cada caso.

f) Dous días por traslado do domicilio habitual que non serán acumulables á licenza por matrimonio.

g) Polo tempo indispensable para o cumprimento dun deber inescusable de carácter público e persoal. Cando o cumprimento do devandito deber supoña a imposibilidade da prestación do traballo debido en máis do 20 % das horas laborais nun período de tres meses, a empresa poderá pasar o traballador afectado á situación de excedencia forzosa, con dereito á recuperación do posto de traballo cando finalice a obriga do cumprimento do deber de carácter público e persoal.

Se o traballador recibira remuneración económica no cumprimento do deber ou desempeño do cargo, descontarase o seu importe do salario ao que tivera dereito na empresa.

h) Un día natural por matrimonio de pai ou nai, fillo ou irmán, na data de celebración do evento.

2.- Os traballadores terán dereito ata 35 horas retribuídas ao ano para asistiren a consultas de médicos da Seguridade Social; deberán avisar coa maior antelación posible e presentarán a xustificación oportuna. Non obstante isto, os traballadores procurarán adaptar, cando así resulte posible, as súas horas de visitas médica aos seus tempos de descanso.

Artigo 30.º Permisos non retribuídos

Os traballadores que teñan ao seu cargo fillos menores de nove anos ou ascendentes maiores de sesenta e cinco anos disporán do tempo necesario para acompañalos ás consultas médicas oportunas, logo de avisalo e xustificalo.

CAPÍTULO IX.- EXCEDENCIAS E REDUCCIÓN DA XORNADA POR MOTIVOS FAMILIARES

Artigo 31.º Excedencias especiais

Os traballadores que teñan unha antigüidade mínima dun ano na empresa terán dereito a gozar dunha excedencia especial sen soldo por un máximo dun mes e unha sola vez ao ano. Alternativamente, esa excedencia especial poderá ser fraccionada en dous períodos máximos de quince días naturais, un en cada semestre do ano. Ao rematar esta excedencia, o traballador incorporárase ao seu posto de traballo de maneira inmediata e sen que sexa necesaria a existencia de vacante.

As empresas, non obstante, poderán denegar a concesión destas excedencias especiais cando, nas mesmas datas para as que se solicite o gozo, teñan concedido o exercicio de tal dereito o seguinte número de traballadores:

- Empresas de 20 ou menos traballadores: un traballador
- Empresas de 21 a 50 traballadores: dous traballadores
- Empresas de 51 a 100 traballadores: tres traballadores
- Empresas de máis de 100 traballadores: máis do 3 % do cadro de persoal

Na distribución destas excedencias, e para os efectos da súa concesión, o número tope de traballadores indicados non poderá pertencer a un mesmo departamento ou servizo da empresa.

Artigo 32.º Excedencia por coidado de familiares

1.- Os traballadores terán dereito a un período de excedencia de duración non superior a tres anos para atender o coidado de cada fillo, tanto cando o sexa por natureza como por adopción, ou nos supostos de acollemento, tanto permanente como preadoptivo, que comezarán a contar desde a data de nacemento ou, de ser o caso, da resolución xudicial ou administrativa.

2.- Tamén terán dereito a un período de excedencia de duración non superior a un ano, para atender o coidado dun familiar ata o segundo grao de consanguinidade ou afinidade que, por razóns de idade, accidente ou enfermidade non poida valerse en por si e non desempeñe actividade retribuída.

3.- Esta excedencia constitúe un dereito individual dos traballadores, homes ou mulleres. Non obstante, se dous ou máis traballadores da mesma empresa xerasesen

este dereito polo mesmo suxeito causante, o empresario poderá limitar o seu exercicio simultáneo por razóns xustificadas de funcionamento da empresa.

4.- Cando un novo suxeito causante tiver dereito a un novo período de excedencia, o inicio desta poñerá fin ao que, de ser o caso, viñera gozando.

5.- O período no que o traballador permaneza en situación de excedencia, conforme este artigo, será computable para os efectos de antigüidade, e o traballador terá dereito á asistencia a cursos de formación profesional, a cuxa participación deberá ser convocado polo empresario, especialmente con ocasión da súa reincorporación.

Durante o primeiro ano terá dereito á reserva do seu posto de traballo. Transcorrido ese prazo, a reserva quedará referida a un posto de traballo do mesmo grupo profesional ou categoría equivalente.

Artigo 33º. Redución da xornada por motivos familiares

1.- As traballadoras, por lactación dun fillo menor de nove meses, terán dereito a unha hora de ausencia do traballo, que poderán dividir en dúas fraccións. A muller, por vontade propia, poderá substituír este dereito por unha redución da súa xornada en media hora coa mesma finalidade, que poderá ser dunha hora se a redución se concentra ao principio ou ao final da súa quenda de traballo. Este permiso poderá ser gozado indistintamente pola nai ou polo pai en caso de traballaren ambos.

2.- Quen por razón de garda legal teña ao seu coidado directo algún menor de seis anos ou un minusválido físico, psíquico ou sensorial, que non desempeñe unha actividade retribuída, terá dereito a unha redución da xornada de traballo, coa diminución proporcional do salario de entre, polo menos un terzo e un máximo da metade da duración daquela.

3.- Terá o mesmo dereito quen precise encargarse do coidado directo dun familiar ata o segundo grao de consanguinidade o afinidade que, por razóns de idade, accidente ou enfermidade, non poida valerse en por si, e que non desempeñe actividade retribuída.

4.- A redución de xornada recollida neste apartado constitúe un dereito individual dos traballadores. Non obstante, se dous ou máis traballadores da mesma empresa xerasen este dereito polo mesmo suxeito causante, o empresario poderá limitar o seu exercicio simultáneo por razóns xustificadas de funcionamento da empresa.

Artigo 34º. Concreción horaria e determinación do período de gozo

A concreción horaria e a determinación do período de gozo do permiso de lactación e da redución da xornada, previstos neste capítulo, corresponderalle ao traballador dentro da súa xornada ordinaria. O traballador deberá avisar o empresario con quince días de antelación da data en que se incorporará á súa xornada ordinaria.

CAPÍTULO X.- CLASIFICACIÓN E PROMOCIÓN PROFESIONAL

Artigo 35º. Principios xerais

Sen prexuízo da mobilidade funcional e polivalencia dos grupos profesionais, os traballadores das empresas incluídos no ámbito de aplicación deste Convenio serán clasificados consonte as actividades profesionais pactadas e/ou, de ser o caso, executadas, e as normas que se establecen neste sistema de clasificación profesional segundo o cal aquelas deben ser definidas.

Con carácter xeral, o traballador desenvolverá as tarefas propias do seu grupo profesional, así como as tarefas suplementarias e/ou auxiliares precisas que integren o proceso completo do cal formen parte.

Cando se desempeñen habitualmente, e dentro das condicións estipuladas neste Convenio, funcións propias de dous ou máis grupos profesionais, a clasificación realizarase en virtude das funcións que prevalezan.

Artigo 36.º Aspectos básicos para a clasificación profesional

1.- Para os efectos do presente Convenio, e de acordo co artigo 22.2 do Estatuto dos Traballadores, enténdese por grupo profesional o que agrupa unitariamente as aptitudes profesionais, titulacións e contido xeral da prestación.

2.- A aptitude profesional é o resultado da ponderación global de, entre outros, os seguintes factores:

- Coñecementos
- Iniciativa e autonomía
- Complexidade
- Responsabilidade
- Capacidade de dirección
- De ser o caso, titulacións

Artigo 37.º Sistema de clasificación profesional

A inclusión do traballador dentro de cada grupo profesional será o resultado da ponderación global dos factores antes mencionados e das titulacións, se é o caso, requiridas.

O sistema de clasificación profesional configúrase no sector, e tomando como base o regulado no artigo 22 do Estatuto dos Traballadores, nos grupos, niveis e promoción profesional que neste capítulo se sinalan, e no que se inclúen a título enunciativo as funcións que lles son propias.

A relación dos grupos profesionais e niveis que se establecen neste Convenio non supón que, necesariamente, deban existir todos en cada empresa ou centro de traballo, xa que a súa existencia dependerá, en todo caso, das actividades que realmente deban desenvolverse.

Artigo 38.º Grupos profesionais: descrición

GRUPO PROFESIONAL A.- Directivos ou mandos superiores

Pertencen a este grupo profesional as persoas que, por coñecemento ou experiencia profesional, teñen atribuídas funcións directivas ou de responsabilidade executiva, coordinadora ou asesora, con autonomía, capacidade de supervisión e responsabilidade, acordos coas funcións asignadas.

Inclúense nestes grupo os directivos e responsables de departamento ou área.

GRUPO PROFESIONAL B.- Técnicos

Pertencen a este grupo as persoas que para desenvolveren as súas funcións deban ter unha cualificación profesional nas técnicas propias do traballo específico que desenvolvan.

Inclúense neste grupo os titulados superiores, os titulados medios e o persoal en prácticas.

GRUPO PROFESIONAL C.- Técnicos en informática

Pertencen a este grupo as persoas que executan de forma habitual as funcións propias de sistemas e desenvolvementos informáticos, reunindo a cualificación adecuada para isto.

