

*Telefónica*

---

**TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U.**

**CONVENIO COLECTIVO 2001-2002**

**Madrid, 31 de mayo de 2001**

## ÍNDICE

			Página
Cláusula 1	Ámbito Personal y Territorial	.....	3
Cláusula 2	Vigencia	.....	4
Cláusula 3	Aspectos Económicos	.....	4
Cláusula 4	Empleo	.....	5
Cláusula 5	Comercial	.....	13
Cláusula 6	Unificación funciones Operadores Auxiliares	.....	20
Cláusula 7	Clasificación profesional	.....	22
Cláusula 8	Ordenación del tiempo de trabajo	.....	22
Cláusula 9	Formación	.....	23
Cláusula 10	Prevención de Riesgos Laborales, Salud Laboral y Medio Ambiente	.....	26
Cláusula 11	Previsión Social y Fondos Sociales	.....	27
Cláusula 12	Varios	.....	29
Cláusula 13	Derechos de información y participación de la Representación de los Trabajadores	.....	34
Cláusula 14	Normativa Laboral	.....	35
Anexo 1	Tablas salariales	.....	39
Anexo 2	Perfiles de competencias de los puestos de la Carrera Comercial y ponderación de los criterios de entrada y evolución	.....	49
Anexo 3	Plan de acción Profesorado Colaborador	.....	50

## Cláusula 1 ÁMBITO PERSONAL Y TERRITORIAL

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

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

Igualmente, a los trabajadores fijos a tiempo parcial contratados al amparo de lo previsto en la Cláusula 7 del Convenio Colectivo 1997/98, así como a los que pudiera contratarse al amparo de lo previsto en la Cláusula 5.3 del Convenio Colectivo 1999/2000 (otras jornadas reducidas), les será de aplicación el contenido del mismo, salvo en aquellos supuestos en los que la naturaleza de su relación laboral, así como la especial duración y distribución de su jornada laboral, no permitan su aplicación (jornada y horarios, vacaciones, traslados y cambios de acoplamiento, etc.), respetando las condiciones específicas de sus contratos y lo establecido en las disposiciones legales que les afecten.

Asimismo, los trabajadores contratados al amparo del artículo 11 del Estatuto de los Trabajadores estarán incluidos dentro del ámbito de aplicación del presente Convenio, con las salvedades especificadas en su contrato y disposiciones legales que les sean de aplicación.

Quedan excluidos del presente Convenio:

1. Los comprendidos en el art. 1.3, punto c) del Estatuto de los Trabajadores.
2. Los que se consideren como relación laboral de carácter especial, conforme al art. 2.1, a) del Estatuto de los Trabajadores.
3. Los empleados que ocupen puestos de trabajo incluidos en la estructura jerárquica de la Empresa, entendiéndose por tales los que ostenten cargo de Director de Área, Director, Gerente, Jefe y Coordinador.

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

4. Los que ocupen puestos de trabajo de especial responsabilidad y confianza, ya sea en el ámbito de la estructura funcional interna o en su relación directa con determinado tipo de clientes, entendiéndose por tales los siguientes:
  - a) Expertos en las modalidades de Gestores de Proyectos, Consultores y Asesores (estos últimos, únicamente en los niveles Senior y Master).
  - b) Vendedores presenciales adscritos a Corporaciones y Grandes Empresas, así como los vendedores adscritos a determinadas Empresas y/o Clientes, que por sus excepcionales características y peculiaridades requieran un trato diferenciado del resto de Empresas/Clientes del segmento.
  - c) Asesores Responsables Técnicos del Cliente (A.R.T.C.) vinculados a Corporaciones y Empresas y/o Clientes a los que se hace referencia en el párrafo anterior.

Aquellos empleados que dejen de ocupar los específicos puestos de trabajo reflejados en este punto, volverán a quedar incluidos en el ámbito de este Convenio, en su categoría y su residencia laboral.

La Empresa se compromete a que durante la vigencia del Convenio, el número de empleados en situación de "fuera de Convenio" contemplados en este punto y en el anterior, no sobrepasará la cifra de 5.180.