Inclúense neste grupos os xefes de proxectos, analistas, técnicos de sistemas, programadores e axudantes de sistemas.

GRUPO PROFESIONAL D.- Administración e operación

Pertencen á administración as persoas que, utilizando os medios operativos e informáticos, executan de forma habitual as funcións administrativas propias da empresa.

Pertencen á operación as persoas encargadas de realizar tarefas de operación de telemarketing, atendendo ou xestionando as chamadas, e/ou actividades administrativas, comerciais, relacións públicas, organizativas, etc., ben individualmente ou coordinando un grupo delas.

Inclúense neste grupo os xefes administrativos, técnicos administrativos, oficiais, auxiliares administrativos, responsables de servizo, supervisores, coordinadores, xestores e teleoperadores/operadores en calquera dos seus graos.

GRUPO PROFESIONAL E.- Servizos xerais

Pertencen a este grupo aquelas persoas que, sen necesidade de cualificación profesional ningunha nin coñecementos especializados de ningún tipo, agás os que se adquiren polo mero desenvolvemento do seu traballo, se dedican ás máis variadas funcións de servizo ou auxilio da actividade xeral da empresa.

Inclúense neste grupo conserxes, ordenanzas, gardas e persoal de limpeza.

Artigo 39.º Promoción profesional no grupo de operacións

Establécense os seguintes niveis dentro do grupo de operacións:

- Teleoperador
- Teleoperador especialista
- Xestor
- Coordinador

1.- Os teleoperadores son os traballadores que realizan tarefas de telemarketing habituais e normais cunha formación previa. Atenden ou emiten contactos seguindo métodos de traballo con actuacións protocolizadas, e reciben chamadas para a compra de produtos ou servizos previamente ofertados por calquera medio.

O acceso ao nivel de especialista prodúcese de modo automático tras levar un ano prestando servizos efectivos como teleoperador de novo ingreso dentro da empresa.

2.- Xestor é aquel traballador que, utilizando a tecnoloxía adecuada, desenvolve as súas funcións nalgunha das seguintes actividades especializadas:

- Venda activa en emisión: considérase actividade especializada de xestor a venda activa en emisión, cando para a súa realización o traballador prepara a venda, detecta necesidades, argumenta e ofrece un produto/servizo, persuadindo e convencendo o cliente potencial, utilizando argumentos de venda complexos sen diálogo preestablecido, pechando un acordo de adquisición ou venda.

Non se considerará actividade especializada de xestor a venda en emisión, cando esta sexa complementaria dunha campaña ou servizo cuxo obxecto principal non é o da venda, e cando a acción consista na simple información das características dun produto ou servizo aínda que termine cun acordo de adquisición ou venda, ou aquela que se realice como ampliación de servizos ou produtos xa contratados non diferenciados.

- Soporte tecnolóxico: considérase actividade especializada de xestor a actividade de soporte tecnolóxico, cando para a súa realización o traballador presta asesoramento tecnolóxico e/ou informático especializado a incidencias complexas, que non poidan ser resoltas polos centros de atención xeral ao cliente, identificando e diferenciando a incidencia do cliente, fóra dos procedementos sistematizados, analizando e facendo o seu diagnóstico e resolvéndoa mediante a interacción dos coñecementos adquiridos e a utilización de ferramentas específicas.
- Soporte profesional: considérase actividade especializada de xestor, a actividade de soporte profesional, cando para a súa realización o traballador presta asesoramento profesional en incidencias complexas que non poidan ser resoltas de maneira automática co seguimento duns argumentos sistematizados, senón que, identificando e diferenciando a incidencia do usuario mediante a interacción dos coñecementos adquiridos, resolve a incidencia, activando, se for preciso, os recursos necesarios para isto, nas seguintes unidades especializadas: risco e investimentos en banca telefónica e seguros; asesoramento tributario; e emerxencias.
- Xestión de non pagados: considérase actividade especializada de xestor a actividade de reclamación de débeda, cando o traballador xestiona e negocia a débeda, administrando unha carteira de non pagados, promovendo, activando e realizando as accións necesarias para o seu cobramento.
- Xestión de incidencias de facturación: considérase actividade especializada de xestor a resolución de incidencias de facturación, cando, pola complexidade de determinadas incidencias estea constituída unha unidade especializada de segundo nivel, onde se xestionan esas incidencias complexas que non poden resolver o resto dos teleoperadores integrados no citado departamento, e para isto identifica e diferencia a incidencia do cliente, fóra dos procedementos sistematizados, analizando e facendo o seu diagnóstico e resolvéndoa mediante a interacción dos coñecementos adquiridos e a utilización de ferramentas específicas.

Os traballadores que realicen estas actividades especializadas percibirán o salario correspondente ao nivel de xestor mentres as leven a cabo, ou a súa parte proporcional en xornada diaria cando na súa execución non esgoten a mensualidade.

Cando de xeito continuado leven un ano executando as ditas funcións, consolidarán o nivel de xestor. Cando estas mesmas actividades especializadas non se realicen de modo continuado, o nivel de xestor consolidarase aos dous anos, sempre que en tal período levan a cabo esas actividades especializadas durante un período mínimo de 150 días laborables.

3.- Coordinador é aquel traballador que ten encomendada e realiza a coordinación dun grupo de teleoperadores ou xestores, responsabilizándose do desenvolvemento do seu traballo en todas actividades e procesos da campaña ou servizo á que estea adscrito o grupo, aplicando procedementos e normas establecidas e recibindo supervisión sobre o traballo e os seus resultados.

Dada a posibilidade de que nalgún momento poida existir posto ou postos de xestor telefónico ou de coordinador, os teleoperadores especialistas ou xestores, de ser o

caso, terán preferencia sobre outras solicitudes que presenten persoas alleas á empresa, sempre que reúnan os requisitos necesarios para acceder ao posto vacante.

Artigo 40.º Comisión de clasificación profesional

As partes asinantes deste Convenio consideran necesaria a reactivación e desenvolvemento desta Comisión durante a vixencia do Convenio, comprometéndose a contratar os servizos dunha empresa consultora externa para o estudo, desenvolvemento e establecemento dunha clasificación e sistema de promoción profesional do sector.

Baseándose neste estudo, as partes formalizarán un acordo final que se incorporará ao Convenio como parte integrante del.

A composición desa Comisión e o seu funcionamento estableceranos as partes na súa acta de constitución da mesma.

Artigo 41.º Niveis

GRUPO A:

Directivos..... Nivel 1
Xefes de departamentos ou áreas..... Nivel 2

GRUPO B:

Titulados superiores.....Nivel 4
Titulados medios.....Nivel 5

GRUPO C:

Xefes de proxectos..... Nivel 3
Analistas funcionais..... Nivel 3
Analistas..... Nivel 4
Técnicos de sistemas A..... Nivel 4
Técnicos de sistemas B..... Nivel 5
Axudante de sistemas..... Nivel 8
Analista-Programador..... Nivel 5
Programador sénior..... Nivel 5
Programador júnior..... Nivel 6

GRUPO D:

Xefe de administración..... Nivel 5
Técnico administrativo..... Nivel 6
Oficial administrativo..... Nivel 8
Auxiliar administrativo.....Nivel 11
Responsable de servizos.....Nivel 5
Supervisor ANivel 6
Supervisor BNivel 7
Coordinador..... Nivel 8
Xestor telefónico..... Nivel 9
Teleoperador/operador especialista.....Nivel 10
Teleoperador/operadorNivel 11

GRUPO E:

Oficial de oficios propios.....	Nivel 11
Auxiliar de oficios propios.....	Nivel 12

CAPÍTULO XI.- CONCEPTO E ESTRUCTURA DAS RETRIBUCIÓN ECONÓMICAS

Artigo 42.º. Principios xerais sobre retribución

Os importes dos conceptos salariais que figuran nas táboas anexas deste Convenio son, en todo caso, cantidades brutas.

Artigo 43.º Conceptos retributivos

O réxime retributivo pactado neste Convenio queda estruturado da seguinte forma:

- A) Salario base convenio
- B) Complementos salariais
- C) Complementos extrasalarais

Artigo 44.º Salario base

Enténdese por «salario base convenio» o que lle corresponde ao traballador en función da súa pertenza a un dos grupos e niveis salariais descritos neste Convenio, e que figuran nas táboas anexas.

O salario base remunera a xornada anual de traballo efectivo pactada neste Convenio Colectivo.

Artigo 45.º Incrementos salariais

As táboas que se incorporan como anexo deste Convenio son o resultado dos incrementos salariais pactados para o tempo de vixencia deste Convenio, estruturados conforme os seguintes puntos:

1.- Ano 2004.- Todos os conceptos salariais comprendidos no convenio anterior incrementáanse nunha porcentaxe igual ao IPC real do 31/12/2004 (3,2 %) e con carácter retroactivo desde o 1 de xaneiro de 2004.

As empresas farán efectivas as cantidades derivadas deste incremento dentro do prazo de dous meses computados desde a data do asinamento do Convenio.

2.- Ano 2005.- Todos os conceptos salariais comprendidos no Convenio, e unha vez actualizados os salarios o 31/12/2004, incrementáranse nunha porcentaxe igual ao IPC previsto polo Goberno (2 %) máis 1,50 puntos, con carácter retroactivo ao 1 de xaneiro de 2005.

Ese incremento (3,50 puntos en total) revisarase á alza se o 31/12/05 o IPC real do ano 2005 resultar superior ao previsto (2 %), actualizándose as táboas e facendo efectivos os atrasos non máis tarde do 28/02/06.

3.- Ano 2006.- Todos os conceptos salariais comprendidos no Convenio, e unha vez actualizados os salarios o 31/12/05, incrementáranse nunha porcentaxe igual ao IPC que prevexa o Goberno para o ano 2006, máis 1,75 puntos, con carácter retroactivo ao 1 de xaneiro de 2006.

A Comisión Paritaria, unha vez coñecida a previsión do Goberno para o 2006, procederá a elaborar a correspondente táboa salarial para ese ano, sen prexuízo do que se sinala no parágrafo seguinte.

O devandito incremento revisarase á alza se o IPC real do ano 2006 resultase superior ao previsto, o 31/12/06, actualizándose as táboas e facendo efectivos os atrasos non máis tarde do 28/02/07.

Artigo 46.º Complementos salariais

Son complementos salariais as cantidades que, de ser o caso, deban sumarse ao salario base convenio, por calquera concepto distinto ao da xornada ordinaria anual do traballador e a súa adscrición a un grupo profesional e nivel retributivo.

Os complementos salariais axustaranse, principalmente, a algunha das seguintes modalidades:

- Persoais: na medida en que deriven das condicións persoais do traballador.
- De posto de traballo: integrados polas cantidades que deba percibir o traballador por razón das características do seu posto de traballo ou da forma de realizar a súa actividade.
- De tempo

COMPLEMENTOS SALARIAIS

Artigo 47.º Complementos de vencemento superior ao mes

Os importes anuais recollidos nas táboas salariais que se conteñen no anexo deste Convenio inclúen o salario base correspondente aos doce meses naturais do ano, máis as dúas pagas extraordinarias de xuño e nadal.

Esas pagas extraordinarias deberán facerse efectivas entre os días 15 e 20, ambos inclusive, dos meses de xuño e decembro respectivamente, e en proporción ao tempo traballado no semestre natural ao que corresponda cada unha.

Mediante acordo entre a empresa e o traballador, o importe total das pagas extraordinarias poderá ratearse entre doce mensualidades.

Artigo 48.º Complementos do posto de traballo

Complemento de idiomas: é o que percibe o persoal de operacións ao que se lle esixa para o desenvolvemento da súa actividade a utilización dun ou máis idiomas estranxeiros, ou a utilización dunha ou máis linguas cooficiais do Estado español fóra da comunidade autónoma onde estea recoñecida a dita cooficialidade.

A contía deste complemento, para a xornada completa, é de 86,83 euros para o 2004 e de 89,87 euros para o 2005. A Comisión Paritaria, unha vez coñecida a previsión do Goberno para o 2006, establecerá a contía do complemento para ese ano. Igualmente, a Comisión Paritaria de interpretación do Convenio revisará e actualizará a contía fixada para os anos 2005 e 2006, se así resultar por aplicación do IPC real para os ditos anos.

Para os supostos nos que o traballador estea contratado para unha xornada parcial, o complemento percibirase proporcionalmente á xornada contratada, con independencia do tempo de utilización do idioma ou lingua durante.

Artigo 49.º Complementos por festivos e domingos

1.- O traballador que preste os seus servizos en calquera dos 14 días festivos anuais, con independencia da compensación dun día libre retribuído, percibirá as recargas que se establecen nas táboas anexas a este Convenio.

2.- Terán a consideración de festivos especiais, os seguintes:

- O día 25 de decembro
- O día 1 de xaneiro
- O día 6 de xaneiro

Eses días complementaranse coas recargas contidas nas táboas anexas, con independencia da compensación dun día libre retribuído.

Tamén terán a consideración de festivos especiais os días 24 e 31 de decembro a partir das 20.00 horas, complementándose coas recargas contidas nas táboas anexas.

3.- O traballador que preste os seus servizos en domingo percibirá como compensación a recarga que figura nas táboas anexas a este Convenio.

4.- Non poderán acumularse as recargas de domingos e festivos especiais, e nos supostos de coincidencia prevalecerá a correspondente ao festivo especial.

Artigo 50.º Complemento de nocturnidade

No referente á nocturnidade, rexerá o disposto no Estatuto dos Traballadores respecto a ela.

O persoal que na súa xornada habitual traballe entre as 22.00 horas e as 6.00 horas, percibirá como complemento de nocturnidade a cantidade de 1,30 euros por hora durante o ano 2004 e 1,35 euros por hora no ano 2005. A Comisión Paritaria, unha vez coñecida a previsión do Goberno para o 2006, establecerá a contía deste complemento para ese ano. Igualmente, a Comisión Paritaria de Interpretación do Convenio revisará e actualizará a contía fixada para os anos 2005 e 2006, se así resultase por aplicación do IPC real para os ditos anos.

Artigo 51.º Horas extraordinarias

Se ben as partes asinantes do presente Convenio acordan a conveniencia de reducir ao mínimo indispensable a realización das horas extraordinarias, para o caso de que estas puidesen realizarse establecen os seguintes criterios de valoración:

Con independencia das retribucións reais que perciba o traballador, o valor das horas extraordinarias será o resultante de aplicar as porcentaxes que a seguir se detallan ao valor da hora tipo ordinaria calculada da seguinte forma:

- Hora tipo ordinaria igual a salario táboa convenio anual dividido entre a xornada efectiva anual

a) Horas extraordinarias diúrnas: en horarios comprendidos entre as 6.00 horas e as 22.00 horas, aboaranse cun incremento do 25 % sobre o valor da hora tipo ordinaria.

b) Horas extraordinarias nocturnas: en horarios comprendidos entre as 22.00 horas e as 6.00 horas, aboaranse cun incremento do 60 % sobre o valor da hora tipo ordinaria.

c) Horas extraordinarias festivas diúrnas (non domingos): en horarios comprendidos entre as 6.00 horas e as 22.00 horas, aboaranse cun incremento do 60 % sobre o valor da hora tipo ordinaria.

d) Horas extraordinarias nocturnas en festivos: en día festivo (non domingos), en horarios comprendidos entre as 22.00 horas e as 6.00 horas, aboaranse cun incremento do 80 % sobre o valor da hora tipo ordinaria.

Por pacto individual, as horas extraordinarias poderán compensarse con tempo de descanso, hora por hora nos casos *a* e *b* e hora e media por hora nos restantes supostos.

COMPLEMENTOS EXTRASALARIAIS

Artigo 52.º Complemento de transporte

Establécese un complemento extrasalarial de transporte por cada día de traballo efectivo, para aqueles traballadores que comecen ou rematen a súa xornada a partir das 24.00 horas e ata as 6.00 horas.

Se o comezo e a finalización se producen no mesmo día dentro do arco horario fixado no parágrafo anterior, a cantidade fixada para este complemento percibirase dobre.

As cantidades fixadas para este complemento serán as seguintes: 4,34 euros durante o ano 2004; e 4,50 euros no ano 2005. A Comisión Paritaria, unha vez coñecida a previsión do Goberno para o 2006, establecerá a contía deste complemento para ese ano. Igualmente, a Comisión Paritaria de interpretación do Convenio revisará e actualizará a contía fixada para os anos 2005 e 2006, se así resultase por aplicación do IPC para os ditos anos.

Artigo 53.º Gastos de locomoción e axudas de custos

a) Gastos de locomoción: os desprazamentos que, como consecuencia dos cometidos, se lle ordenen ao persoal e que deban ser desempeñados fóra do termo municipal onde radique o seu centro de traballo, serán aboados pola empresa.

Cando o traballador utilice para tales desprazamentos vehículo de seu, logo de o autorizar a empresa para isto, percibirá unha indemnización de 0,20 euros por quilómetro realizado.

b) Axudas de custos: os traballadores que, por necesidades das empresas, teñan que desprazarse a poboación distinta daquela onde radique o seu centro de traballo percibirán unha axuda de custos de 14 euros, cando fagan unha comida fóra e pasen a noite no seu domicilio; e de 24,66 euros cando realicen as dúas comidas fóra e pasen a noite no seu domicilio. Cando se pase a noite fóra do domicilio, a empresa correrá cos gastos de aloxamento, que en ningún caso será superior á categoría de tres estrelas, debendo xustificarse o gasto coa correspondente factura.

Artigo 54.º Acto de repercusión en prezos e competencia desleal

Ambas as representacións fan constar expresamente que as condicións pactadas neste Convenio terán repercusión nos prezos dos servizos.

Consideraranse competencia desleal, coas consecuencias derivadas da lexislación vixente, as ofertas comerciais realizadas polas empresas que sexan inferiores aos custos do presente Convenio. Para estes efectos estimaranse custos repercutibles, todos os conceptos económicos que se recollen neste Convenio.