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

Los empleados que en el momento de la firma del presente Convenio ocupan puestos de trabajo de Expertos Asesores (en el nivel base), se incorporarán al ámbito de aplicación del Convenio, manteniendo condiciones laborales y retributivas equivalentes a las que actualmente tienen. Asimismo, permanecerán en el ámbito de aplicación del Convenio los nuevos Expertos Asesores, en el nivel Base, que sean nombrados a partir de la firma del Convenio.

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

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

## **Cláusula 2 VIGENCIA**

El presente Convenio iniciará su vigencia el día 1 de Enero de 2001, con excepción de aquellas materias para las que se establezcan plazos distintos, y finalizará el 31 de Diciembre del 2002, siendo prorrogable de año en año, salvo que cualquiera de las partes formule denuncia del mismo dentro de los 3 meses anteriores a la fecha de su vencimiento o de cualquiera de sus prórrogas.

## **Cláusula 3 ASPECTOS ECONÓMICOS**

Durante la vigencia de este Convenio, la Dirección de la Empresa se compromete al mantenimiento del poder adquisitivo de los trabajadores de Telefónica de España, S.A.U. En consecuencia, al término de cada uno de los dos años de vigencia, se revisará la diferencia, si el IPC real fuera superior al IPC previsto.

Se establecerá un Plus de Productividad ligado al “EBITDA por empleado” previsto para Telefónica de España, S.A.U., que se abonará a todos los empleados que permanezcan en activo durante todo el año. Aquellos empleados que únicamente permanezcan en activo una parte del año y los que realicen jornada reducida percibirán la parte proporcional correspondiente.

Asimismo, se implantarán Planes de incentivos ligados a la consecución de objetivos colectivos e individuales y/o a la evaluación del desempeño, previa información y consulta a la Representación de los Trabajadores, en aquellas áreas que la Empresa determine.

### **AÑO 2001**

El incremento de la masa salarial para el año 2001 será del 2 %, en base al IPC previsto.

### **SUELDOS BASE**

Durante el año 2001, los sueldos base para las distintas categorías laborales serán los que figuran en las tablas salariales que se adjuntan como Anexo 1.

## ANTIGÜEDAD

El valor de los nuevos bienes que se devenguen a partir del 1 de enero de 2001 continuará siendo el 2,4% del sueldo base de la categoría correspondiente.

## RESTO DE CONCEPTOS ECONÓMICOS

El importe de la dieta interprovincial, a partir de la fecha de la firma del Convenio, queda establecido en 41 Euros (6.822 pesetas).

Los restantes conceptos económicos mantendrán los mismos valores que tuvieron en el año 2000. Tampoco experimentarán variación, durante la vigencia del Convenio, los procedimientos de cálculo de horas extraordinarias y nocturnas.

## PLUS DE PRODUCTIVIDAD

El Plus de Productividad mencionado anteriormente estará vinculado al grado de consecución del "EBITDA por empleado" de Telefónica de España, S.A.U. previsto para este año. Las cuantías a abonar serán las siguientes:

- ◆ Si el "EBITDA por empleado" se sitúa entre el 100,5 % y el 103% del previsto: 372,63 Euros (62.000 pesetas).
- ◆ Si el "EBITDA por empleado" se sitúa entre el 103 % y el 105 % del previsto: 402,68 Euros (67.000 pesetas).
- ◆ Si el "EBITDA por empleado" fuese superior al 105 % del previsto: 432,73 Euros (72.000 pesetas).

Durante el mes de septiembre de 2001, se abonará a cuenta de este Plus la cantidad de 312,53 Euros (52.000 pesetas), que se incorporarán a los sueldos a 31 de diciembre de 2001, formando parte de la masa salarial del año 2001, a efectos del cálculo para el incremento del año 2002. Al finalizar el ejercicio y una vez conocidos los datos del "EBITDA por empleado" correspondiente al año 2001, se abonará durante el primer cuatrimestre del año 2002 la diferencia, si procede, entre el Plus de Productividad que corresponda en función del nivel de cobertura realmente alcanzado y la cantidad abonada a cuenta.

## AÑO 2002

Para el segundo año de vigencia de este Convenio se garantiza un incremento de la masa salarial igual al IPC real, cuya distribución entre los distintos conceptos se acordará en su momento. Para su aplicación con efectos de 1 de enero, se partirá del IPC previsto para el año 2002.

El importe de la dieta interprovincial, a partir del 1 de enero de 2002, queda establecido en 42,5 Euros.

Además, se abonará un Plus de Productividad de la misma cuantía que el establecido para el año 2001, incrementado en el IPC real de dicho año, que se abonará en las mismas condiciones y fechas que el establecido para el primer año de vigencia del Convenio, así como los criterios de incorporación de dicha cantidad a la masa salarial.

## **Cláusula 4 EMPLEO**

### **4.1 GARANTÍA DE EMPLEO**

Durante la vigencia de este Convenio, la Dirección de la Empresa garantiza que la reorganización del trabajo por causas de innovaciones tecnológicas, económicas, técnicas, organizativas o de producción, no será causa de baja en la Empresa, con carácter forzoso, mediante la aplicación de los mecanismos previstos en el artículo 51 y en el artículo 52.c) del Estatuto de los Trabajadores.

No obstante, tanto la Dirección de la Empresa como la RR.TT. son conscientes de la importancia que el tema del empleo tiene hoy día en las empresas del sector de las telecomunicaciones y, en concreto, en nuestra Empresa, al objeto de conseguir la adecuación de la plantilla existente a las necesidades reales de la empresa, en las diferentes actividades y localidades. El éxito de esta adecuación permitirá que todos los empleados de la empresa tengan actividad, asegurando con ello su empleabilidad y estabilidad.

Para conseguir esta adecuación de la plantilla con las necesidades de la Empresa, se requiere, por una parte, el establecimiento de mecanismos que permitan la recolocación de los empleados actualmente en plantilla a los puestos de trabajo necesarios para la correcta atención del servicio que nuestra empresa presta, y por otra parte, se requiere el establecimiento de los mecanismos que permitan el ingreso de personas ajenas a la Empresa en aquellas actividades prioritarias, cuyos puestos de trabajo no puedan ser cubiertos con personal propio.

## **4.2 MOVILIDAD.- REUBICACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

### PRINCIPIOS GENERALES

Una vez terminada la vigencia del ERE, es necesario un esfuerzo de recolocación de RR.HH. que posibilite que todos los empleados tengan actividad y que, en la medida de lo posible, la actividad desarrollada por el personal de la Empresa sea la que aporta mayor valor por su carácter estratégico y/o emergente. Para conseguir este objetivo, y dado que con la finalización del proceso de reducción de plantilla se observan desequilibrios en ciertas localidades y actividades, es preciso establecer procedimientos que permitan que los empleados que actualmente están en puestos donde la actividad es escasa, residual o no estratégica (en adelante se denominarán puestos menos prioritarios), pasen a ocupar puestos de trabajo con mayor o más estratégicas actividades, con lo que se consigue la cobertura con personal propio de las actividades más importantes para la Empresa y una mayor empleabilidad de nuestros trabajadores.

Los procedimientos de recolocación de los recursos estarán sustentados en el principio de voluntariedad y en las condiciones que se establecen en el desarrollo del sistema que se propone a continuación.

Las diversas medidas que hayan de adoptarse podrán plantearse de forma simultánea o sucesiva, teniendo, como premisa básica, que las soluciones provinciales tendrán prioridad sobre las nacionales.

Durante la vigencia del Convenio queda en suspenso la aplicación de los artículos 179 (Traslados) y 189-190 (Permutas) de la Normativa Laboral, salvo las referencias a los mismos previstas en este documento, así como en los concursos de traslado (ordinario o cerrado) previos a la resolución de las convocatorias.

Los traslados que se concedan por cualquiera de los procedimientos que se describen (incluidas las permutas) se cumplimentarán cuando así lo recomienden o permitan las necesidades organizativas, sin que, por tanto, sea de aplicación el plazo de 45 días a que el mencionado precepto se refiere. No obstante, la Empresa agilizará los plazos de incorporación para que los traslados se cumplimenten lo antes posible y, en cualquier caso, antes de seis meses desde la fecha de la resolución.