CAPÍTULO XII.- PREVENCIÓN, SEGURIDADE E SAÚDE NO TRABALLO

Artigo 55.º Saúde laboral

As empresas e os traballadores afectados polo ámbito deste Convenio veñen obrigadas a observar e cumprir as disposicións contidas na normativa que sobre seguridade e saúde laboral estean vixentes en cada momento, e de forma especial as da Lei 31/1995, do 8 de novembro, de Prevención de Riscos Laborais, e as súas disposicións de desenvolvemento, así como o Real Decreto 39/1997 polo que se aproba o Regulamento dos Servizos de Prevención.

Para estes efectos, e como complementarias das normas anteriormente citadas, enténdese que son normativa específica para o sector de telemarketing:

- O R. D. 488/97, do 14 de abril, sobre disposicións mínimas de seguridade e saúde, relativas ao traballo con equipos que inclúen pantallas de visualización, e
- O R. D. 486/97, do 14 de abril, sobre disposicións mínimas de seguridade e saúde nos lugares de traballo.

Xunto coa normativa anterior, consideraranse tamén as recomendacións contidas en:

1.- A Guía Técnica para a avaliación e prevención dos riscos relativos á utilización de equipos que inclúan pantallas de visualización, do Instituto Nacional de Seguridade e Hixiene no Traballo

2.- A Guía Técnica para a avaliación e prevención dos riscos relativos á utilización dos lugares de traballo, do Instituto Nacional de Seguridade e Hixiene no Traballo.

3.-O Protocolo de recoñecementos médicos para usuarios de pantallas de visualización do Ministerio de Sanidade.

En cumprimento disto, promoveranse eleccións a delegados de prevención e, nos mesmo termos, constituiranse os Comités de Seguridade e Saúde. Da mesma forma, as empresas realizarán a avaliación de riscos e o plan de prevención, conforme as pautas que se indican neste capítulo.

Artigo 56.º Pausas en PVD

Ademais dos descansos sinalados no artigo 25 deste Convenio, e sen que sexan acumulativas a estes, e tamén coa consideración de tempo efectivo de traballo, o persoal de operacións que desenvolve a súa actividade con pantallas de visualización de datos terá unha pausa de cinco minutos por cada hora de traballo efectivo. Esas pausas non serán acumulativas entre si.

Corresponderalle ao empresario a distribución e forma de levar a cabo as ditas pausas, organizándoas de modo lóxico e racional en función das necesidades do servizo, sen que tales pausas poidan demorar nin adiantar o seu inicio máis de 15 minutos respecto a cando cumpran as horas fixadas para a súa execución.

Artigo 57.º Comisión paritaria sectorial de seguridade e saúde

No termo dun mes desde o asinamento deste Convenio, procederase a constituír a Comisión Paritaria Sectorial de Seguridade e Saúde, que estará integrada por catro membros da representación empresarial e catro das representacións das organizacións sindicais asinantes do Convenio. Poderán incorporarse ás reunións da dita Comisión, con voz, pero sen voto, como asesores, dúas persoas por cada unha das dúas representacións que a integran.

No acto da súa constitución procederase á elección da súa secretaría permanente, a designación do domicilio onde a dita Comisión poderá recibir notificacións oficiais e á aprobación do seu regulamento interno de funcionamento.

En cada reunión da Comisión, e de entre os seus integrantes con voz e voto, elixirase unha persoa que modere os debates.

Os membros desta Comisión exercerán a representación que desempeñan polo período de vixencia deste Convenio Colectivo, se ben tal representación quedará prorrogada ata a consecución do acordo que permita o asinamento do novo Convenio.

A Comisión Paritaria Sectorial de Seguridade e Saúde, no acto da súa constitución, poderá nomear un número igual de suplentes, que substituirán os titulares en casos de ausencia, dimisión ou falecemento, nos termos en que se recolla no seu regulamento interno.

Artigo 58.º Funcións da Comisión Paritaria Sectorial de Seguridade e Saúde

Son funcións específicas dela:

a). Representar o sector de telemarketing diante da Fundación para a Prevención de Riscos Laborais, sendo o seu interlocutor válido e, en consecuencia, promovendo accións concretas e proxectos para o sector en cantas materias son propias da súa competencia.

Con tal carácter, colaborar coa Fundación no seguimento da execución de iniciativas aprobadas, así como solicitar dela a inserción das peculiaridades e necesidades do sector de telemarketing, dentro dos seus obxectivos xerais e do plan xeral que se estableza.

b) Velar polo cumprimento do disposto no presente capítulo do Convenio e, cando corresponda, remitir á Comisión Paritaria de Interpretación cantas cuestións deriven da aplicación e interpretación dos artigos referidos á seguridade e a saúde no traballo, acompañando, se procede, o correspondente informe.

c) Informar verbo do cumprimento da normativa de prevención de riscos laborais, ben con carácter xeral ou, se é o caso, particular, promovéndoo polas canles axeitadas.

d) Acordar cantas instrucións resulten procedentes para a óptima xestión dos recursos que se destinen á prevención, seguridade e saúde no traballo.

e) Solicitar das empresas e dos delegados de prevención e Comités de Seguridade e Saúde as suxestións que consideren necesarias cada un dos solicitados, para mellorar os plans de avaliación de riscos e a súa prevención.

f) Elaborar estudos e investigacións en materia de prevención, seguridade e hixiene, así como organizar cursos e conferencias sobre o tema.

g) Emitir informes, ben a iniciativa propia, ben por solicitude de parte, en temas da súa competencia.

h) Aprobar o seu regulamento de funcionamento interno e as modificacións que sobre este deban realizarse, xa sexa polo propio desenvolvemento da Fundación ou polas necesidades da Comisión.

i) Elaborar unha memoria anual sobre a situación da prevención dos riscos laborais, a seguridade e a saúde no sector de telemarketing.

j) En xeral, calquera outra que sexa necesaria para o desenvolvemento das súas actividades e funcións.

Artigo 59.º Vixilancia da saúde

Todo o persoal afectado polo ámbito deste Convenio someterase a recoñecementos médicos anuais por conta da empresa. Os recoñecementos terán sempre carácter voluntario. As empresas, para tal fin, remitirán unha carta aos traballadores indicándolles o momento de realización dos ditos recoñecementos, incluíndo nela un volante ou separata que lle permita ao traballador que non queira someterse a eles comunicar tal decisión ao empregador.

Non obstante o anterior, aplicaranse, en todo caso, os criterios do artigo 22 da LPRL e o artigo 37 do Regulamento de servizos de prevención.

En consecuencia, abordarase esta vixilancia como parte fundamental da actividade preventiva, e os seus resultados analizaranse con criterios epidemiolóxicos, co fin de investigar a posible relación entre a exposición aos riscos e os prexuízos para a saúde, e propoñer as conseguintes medidas para mellorar as condicións e o ambiente de traballo.

As medidas de vixilancia da saúde deberán incluír, como mínimo:

A) Historia clínicolaboral do traballador e exploración: analítica de sangue e de urina; electrocardiograma cando existan factores de risco familiares, e, en xeral, a partir dos 40 anos.

B) Exame por especialista: exame do oído por especialista; exame da gorxa.

C) Aplicación do protocolo de recoñecementos médicos para usuarios de pantallas de visualización do Ministerio de Sanidade, con especial valoración dos riscos que poidan afectar a traballadoras en situación de embarazo ou parto recente e traballadores especialmente sensibles a determinados riscos. (Cuestionario de función visual; recoñecemento oftalmolóxico; cuestionario de síntomas osteomusculares; exame do sistema osteomuscular; cuestionario de características da tarefa; cuestionario da valoración da carga mental.)

Artigo 60.º Avaliación de riscos

Para os efectos de realizar preceptiva avaliación de riscos e o conseguinte plan de prevención, establécese a listaxe mínima de factores de risco que as empresas do sector deberán recoller na avaliación:

A) Factores físicos, químicos e biolóxicos: temperatura, humidade, correntes de aire, aireación/ventilación, instalación de aire acondicionado; iluminación, reflexos molestos; niveis de ruído; presenza de radiacións; niveis de po molesto ou nocivo no ambiente; contacto con produtos químicos (caso de manipulación de tóner); infeccións por uso común de auriculares, tubos de voz, micros e teléfonos convencionais.

B) Factores de seguridade: caídas no mesmo ou distinto nivel; desprendemento ou caída de obxectos; contactos eléctricos; incendios ou explosións, evacuación en caso

de emerxencia, sinalización de emerxencia, medidas contra incendios e sinalización de medidas contra incendios.

C) Factores ergonómicos: aplicación da Guía técnica do Instituto Nacional de Seguridade e Hixiene para a avaliación de postos de traballo con pantallas de visualización; orde e limpeza; esforzos físicos que supoñan fatiga; listaxes de ordenador e documentos con caracteres de dimensión insuficiente e con espazo insuficiente entre liñas.

D) Factores psicosociais e de organización: pausas no traballo; tempo entre chamadas inferior a 23/35 segundos en postos de remarcación automática; fatiga e efectos negativos asociados, de tipo físico e mental, por esixencias da tarefa; coñecemento e claridade dos procedementos de traballo e a súa supervisión; coñecemento e claridade das pautas que cómpre seguir na xestión requirida polo cliente; horarios e quendas de traballo que interfiran negativamente na vida familiar.

Artigo 61.º Formación e información na prevención

A prevención leva consigo, como tarefa prioritaria, a formación de todos os implicados en tal actividade preventiva.

En función da conveniente uniformidade na formación e información que se ha recibir en materia preventiva no sector, referida tanto a delegados de prevención como a traballadores, as empresas asegurarán, con independencia das distintas persoas ou entidades que as impartan, que a formación e información se desenvolvan, como mínimo, conforme o seguinte programa:

A) Formación para os delegados de prevención.

O temario axustarase aos seguintes módulos e horas:

1.- Conceptos básicos de seguridade e saúde no traballo. Duración total: 8 horas.

Materias:

- 1.1.- O traballo e a saúde (1 hora)
- 1.2.- O risco laboral (3 horas)
 - 1.2.1.- Localización de riscos
 - 1.2.2.- Riscos comúns
 - 1.2.3.- Clasificación de riscos
 - 1.2.4.- Procedementos
 - 1.2.5.- Tipos e enfoques preventivos
- 1.3.- O dano laboral (3 horas)
 - 1.3.1.- Accidentes de traballo
 - 1.3.2.- Enfermidades profesionais
 - 1.3.3.- Estrés, envellecemento, insatisfacción
- 1.4.- Marco normativo (1 hora)
 - 1.4.1.- Definición de conceptos segundo a LPRL
 - 1.4.2.- Principios da acción preventiva
 - 1.4.3.- Obrigas do empresario e do traballador

1.4.4.- Organismos públicos relacionados coa saúde laboral

1.4.5.- Consulta e participación

1.4.6.- Responsabilidades e sancións

1.4.7.- Outras normas

2.- Os riscos e a súa prevención (duración total 11 horas)

Materias:

2.1.- Riscos ligados ás condicións de seguridade (1 hora e media)

2.1.1.- Lugares de traballo

2.1.2.- Riscos eléctricos

2.1.3.- Riscos de incendios

2.2.- Riscos ligados ás condicións ambientais (1 hora e media)

2.2.1.- Contaminantes físicos: ruídos, vibracións, iluminación, temperaturas, radiacións

2.3.- Riscos específicos (4 horas)

2.3.1.- Riscos ligados ao traballo con pantallas de visualización

2.3.2.- Riscos ligados ao resto de condicións do posto de traballo

2.4.- Riscos ligados aos aspectos psicosociais e de organización (3 horas)

2.5.- Riscos ligados ao funcionamento da propia xestión preventiva (1 hora)

3.- Elementos básicos da xestión da prevención (duración total 13 horas)

Materias:

3.1.- Organización do traballo preventivo (9 horas)

3.1.1.- Identificación de riscos

3.1.2.- Avaliación de riscos

3.1.3.- Implantación de medidas preventivas

3.1.4.- Sistema de seguimento

3.2.- Fomentar a participación (2 horas)

3.2.1.- Formación para a prevención

3.2.2.- Información ao traballador

3.3.- Documentación e órganos preventivos (2 horas)

4.- O control da saúde dos traballadores (duración total 2 horas)

Materias:

4.1.- Vixilancia da saúde (2 horas)

5.- Sistemas elementais de prevención de riscos: medidas especiais de prevención (duración total 4 horas)

Materias:

5.1.- Sinalización (1 hora)

5.2.- Equipos de protección individual (1 hora)

5.3.- Plan de emerxencia e evacuación (2 horas)

6.- Primeiros auxilios (duración total 2 horas)

B) Formación e información aos traballadores

A formación e información aos traballadores realizarase mediante un folleto, único para todo o sector, que, cun carácter práctico, tanto formativo como informativo, se lles entregará a todos os traballadores no momento da súa contratación.

O folleto, cuxo modelo normalizado será aprobado pola Comisión Paritaria Sectorial de Saúde, deberá complementarse en cada empresa cos seus puntos específicos, fundamentalmente en todo o relativo ás instrucións de actuación en caso de evacuación, e conforme ao que estableza o plan de emerxencia e evacuación en cada caso.

CAPÍTULO XIII.- PROTECCIÓN DA MATERNIDADE

Artigo 62.º Suspensión do contrato de traballo

1.- O contrato de traballo poderá suspenderse por causa de maternidade, risco durante o embarazo da muller traballadora e adopción ou acollemento, preadoptivo ou permanente, de menores de seis anos.

2.- A suspensión, con reserva do posto de traballo, no suposto de parto terá unha duración de dezaseis semanas, que se gozarán de forma ininterrompida, ampliables no suposto de parto múltiple en dúas semanas máis por cada fillo a partir do segundo. O período de suspensión distribuirase a opción da interesada, sempre que seis semanas sexan inmediatamente posteriores ao parto. En caso de falecemento da nai, o pai poderá usar todo ou, se é o caso, a parte que reste do período de suspensión.

No obstante o anterior, e sen prexuízo das seis semanas inmediatas posteriores ao parto de descanso obrigatorio para a nai, no caso de que o pai e a nai traballen, esta, ao comezar o período de descanso por maternidade, poderá optar porque o pai goce dunha parte determinada e ininterrompida do período de descanso posterior ao parto, ben de forma simultánea ou sucesiva ao da nai, salvo que no momento da súa efectividade a incorporación ao traballo da nai supoña un risco para a súa saúde.

Nos supostos de adopción e acollemento, tanto preadoptivo como permanente, de menores de ata seis anos, a suspensión terá unha duración de dezaseis semanas ininterrompidas, ampliable no suposto de adopción e acollemento múltiple a dúas semanas máis por cada fillo a partir do segundo, contadas a elección do traballador, ben a partir da decisión administrativa ou xudicial de acollemento, ben a partir da resolución xudicial pola que se constitúe a adopción. A duración da suspensión será, así mesmo, de dezaseis semanas nos supostos de adopción ou acollemento de menores maiores de seis anos de idade cando se trate de menores discapacitados ou minusválidos ou que, polas súas circunstancias e experiencias persoais ou que por provir do estranxeiro teñan especiais dificultades de inserción social e familiar debidamente acreditadas polos servizos sociais competentes. En caso de que a nai e o pai traballen, o período de suspensión distribuirase a opción dos interesados, que poderán gozalo de forma simultánea ou sucesiva, sempre en períodos ininterrompidos e cos límites sinalados.

Nos supostos de adopción internacional rexerá o disposto no Estatuto dos Traballadores.

Nos casos de gozo simultáneo de períodos de descanso, a súa suma non poderá exceder das dezaseis semanas previstas nos apartados anteriores ou das que correspondan en caso de parto múltiple.

Os períodos aos que se refire este artigo poderán gozarse en réxime de xornada completa ou a tempo parcial, logo de acordáreno os empresarios e os traballadores afectados conforme se determine legalmente.

Artigo 63.º Protección da maternidade

1.- Conforme o disposto no artigo 26 da LPRL, que en todo caso será de aplicación complementaria, dentro da avaliación de riscos incluírase a exposición das traballadoras en situación de embarazo ou parto recente a condicións de traballo que poidan influír negativamente na súa saúde ou na do feto. Se os resultados da avaliación revelan un risco para o embarazo ou a lactación, o empresario adoptará as medidas necesarias para evitalo, ben a través dunha adaptación das condicións ou ben do tempo de traballo, e a non realización de traballos nocturnos ou por quendas.

2.- Cando a dita adaptación non resultar posible ou se a pesar de tal adaptación as condicións puideran influír negativamente na saúde da traballadora embarazada ou na do feto ou, durante o período de lactación, na saúde da muller e do fillo segundo certificación médica oficial, esta deberá desempeñar un posto de traballo ou función compatible co seu estado; o cambio efectuarase conforme as regras que se apliquen para os supostos de mobilidade funcional e con efectos ata o momento en que o estado de saúde da traballadora permita a súa reincorporación ao anterior posto.

Cando, a pesar do anterior, non existir posto de traballo ou función compatible, a traballadora poderá ser destinada a un posto non correspondente ao seu grupo, conservando o dereito ao conxunto de retribucións do seu posto de orixe.

3.- Se tal cambio de posto tampouco resultar técnica ou obxectivamente posible, poderá declararse o paso da traballadora afectada á situación de suspensión do contrato por risco durante o embarazo, recollida no artigo 45. 1, d do E. T., durante o tempo necesario.

4.- As traballadoras embarazadas terán dereito a ausentarse do traballo con dereito a remuneración, para realizaren exames prenatais e técnicas de preparación ao parto, logo de llo avisar ao empresario e xustificar a necesidade da súa realización dentro da xornada de traballo.

CAPÍTULO XIV.- PRESTACIÓNS SOCIAIS

Artigo 64.º Complementos nos supostos de incapacidade temporal

1.- Respetaranse en todo caso as melloras pactadas nas empresas ou as que se apliquen habitualmente nelas.

2.- Incapacidade temporal en caso de accidente de traballo ou hospitalización: as empresas complementarán ata o 100 % do salario convenio, desde o primeiro día, e con baixa médica.

3.- Incapacidade temporal en caso de enfermidade:

- a) Do día 1 ao 3, o 70 % do salario convenio, co tope de 9 días ao ano, e con baixa médica
- b).Do día 4 ao 20, o 75 % do salario convenio e con baixa médica
- c).Do día 21 en diante: 100 % do salario convenio, ata un ano, e con baixa médica.