El criterio expuesto en el párrafo anterior será también de aplicación en los procesos de incorporación derivados de la resolución de cambios de acoplamiento voluntarios, cuando los mismos estén asociados a la cumplimentación de los traslados descritos en el párrafo anterior.

### **A) SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS DE RECOLOCACIÓN**

- a) Con carácter previo se procederá al estudio de las posibilidades de cumplimentación de traslados de todas las categorías, en atención a las peticiones realizadas durante el mes de diciembre de

2000, adjudicándose las plazas según las preferencias establecidas en el art. 179 de la Normativa Laboral.

- b) Una vez cumplimentados los procedimientos contemplados en los apartados 1 y 2 siguientes y al objeto de ubicar al mayor número posible de empleados en localidades de su preferencia, se estudiará la concesión de permutas entre empleados de una misma categoría laboral, de entre aquellos que hubiesen solicitado el traslado en Diciembre de 2000 para el concurso ordinario de 2001.

Si los empleados pertenecieran a distinta Area de actividad, las permutas no se cumplimentarán hasta tanto no hayan recibido la formación necesaria que, en todo caso, se llevará a cabo fuera de la jornada laboral del empleado afectado.

- c) En ambos casos, el desarrollo de estos procesos se realizará con la participación de la Representación de los Trabajadores.

## **1. Procedimientos de ámbito provincial**

A nivel provincial se concretarán, con criterios objetivos, los puestos de trabajo vacantes y los puestos menos prioritarios ocupados por empleados que son susceptibles de recolocación, así como aquellas variaciones de estos puestos que pudieran producirse, utilizándose el procedimiento o procedimientos que resulten más adecuados (en virtud de las circunstancias que concurran en cada caso concreto: número de empleados afectados, perfil de los puestos a cubrir, etc.), de entre los contemplados a continuación, previa información y consulta a la Representación de los Trabajadores:

- Fallo de concurso de traslados con participación restringida a los empleados que ocupen puestos menos prioritarios, atendiendo a las solicitudes que hubiesen formulado para el concurso ordinario en diciembre de 2000.

Si existiesen más solicitudes que vacantes, se aplicará el orden de preferencia establecido en el artículo 179 de la Normativa Laboral.

- Para aquellas localidades no solicitadas o aquellas para las que hubiera un número de solicitudes menor que el número de plazas, según lo previsto en el párrafo anterior, se publicará y fallará un concurso cerrado de traslados restringido a los empleados que ocupen puestos menos prioritarios. Este traslado será indemnizado, salvo que tenga lugar a la localidad donde el empleado tenga su domicilio habitual.

Los empleados que habiendo solicitado tomar parte en el concurso ordinario, hubiesen anulado su petición antes del fallo previsto en el apartado anterior, podrán participar en este concurso cerrado con menor preferencia, sin que la adjudicación de vacante dé derecho a la percepción de indemnización.

- Publicación de las plazas aún existentes por categorías y localidades, a las que podrán optar los empleados que ocupen puestos menos prioritarios, de otras categorías de la misma o distinta localidad de la provincia. La adjudicación de estas plazas se realizará conforme al siguiente orden de prioridades:

- ◆ Empleados de la misma localidad.
- ◆ Empleados de distinta localidad.

La concreción de las categorías y grupos laborales equivalentes o no en cada provincia, se realizará según lo especificado en el epígrafe B).

En los supuestos en que se produzcan traslados, éstos serán indemnizados salvo que el empleado hubiera solicitado el traslado a la localidad en cuestión, durante el mes de diciembre de 2000 en la

categoría de origen o la población de destino coincida con la de su domicilio habitual.

- En aquellos supuestos en los que analizadas las alternativas anteriores se entienda que no se ajustan a la necesidad específica de recolocación existente, así como los supuestos en que se hayan agotado las posibilidades de recolocación de los recursos mediante los mecanismos voluntarios enunciados en los párrafos anteriores, se plantearán los procedimientos pertinentes a nivel provincial, siguiendo los trámites previstos en el apartado 2.c) de la cláusula 4 del Convenio Colectivo 1997/1998, que se declara expresamente vigente, con la modificación del plazo de negociación acordada en el Convenio Colectivo 1999/2000, en todo aquello que no sea incompatible con la presente cláusula.