Os traballadores están obrigados a presentar a baixa da Seguridade Social nun prazo de 72 horas, aceptando, tras recibiren o aviso, poder ser recoñecidos polo médico da mutua co obxecto de que este informe sobre a imposibilidade de prestar servizo, someténdose a discrepancia, se a houber, á Inspección Médica da Seguridade Social.

CAPÍTULO XV.- FALTAS E SANCIÓN S

Artigo 65.º Principios xerais

- 1.- As presentes normas de réxime disciplinario perseguen o mantemento da disciplina laboral, que é un aspecto fundamental para a normal convivencia, ordenación técnica e organización da empresa, así como para a garantía e defensa dos dereitos e intereses lexítimos de traballadores e empresarios.
- 2.- As faltas, sempre que sexan constitutivas dun incumprimento contractual do traballador, poderán ser sancionadas pola Dirección da empresa de acordo coa graduación que se establece neste capítulo.
- 3.- Toda falta cometida polos traballadores clasificarase como leve, grave ou moi grave.
- 4.- A falta, sexa cal for a súa cualificación, requirirá comunicación escrita e motivada da empresa ao traballador.
- 5.- A imposición de sanción s por faltas graves ou moi graves será notificada aos representantes legais dos traballadores.

Artigo 66.º Faltas leves

Son faltas leves:

- 1.- Máis de tres faltas de puntualidade durante trinta días sen que exista causa xustificada.
- 2.- A falta de asistencia ao traballo dun día durante o período dun mes, sen causa xustificada. Será grave se, de resultas da ausencia, se causar grave prexuízo á empresa.
- 3.- Abandonar o posto de traballo sen causa xustificada ou o servizo por breve tempo durante a xornada. De se causar, como consecuencia do abandono, prexuízo de consideración á empresa, aos compañeiros de traballo, clientes ou persoal do mesmo, ou se for causa de accidente, a falta poderá revestir a consideración de grave ou moi grave.
- 4.- Non comunicar con antelación a ausencia ao traballo por causa xustificada; e non xustificar, dentro das vinte e catro horas seguintes, salvo que se probe a imposibilidade de facelo, a razón que a motivou.
- 5.- Os descoidos e distracción s que afectan a realización do traballo ou no coidado e conservación das máquinas, útiles, ferramentas instalación s propias ou dos clientes. Cando o incumprimento do anterior orixine consecuencias de gravidade na realización do servizo, a falta poderá reputarse de grave ou moi grave.

6.- A inobservancia das ordes de servizos, así como a desobediencia aos mandos, todo isto en materia leve.

7.- As faltas de respecto e consideración en materia leve aos subordinados, compañeiros, mandos, persoal e público, así como a discusión con eles dentro da xornada de traballo e usar palabras malsoantes ou indecorosas con eles.

8.- A falta de aseo e limpeza persoal de maneira ocasional.

9.- Non comunicar á empresa os cambios de residencia e domicilio e demais circunstancias que afecten a súa actividade laboral.

10.- Non atender o público coa corrección e dilixencia debidas, sempre que non se produza unha queixa xustificada do cliente, en cuxo caso poderá ser cualificada de grave ou moi grave.

Artigo 67.º Faltas graves

Son faltas graves:

1.- Cometer máis de dúas faltas leves no período dun trimestre, agás na puntualidade, aínda que sexan de distinta natureza, sempre que mediara sanción comunicada por escrito.

2.- Máis de catro faltas de puntualidade na asistencia ao traballo nun período de trinta días.

Cando se tivera que substituír un compañeiro, bastará cunha soa falta de puntualidade para que esta se considere como grave, sempre que non exista causa xustificada.

3.- A falta de asistencia ao traballo de dous días no período dun mes, sen causa xustificada. Será moi grave se, de resultas da ausencia, se causar grave prexuízo á empresa.

4.- A desobediencia grave aos superiores en materia de traballo e a réplica descortés a compañeiros, mandos ou público. De implicar quebranto manifesto da disciplina ou se dela derivar prexuízo notorio para a empresa, compañeiros de traballo ou público, reputarase moi grave.

5.- A suplantación da personalidade dun compañeiro ao fichar ou asinar, polo que serán sancionados tanto o que ficha como este último.

6.- A voluntaria diminución da actividade habitual e a negligencia no traballo que afecta a boa marcha do servizo.

7.- A simulación de enfermidade ou accidente e non entregar o parte de baixa oficial dentro das setenta e dúas horas seguintes á súa emisión, salvo que se probe a imposibilidade de facelo.

8.- O emprego de tempo, materiais, útiles e máquinas en cuestións alleas ao traballo ou en beneficio propio.

9.- Facer desaparecer útiles, tanto da empresa como dos seus clientes.

10.- Causar accidentes por dolo, negligencia ou imprudencia inescusable.

11.- Levar os rexistros, documentación, cadernos ou calquera clase de anotacións oficiais e escritos que regulamentariamente deben ter, sen as formalidades debidas e cometendo faltas que, pola súa gravidade ou transcendencia, merezan especial correctivo; de ter especial relevancia, terá a consideración de moi grave.

Artigo 68.º Faltas moi graves

Son faltas moi graves:

1.- A reincidencia en comisión de falta grave no período de seis meses, aínda que sexa de distinta natureza, sempre que mediara sanción.

2.- Máis de doce faltas non xustificadas de puntualidade, cometidas no período de seis meses ou de trinta nun ano, aínda que foran sancionadas independentemente.

3.- Tres ou máis faltas inxustificadas ao traballo no período dun mes, máis de seis no período de seis meses ou trinta nun ano, aínda que foran sancionadas independentemente.

4.- A falsidade, deslealdade, a fraude, o abuso de confianza e o furto ou roubo, tanto a compañeiros de traballo como á empresa ou a terceiros relacionados co servizo durante o desempeño das súas tarefas ou fóra delas.

5.- Facer desaparecer, inutilizar, causar estragos en máquinas, sistemas, instalacións, edificios, utensilios, documentos, etc., tanto da empresa como de clientes dela, así como causar accidentes por dolo, negligencia ou imprudencia inescusable.

6.- Realizar traballos por conta propia ou allea estando en situación de incapacidade laboral transitoria, así como realizar manipulacións ou falsidades para prolongar aquela situación.

7.- A continuada e habitual falta de aseo e limpeza, de tal índole que produza queixas xustificadas de mandos, compañeiros de traballo ou terceiros.

8.- A embriaguez ou calquera tipo de intoxicación por droga posta de manifesto durante a xornada laboral, que repercuta no traballo.

Só será sancionable con despedimento cando a embriaguez sexa habitual, entendéndose como tal cando previamente houbera dous apercibimentos por escrito pola mesma causa.

9.- A violación do segredo de correspondencia de calquera tipo de documentos da empresa ou das persoas en cuxos locais ou instalacións se realice a prestación dos servizos, e non gardar a debida discreción ou o natural sixilo sobre os asuntos e servizos dos que, pola misión do seu contido, haxan estar informados, así como facer uso indebido da información contida nas bases de datos, incumprindo o establecido na vixente Lei de protección de datos.

10.- Os malos tratos de palabra ou de obra, falta grave de respecto e consideración ás persoas dos seus superiores, compañeiros, persoal ao seu cargo ou familiares destes, así como aos clientes e persoas en cuxos locais ou instalacións realizara a súa actividade e aos empregados destas se os houber.

11.- O abandono do traballo en postos de responsabilidade logo de tomar posesión destes, e a inhibición ou pasividade na súa prestación.

12.- A diminución voluntaria e continuada no rendemento.

13.- Os actos de acoso sexual, considerándose de especial gravidade os dirixidos a persoas subordinadas con abuso da posición privilexiada.

Para tales efectos, entenderanse como actos de acoso sexual todas aquelas condutas de tal natureza, desenvolvidas no ámbito da empresa, que resultan ofensivas e non desexadas por quen as sofre, creando un ambiente laboral ofensivo, hostil, intimidatorio e humillante, determinando unha situación que afecta o emprego e as condicións de traballo.

14.- O abuso de autoridade.

15.- A competencia desleal por dedicarse dentro ou fóra da xornada laboral a desenvolver por conta propia idéntica actividade cá da empresa, ou dedicarse a ocupacións particulares que estean en aberta pugna co servizo.

16.- Esixir ou pedir polos seus servizos remuneración ou premios de terceiros, calquera que sexa a forma ou pretexto que para a doazón se empregue.

17.- A imprudencia en acto de servizo, se implicar risco de accidente para si ou para compañeiros ou persoal e público, ou perigo de avaría para as instalacións.

Artigo 69.º Sancións

1. Por faltas leves:
 - a) Amoestación verbal
 - b) Amoestación escrita
 - c) Suspensión de emprego e soldo de ata dous días
2. Por faltas graves:
 - a) Suspensión de emprego e soldo dun a dez días
 - b) Inhabilitación para o ascenso durante un ano
3. Por faltas moi graves:
 - a) Suspensión de emprego e soldo de 11 días a 3 meses
 - b) Perda temporal ou definitiva da categoría laboral
 - c) Despedimento

Para proceder á imposición das anteriores sancións rexerá o disposto na lexislación vixente; comunicaránselle á representación legal dos traballadores, se a houber, as sancións por faltas graves ou moi graves.

As faltas prescribirán aos 10 días cando sexan cualificadas de leves; aos 20 días cando o foron como graves; e aos 60 días cando sexan moi graves, considerándose para o seu cómputo a data na que a empresa tivo coñecemento dos feitos e, en calquera caso, aos seis meses de cometelas.

Todas as faltas anotaranse no expediente persoal do traballador, quedando canceladas aos dous meses as leves, aos catro meses as graves e ao ano as moi graves.

CAPÍTULO XVI.- FORMACIÓN PROFESIONAL

Artigo 70.- Principios xerais

De conformidade co que establece o artigo 23 do Estatuto dos Traballadores, e co obxecto de facilitar a formación do persoal que presta os seus servizos neste sector, os traballadores terán dereito a ver facilitada a realización de estudos para a obtención de títulos académicos ou profesionais recoñecidos oficialmente, e a de cursos de perfeccionamento organizados pola propia empresa ou outros organismos.

Artigo 71.- Obxectivos

A formación profesional buscará atender, entre outros, os seguintes obxectivos:

- A) A adaptación ao posto de traballo e as súas modificación.
- B) A especialización dentro do propio traballo.

- C) A reconversión profesional.
- D) A ampliación dos coñecementos dos traballadores aplicables ás actividades do sector.

Artigo 72.º Formación no ámbito do sector

As partes asinantes deste Convenio asumen o contido íntegro do vixente Acordo Nacional de Formación Continua, que desenvolverá os seus efectos no ámbito funcional do presente Convenio.

Para tales efectos, constituirase unha Comisión Paritaria, dentro do mes seguinte ao da publicación deste Convenio, que funcionará como Comisión Sectorial de Formación, e estará integrada por catro representantes das organizacións sindicais asinantes deste Convenio e catro representantes dos empresarios.

O funcionamento desta Comisión será na forma que ela mesma acorde, podendo formar parte dela, tamén, como asesores, con voz pero sen voto, dúas persoas por cada unha das dúas representacións.

A Comisión Sectorial de Formación queda facultada para desenvolver cantas iniciativas cumpran para a aplicación do dito Acordo Nacional.

Ao pacto deste apartado confíreselle carácter normativo só para os efectos do disposto no artigo 86.3 do Estatuto dos Traballadores.

Artigo 73.º Información

As empresas informarán con carácter previo aos representantes legais dos traballadores sobre o seu plan anual de formación; estes poderán emitir informes sobre o dito plan, que en ningún caso terán carácter vinculante.

Artigo 74.º Períodos de formación previa e formación continua

O período de formación previo á contratación como operador entenderase terminado cando a persoa atenda chamadas reais.

Cando os traballadores contratados deban asistir con carácter obrigatorio a cursos de formación, as empresas aboarán as horas empregadas co valor tipo hora convenio que corresponda ao nivel salarial do traballador.

CAPÍTULO XVII.- DEREITOS SINDICAIS

Artigo 75.º Representantes dos traballadores

Para os efectos do establecido neste Convenio, as referencias aos representantes legais dos traballadores comprenden tanto a de carácter unitario como a sindical.

Artigo 76.º Dereito de información

As empresas porán ao dispor dos representantes unitarios dos traballadores, e de cada unha das seccións sindicais legalmente constituídas, un taboleiro de anuncios en cada centro de traballo —plataformas externas ou internas— que lles permitan expoñer en lugar idóneo, de fácil visibilidade e acceso, propaganda e comunicados de tipo sindical

e laboral. Fóra deses taboleiros queda prohibida a fixación dos citados comunicados e propaganda.

Artigo 77.º Horas dos representantes legais dos traballadores

As horas de permiso retribuído que para os representantes legais dos traballadores dispón o Estatuto dos Traballadores poderán acumularse mensualmente nun ou máis de tales membros, contando coa vontade dos interesados.

Esa acumulación deberá ser por meses, e as non utilizadas non poderán trasladarse a outros meses, nin polo conxunto de cargos nin individualmente, con excepción das empresas nas que polo seu censo de traballadores só contén cun representante, en cuxo caso ese traballador poderá acumular as súas horas cada dous meses.

Para tales efectos, a cesión das horas acumuladas deberase presentar por escrito á empresa con antelación a súa utilización, e debidamente asinado polo cedente e a aceptación do cesionario.

Artigo 78.º Procedemento electoral. Elección

De conformidade co que autoriza o artigo 69.2 do Estatuto dos Traballadores, e dada a mobilidade do persoal no sector, poderán ser elixibles os traballadores que teñan 18 anos cumpridos e unha antigüidade na empresa de, polo menos, tres meses.

Dadas as especiais características da prestación de servizos nas empresas de telemarketing, o ámbito para a celebración de eleccións para delegados de persoal e membros do comité de empresa será o provincial. En consecuencia, constituirase un comité de empresa naquelas empresas que sumen no dito ámbito un número non inferior a cincuenta traballadores. Se non se alcanza ese número, elixirase o número de delegados de persoal que corresponda.

Artigo 79.º Representación nas Unións Temporais de Empresas

Cando nas unións temporais de empresas non exista representación legal dos traballadores, de acordo co establecido no título II, capítulo I do Estatuto dos Traballadores, os sindicatos co carácter de máis representativos terán dereito a nomear un delegado sindical na UTE que conte con máis de cen traballadores, calquera que sexa a súa clase de contrato.

Os delegados sindicais nomeados de acordo co previsto no parágrafo anterior terán os dereitos, facultades e competencias regulados no artigo 10 da LOLS, salvo na materia relativa a crédito horario, cuxo límite queda establecido en quince horas mensuais.

Artigo 80.º Información sobre os procesos de selección de persoal

As empresas virán obrigadas a poñer en coñecemento da representación legal dos traballadores os criterios que se seguirán nos procesos de selección de persoal, así como a iniciación da campaña para o dito proceso e o número de traballadores, se é posible, que se van contratar.

Se os criterios fixados pola empresa non varían dun proceso a outro, non haberá obriga de reiteralos.

Artigo 81.º Preferencia dos representantes dos traballadores

Os representantes legais dos traballadores terán prioridade de permanencia no centro de traballo con respecto aos demais traballadores e dentro do ámbito das súas funcións, nos supostos de extinción anticipada do contrato de traballo por diminución do volume de traballo, conforme se regula neste Convenio.

CAPÍTULO XVIII.- COMISIÓN PARITARIA DE INTERPRETACIÓN

Artigo 82.º Composición e funcións

De conformidade co previsto no artigo 85.2 do Estatuto dos Traballadores, créase unha Comisión Mixta Paritaria de interpretación e seguimento do Convenio.

A Comisión terá a súa sede en Madrid.

A Comisión estará integrada paritariamente por cinco representantes de cada parte, sindicatos e empresarios asinantes do Convenio. Con idénticos criterios existirán catro suplentes por cada representación. A Comisión poderá solicitar os servizos de asesores ocasionais ou permanentes en cantas materias sexan da súa competencia, que serán libremente designados polas partes e contarán con voz pero non con voto.

A Comisión elixirá cada ano, de entre os seus membros con voz e voto, un Presidente e un Secretario. Tanto a Presidencia como a Secretaría serán desempeñadas de forma alterna pola representación sindical e empresarial, sen que poidan coincidir simultaneamente nunha mesma representación ambos os cargos.

Os acordos da Comisión requirirán, en calquera caso, o voto favorable da maioría de cada unha das dúas representacións.

Son funcións específicas da Comisión:

A) A interpretación e desenvolvemento do presente Convenio.

B) O seguimento sobre a aplicación e desenvolvemento da dita normativa, para o que elaborará un plan de seguimento trimestral.

C) A elaboración trimestral dun informe sobre a evolución do emprego e a contratación no sector.

D) Mediar naqueles conflitos que voluntaria e conxuntamente lles sexan sometidos polas partes afectadas e que versen sobre a aplicación ou interpretación da normativa sectorial aludida.

E) Entender, de forma previa á vía administrativa e xudicial, verbo dos conflitos colectivos que poidan ser interpostos por aqueles que están lexitimados para isto, con respecto á aplicación dos preceptos derivados deste Convenio Colectivo.

O sometemento dunha materia á Comisión Paritaria e a solución por parte desta eximirá do trámite de coñecemento previo cando se repita a mesma materia.

F) Elaborar un informe anual acerca do grao de cumprimento do Convenio Colectivo, das dificultades xurdidas na súa aplicación e interpretación e do desenvolvemento dos propios traballos previstos no Convenio e encargado o seu desempeño a Comisións específicas.

G) Interpretar e resolver cantas cuestións poidan presentárselle verbo da duración do mandato dos representantes dos traballadores, así como canto ao seu número e composición ou dos seus órganos de representación colexiada, por alteracións nos cadros de persoal das empresas.

Artigo 83.º Procedemento

Os asuntos sometidos á Comisión Paritaria por calquera das partes asinantes deste Convenio revestirán o carácter de ordinarios ou extraordinarios; outorga tal cualificación calquera das partes que a integren.

No primeiro suposto, a Comisión deberá resolver no prazo de quince días, e no segundo, en 48 horas.