## **2. Procedimientos de ámbito nacional**

Aunque como se ha expuesto en los principios generales, se priorizarán las soluciones provinciales sobre las interprovinciales, no obstante, podrá utilizarse cualquiera de los siguientes procedimientos interprovinciales para la reubicación de recursos humanos, compatibilizándolos, en la medida de lo posible, con el resto de procedimientos normativos. La utilización de uno u otro procedimiento se realizará teniendo en cuenta las circunstancias que concurren en cada supuesto concreto (empleados afectados, perfil de las vacantes a cubrir, etc.).

- Fallo de concurso de traslados restringido (solo pueden participar los empleados que ocupan puestos menos prioritarios) para la cobertura de las vacantes por categorías y localidades, según las peticiones que hubieran realizado para el concurso ordinario en diciembre de 2000. Si hubiera más peticiones que vacantes para una misma localidad, se aplicarán las preferencias del artículo 179 de la normativa laboral.
- Para aquellas localidades no solicitadas o aquéllas para las que hubiera un número de solicitudes menor que el número de plazas, según lo previsto en el párrafo anterior, se publicará y fallará un concurso cerrado de traslados restringidos en el que podrán participar los empleados que ocupen puestos menos prioritarios. Estos traslados serán indemnizados, salvo que se produzca a la localidad donde el empleado tenga su domicilio habitual.

También podrán participar, con menor preferencia, quienes teniendo solicitado traslado para una de las localidades objeto del concurso abierto de traslados, hubiesen anulado la petición con anterioridad al fallo del concurso ordinario a que hace referencia el apartado anterior, teniendo, en todo caso, el traslado que pudiera concederse la consideración de traslado voluntario.

- Para el concurso cerrado de traslados contemplado en el párrafo anterior, también se admitirán las solicitudes de empleados de otras categorías que ocupen puestos menos prioritarios, que deseen optar a vacantes de categorías diferentes a las que ellos ostentan, dentro de las consideradas equivalentes según lo establecido en el epígrafe B) siguiente. Estos empleados tendrán menor preferencia que los contemplados en los párrafos anteriores.

Los traslados que se produzcan serán indemnizados, salvo que el empleado hubiera solicitado el traslado a la localidad en cuestión, durante el mes de diciembre de 2000, en la categoría de origen, o la población de destino coincida con la de su domicilio habitual.

- Durante la vigencia del Convenio, la Empresa no utilizará la movilidad geográfica interprovincial e interinsular, con carácter forzoso. Las situaciones que no hubieran podido ser resueltas por ninguna de las fórmulas previstas en los apartados anteriores, serán estudiadas en la Comisión de Empleo que, en su caso, podrá acordar la solución más idónea al problema planteado.

### **3. Cuantía de la indemnización**

La cuantía de las indemnizaciones previstas en los apartados anteriores variará en función de la distancia entre la localidad de origen y la de destino. Cuando la distancia entre dichas localidades sea igual o inferior a 70 kilómetros, la indemnización será de 575.000 pesetas; cuando la mencionada distancia sea superior a 70 kilómetros, o se produzca entre islas, la indemnización será de 1.250.000 pesetas. Las anteriores indemnizaciones se incrementarán, en el supuesto de que los empleados participen en los traslados voluntarios indemnizados anteriormente citados, hasta 700.000 y 1.500.000 pesetas, respectivamente. Estas indemnizaciones sustituirán, durante la vigencia de este Convenio, a las previstas en el artículo 184 de la Normativa Laboral.

En ningún caso se abonará indemnización a los empleados trasladados que tengan su domicilio habitual en la localidad de destino.

### **B) REASIGNACIÓN EN FUNCIONES DE OTRAS CATEGORÍAS**

Al objeto de facilitar la recolocación de recursos, durante la vigencia de este Convenio, se utilizarán los siguientes criterios, en aquellos procedimientos previstos en el apartado A) que tengan por finalidad la reasignación en funciones de otras categorías, tanto en el ámbito de la localidad como en los procedimientos de traslados.

#### **Criterios Generales**

- La Empresa facilitará la realización de los procesos de formación que fuesen necesarios para la adaptación al nuevo puesto de trabajo.
- La realización de funciones de otra categoría no supondrá la consolidación del derecho al reconocimiento de dicha categoría. No obstante, podrá tenerse en cuenta el período de tiempo desempeñado en funciones de otra categoría para la participación en posteriores procesos de selección. En todo caso, se estará a lo dispuesto en los artículos 24 y siguientes de la Normativa Laboral en relación con los trabajos de superior e inferior categoría.
- Los puestos de trabajo que se desempeñen en aplicación de este mecanismo no tendrán la consideración de vacantes a efectos de la resolución de concursos de traslados de la categoría laboral en cuestión.
- Como norma general, los trabajadores afectados seguirán percibiendo el salario de su categoría así como las gratificaciones inherentes a la misma. Cuando los empleados que han de ser recolocados perciban complementos por puesto de trabajo, se procurará asignarles plazas de características similares. En los casos en que ocupen puestos de trabajo en Unidades que tengan establecidos sistemas de incentivos, percibirán los del puesto de trabajo en que sean recolocados, dejando de percibir, en su caso, los existentes en el puesto de trabajo de origen.
- Las condiciones laborales serán las establecidas para la categoría laboral cuyas funciones se ejerzan y/o Unidad de Acoplamiento. Las Operadoras/es que, como consecuencia de cierres parciales o totales del servicio 1003 en su localidad de residencia laboral, sean reasignadas mediante el procedimiento previsto en el último párrafo del apartado A).1 de esta Cláusula, mantendrán la actual jornada de 35 horas semanales, sin perjuicio de que pueda adaptarse dicha jornada a los turnos de 7 horas y 30 minutos, con el consiguiente ajuste de jornada en cómputo de cuatro semanas.

#### **Preferencias/prioridades para la reasignación de funciones**

Para la reasignación en funciones de otras categorías se priorizará:

- a) En primer lugar las aptitudes profesionales del personal afectado, atendiendo el contenido sustancial de la misión y funciones previstas en la Normativa Laboral para la categoría que venían desempeñando en comparación con las de la categoría de destino.

En segundo orden de prioridad, la similitud entre el nivel salarial de la categoría de origen y la de destino.

La concreción de estos criterios se negociará a nivel provincial en los procedimientos que se resuelvan en dicho ámbito, pudiéndose revisar por la Comisión de Empleo si se constatasen disfunciones importantes. Respecto a los procedimientos que se resuelvan a nivel nacional, será la Comisión de Empleo, o el grupo de Trabajo en quien ésta delegue, la que concrete los criterios de participación.

- b) No existiendo otras alternativas, se podrá destinar a los empleados a la realización de funciones de otras categorías sin atenerse a los principios enunciados en los dos primeros párrafos del apartado anterior. Si el empleado realizase funciones de la categoría superior, la retribución a percibir se determinará por el procedimiento fijado en el art. 24 de la Normativa Laboral. De ejercerse funciones de una categoría de nivel salarial inferior, el trabajador mantendrá la retribución correspondiente a su categoría.

En aras a utilizar los recursos de la forma más eficiente posible, se analizarán todas las opciones existentes, antes de recurrir a la asignación de funciones de inferior categoría.

- c) En el caso de existir mayor número de peticionarios para ocupar plazas por el procedimiento de reasignación de funciones de otra categoría que plazas vacantes, y existiendo igualdad de condiciones en los mecanismos descritos en los apartados a) o b) anteriores, se priorizarán las peticiones de los empleados con el perfil más idóneo, bien previo análisis de sus antecedentes profesionales o formativos, bien mediante la realización de las pruebas de evaluación correspondientes (concurso, examen...).

Cuando la reasignación afectara únicamente a una parte de la plantilla del centro de trabajo o de la localidad y no existieran suficientes empleados voluntarios, se aplicarán, en función de las plazas existentes, los criterios previstos en los apartados a) y b) anteriores y en igualdad de condiciones, se designará a los empleados con el perfil más idóneo constatado del análisis de sus antecedentes profesionales y formativos.