Con independencia das reunións que haxan de celebrarse a pedimento das partes integrantes da Comisión, o Presidente convocará trimestralmente para facer un seguimento das funcións e tarefas que lle son propias.

As reunións convócaas o Presidente con indicación dos asuntos que se han tratar, e redactarase acta por escrito delas, que serán remitidas no prazo dun mes a todos os membros da Comisión.

Cando a reunión sexa por pedimento dos traballadores e dos empresarios, a iniciación do procedemento formalizarase nun escrito no que necesariamente constarán:

1. Identificación dos solicitantes, cos datos persoais e sociais necesarios.
2. Carácter co que se actúa (traballador ou empresario) especificando, se é o caso, as facultades de representación.
3. Tipo de actuación que se require.
4. Exposición dos feitos e os puntos que se someten.
5. Sinatura. Se a actuación requirida for de mediación, o escrito deberá estar asinado conxuntamente polas partes en conflito, e figurará de forma explícita o compromiso voluntariamente asumido de someter a controversia á mediación da Comisión.

A Comisión poderá establecer un modelo normalizado de iniciación do procedemento.

Os gastos que puideran orixinarse como consecuencia da actuación da Comisión non serán repercutidos nin aos afiliados dos sindicatos asinantes do Convenio nin ás entidades asociadas á representación empresarial asinante do Convenio.

Unha vez recibido o escrito de iniciación de procedemento e reunida a Comisión, nun prazo máximo de 15 días examinarao, observando se se cumpren os requisitos esixidos, se os feitos están suficientemente claros, así como os puntos que se lle someten e cal é o tipo de actuación que se require.

De observar a existencia de defectos formais, non emendables de oficio, solicitará das partes, con suspensión do prazo para pronunciarse, a solución de tales defectos nun prazo non superior a cinco días hábiles; transcorridos estes sen o ter feito, archivará sen máis o expediente.

Se dos feitos expostos ou dos puntos sometidos non apareceran claras as pretensións, tamén con suspensión do prazo para pronunciarse, solicitará das partes as aclaracións ou ampliacións que entenda necesarias, para que elas, nun prazo non superior a 5 días hábiles, así o fagan; de non o faceren, archivarase o expediente. Se unha das partes cumprira con isto e a outra non, a Comisión entrará a coñecer sobre a base das ampliacións e aclaracións da parte que cumpriu con isto.

Se do tipo de actuación que se require resultara a non competencia da Comisión, esta comunicarllo sen máis ás partes, arquivando o expediente.

A Comisión poderá requirir os informes e asesoramentos técnicos que considere que poden axudar á solución dos aspectos controvertidos.

Unha vez recibidos todos os informes e aclaracións solicitados, a Comisión reunirse dentro dos cinco días hábiles seguintes para emitir un informe de resolución segundo proceda.

O procedemento finalizará mediante o informe ou resolución, segundo os casos, que emita a Comisión dentro do prazo establecido para isto, e que se notificará integramente ás partes afectadas, incorporándose o orixinal ao expediente aberto, unha vez asinado polo Presidente e o Secretario. As partes poderán solicitar as certificacións que del requiran, que irán asinadas polo Secretario co visto e prace do Presidente.

Si da reunión da Comisión non resultar acordo, no informe ou resolución farase constar a posición de cada unha das representacións.

A solicitude de intervención da Comisión non privará as partes interesadas do dereito a usaren a vía administrativa, arbitral ou xudicial, segundo proceda.

De todos os procedementos seguidos pola Comisión abrírase e pecharase o correspondente expediente que arquivará, unha vez finalizado, na sede da Comisión, baixo custodia do Secretario.

Mentres dure o procedemento na Comisión, as partes non poderán acudir a outras instancias nin formular medidas de presión ou declarar conflito colectivo ata que a Comisión se pronuncie sobre a cuestión sometida ao seu coñecemento.

Artigo 84.º Crédito horario para as Comisións Paritarias Sectoriais

Para a correcta administración e goberno deste Convenio a través das Comisións Paritarias Sectoriais establecidas e o desenvolvemento do seu traballo, as organizacións sindicais asinantes deste terceiro Convenio terán dereito a dispoñer do volume de horas correspondentes a catorce persoas liberadas, oito das cales estarán asignadas a COMFÍA-CCOO e seis a FeS-UGT, conforme a representación acreditada na negociación deste Convenio.

Mediante acordo con cada organización sindical determinarase o exercicio deste dereito.

CAPÍTULO XIX.- SOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS

Artigo 85.º Sometemento ao ASEC

As partes asinantes deste Convenio estiman necesario establecer procedementos voluntarios de solución dos conflitos de carácter colectivo; por isto acordan a súa adhesión ao ACORDO SOBRE SOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS COLECTIVOS (ASEC) vixente e aos que puideran substituílo durante a vixencia deste Convenio, que producirán plenos efectos nos ámbitos de obrigar do presente Convenio.

Aqueles conflitos colectivos que teñan ámbito exclusivo de comunidade autónoma serán sometidos ás instrucións creadas para este efecto na comunidade.

DISPOSICIÓN ADICIONAIS

DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMEIRA.- Parellas de feito

Recoñécense os mesmos dereitos que o Convenio recolle para os cónxuxes en matrimonio ás persoas que, sen estaren casadas, conviven en unión afectiva, estable e duradeira, logo de xustificaren esta situación mediante certificación de inscrición no correspondente rexistro oficial de parellas de feito.

Esa certificación poderá substituírse, naquelas poboacións onde non exista rexistro oficial, mediante acta notarial.

No suposto de conflitos de intereses con terceiros, o recoñecemento do dereito que corresponda realizarase de conformidade coa resolución que, de maneira firme, dite a autoridade administrativa ou xudicial competente, conforme o ordenamento positivo vixente.

DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA.- Xénero neutro

No texto do Convenio utilizouse o masculino como xenérico para englobar os traballadores e as traballadoras —sen que isto supoña ignorancia das diferenzas de xénero existentes— co obxectivo de non realizar unha escritura demasiado complexa.

DISPOSICIÓN ADICIONAL TERCEIRA.- Acoso sexual

As partes afectadas por este Convenio asumen o compromiso de velar porque exista na empresa un ambiente exento de risco para a saúde e, en concreto, de acoso sexual, establecendo procedementos nas empresas para presentar queixas quen sexa vítima de tales tratos, co fin de obter axuda inmediata, utilizando para isto o Código de Conduta Comunitario relativo á protección da dignidade da muller e do home no traballo.

ANEXO I

TÁBOA SALARIO BASE

TÁBOA SALARIAL DE TELEMARKETING		
NIVEL	SALARIO 2004 Increm. 3,2 %	SALARIO 2005 A cta. 2+1,5 %
1	27.718,73 €	28.688,88 €
2	25.119,90 €	25.999,10 €
3	21.658,93 €	22.417,00 €
4	18.197,98 €	18.834,91 €
5	16.033,32 €	16.594,48 €
6	13.676,39 €	14.155,07 €
7	13.056,14 €	13.513,11 €
8	12.404,89 €	12.839,06 €
9	11.970,71 €	12.389,69 €
10	11.319,46 €	11.715,64 €
11	10.823,27 €	11.202,08 €
12	10.662,00 €	11.035,17 €

ANEXO II

Táboas salariais de recarga de festivos normais, festivos especiais e domingos

Valor recarga día

Recarga Festivos Normais		
NIVEL	SALARIO 2004 Increm. 3,2 %	SALARIO 2005 A cta. 2+1,5 %
6	35,67 €	36,91 €
7	34,06 €	35,25 €
8	32,34 €	33,47 €
9	31,20 €	32,29 €
10	29,53 €	30,56 €
11	28,23 €	29,21 €

Valor recarga día

Recargo Festivos Especiais		
NIVEL	SALARIO 2004 Increm. 3,2%	SALARIO 2005 A cta. 2+1,5%
6	75,64 €	78,28 €
7	72,20 €	74,73 €
8	68,60 €	71,00 €
9	66,18 €	68,50 €
10	62,58 €	64,77 €
11	59,83 €	61,92 €

Valor recarga día

Recarga domingo		
NIVEL	SALARIO 2004 Increm. 3,2 %	SALARIO 2005 A cta. 2+1,5 %
6	12,29 €	12,72 €
7	11,73 €	12,14 €
8	11,16 €	11,55 €
9	10,76 €	11,14 €
10	10,18 €	10,53 €
11	9,73 €	10,07 €

NOTA: Estes importes refírense a xornadas de 8 horas, obténdose o valor da hora mediante a división do salario base (contido nas táboas do Anexo I) entre as 1.764 horas de xornada máxima anual, debéndose calcular en xornadas inferiores a parte proporcional.

Os importes correspondentes aos restantes niveis salariais, que non figuran nesta táboa, exceptuando os coincidentes, serán calculados mediante operación idéntica á seguida para esta.

Cando os festivos non se compensen con día libre, non se aboará a recarga e retribuirase o festivo traballado conforme o artigo 51 deste convenio.

As táboas cos incrementos correspondentes para o ano 2006, así como a actualización e atrasos que puideran xerarse das táboas de 2005, serán establecidos na Comisión Paritaria de Vixilancia e Interpretación de acordo co establecido no art. 45 deste convenio.