## **C) AÑO 2002**

Para el año 2002 se seguirán iguales procedimientos y se aplicarán las mismas condiciones, admitiendo solicitudes de traslado del 1 al 31 de diciembre del presente año.

## **D) Movilidad: adecuación normativa**

Dentro del esquema de negociación de la Clasificación Profesional se acometerá la elaboración, desarrollo e implantación de los mecanismos de movilidad acordes con la situación existente. En el supuesto de que no fuera posible alcanzar un acuerdo global respecto a la nueva Clasificación Profesional, durante el último semestre de vigencia de este Convenio se analizarán, en la Comisión de Empleo, los resultados de los procedimientos de recolocación previstos en este Convenio y se establecerá un marco de movilidad (traslados, acoplamientos, funciones, etc.) que posibilite compaginar las necesidades de la Empresa con la lógica aspiración de los trabajadores de poder desarrollar su actividad en aquella localidad que deseen, siempre que en la misma puedan realizarse actividades propias de su cualificación laboral; las conclusiones de esta Comisión, en caso de acuerdo, deberán ser ratificadas por la Comisión de Interpretación y Vigilancia.

## 4.3 PROVISIÓN DE VACANTES EN SUPUESTOS ESPECIALES

Telefónica de España, S.A.U. ha manifestado expresamente su voluntad de recuperar actividades que en la actualidad vienen siendo desarrolladas por otras empresas, incluidas otras empresas del Grupo Telefónica. Para la cobertura de los puestos de trabajo generados con motivo de la realización de dicha actividad recuperada, cuando ésta así lo exija por el grado de especialidad de la misma, se instrumentará un proceso que, partiendo de los mecanismos internos de redistribución de recursos humanos, alcance la cobertura de dichos puestos utilizando el proceso de selección adecuado.

Cuando la Empresa absorba una actividad o conjunto de actividades que hasta ese momento desarrollaba alguna empresa del Grupo, se determinarán las necesidades de recursos humanos y, para su cobertura, se observará el siguiente procedimiento:

### **Provisión de recursos por mecanismos internos/externos:**

Para la provisión de estos recursos se utilizará alguno o varios, simultáneamente, de los siguientes procedimientos:

- ◆ **Cambio de acoplamiento con conocimientos específicos:** Dirigido a todos los empleados que tengan la categoría laboral requerida en cada caso y puedan adecuarse al perfil profesional que los puestos precisen. Para ello, se convocará un cambio de acoplamiento por conocimientos específicos o aptitudes especiales en los términos previstos en la Normativa Laboral
- ◆ **Concurso especial de traslados:** Dirigido a todos los empleados que tengan la categoría laboral requerida en cada caso y puedan adecuarse al perfil profesional que los puestos precisen. Se procederá a la publicación de un concurso especial de traslados en los términos previstos en la Normativa Laboral
- ◆ **Convocatoria o concurso de méritos:** diseñado de acuerdo con los perfiles pretendidos, mediante la siguiente estructura:
  - Grupo principal: empleados en activo de Telefónica de España, S.A.U. de las categorías que se fijen oportunamente, siempre que cumplan los requisitos relativos al perfil profesional requerido.
  - Grupo subsidiario: el personal ajeno que desarrollaba la actividad que asume Telefónica de España, S.A.U., siempre que reúnan los requisitos profesionales que en su momento se establezcan.

## 4.4 CIRCULACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE TELEFÓNICA DE ESPAÑA POR EMPRESAS DEL GRUPO

La presente cláusula regula normativamente una situación que se está produciendo habitualmente, cual es la situación de los empleados de Telefónica de España, S.A.U. que reciben ofertas individuales para incorporarse a otras empresas del Grupo Telefónica, entendiéndose por tales a todas aquellas en las que concurra alguna de las circunstancias siguientes:

- a) Participación, directa o indirecta, de Telefónica, S.A. en al menos un 50 % de su capital social.
- b) Presencia mayoritaria, directa o indirecta, de Telefónica, S.A. en el Consejo de Administración de la Sociedad.
- c) Asunción, directa o indirecta, por Telefónica, S.A. de la responsabilidad de su gestión.

Los empleados que reciban de forma individualizada, una oferta de trabajo de alguna de las empresas del Grupo Telefónica en el territorio nacional y deseen aceptarla, podrán optar entre:

1. Solicitar la baja voluntaria en Telefónica de España, S.A.U., con incorporación a la Empresa que le ha formulado la oferta.
2. Solicitar su pase a la situación de excedencia especial de carácter temporal.

## **EXCEDENCIA ESPECIAL: REGULACIÓN**

- ✓ **Duración.**- Con carácter general, la excedencia será de 1 año, que tendrá la consideración de periodo mínimo y de permanencia obligatoria para el empleado en dicha situación, con posibilidad de prorrogarse, a voluntad del mismo, por otro periodo completo anual. La duración máxima será de 2 años.
- ✓ **Cómputo de antigüedad.**- El tiempo que el empleado permanezca en excedencia computará como antigüedad a todos los efectos, si retornara a Telefónica de España, S.A.U.
- ✓ **Plan de Pensiones.**- Pasan a la situación de participes en suspenso. Se compensará la diferencia de la aportación empresarial con la de la empresa de destino, si la hubiera. La cantidad se calculará a partir del sueldo que venía percibiendo en Telefónica de España S.A.U., entendiéndose por tal los conceptos fijos abonados en el mes anterior a la fecha de comienzo de la excedencia.
- ✓ **Seguro Colectivo.**- Durante la vigencia de la excedencia, se causa baja en el seguro colectivo siempre que exista en la empresa de destino un seguro que cubra los mismos riesgos; si en la empresa de destino no existe un seguro similar, el empleado puede permanecer de alta en el seguro colectivo, siendo las cuotas a su cargo. Si el empleado se reincorpora a Telefónica de España, S.A.U., se producirá el alta automática en el seguro colectivo desde la fecha de incorporación, en las condiciones que estén en vigor en dicho momento para los empleados en activo.
- ✓ **Derecho de Reingreso.**- Tendrán derecho a reingresar, previa solicitud que deberá formalizarse con dos meses de antelación a la fecha de finalización de la excedencia o de su prórroga, en un puesto de trabajo de su categoría, en su residencia de origen o en la más próxima, si en aquella no existiese en esa fecha plantilla de su categoría.
- ✓ **Extinción de la Excedencia.**- Serán causas de extinción de esta situación de excedencia especial, e igualmente conllevarán la extinción de la relación laboral con Telefónica de España, S.A.U., las siguientes:
  1. Finalización del período de vigencia de la excedencia y la prórroga, en su caso, sin haber solicitado el reingreso en los plazos previstos.
  2. Baja en la empresa de destino, de forma voluntaria o para incorporarse a otra que no fuera del Grupo Telefónica, sin autorización de Telefónica de España, S.A.U.
  3. Por despido disciplinario en la empresa de destino.
  4. Causas previstas legalmente, cuando proceda.

Telefónica de España, S.A.U. se reserva el derecho de dar por extinguida esta excedencia especial cuando por razones organizativas, técnicas o de producción, la empresa precise los servicios del empleado dentro de su ámbito organizativo.

## **BAJA VOLUNTARIA: EFECTOS**

Los empleados que acepten una oferta de empleo individualizada de una Empresa del Grupo, se incorporarán a la misma en las condiciones pactadas. La baja definitiva en Telefónica de España, S.A.U., que podrá producirse al incorporarse a la empresa de destino, al finalizar el período de excedencia o en cualquier otro momento, conllevará la percepción de una compensación económica correspondiente a la liquidación de la parte proporcional del Premio de Servicios Prestados, sin que haya lugar a cualquier otro tipo de compensaciones económicas, causando baja definitiva en el seguro colectivo.

## Cláusula 5 COMERCIAL

### 5.1 CARRERA DE COMERCIAL.- ASPECTOS LABORALES

La implantación del modelo de Carrera de Comercial que se desarrolla a continuación, tiene como objetivo definir un marco de carrera profesional, que facilite la evolución de los mejores profesionales en el ámbito comercial y sea además un elemento de motivación y crecimiento profesional vinculado a las competencias, así como poner a disposición de los gestores de las unidades comerciales, una cantera de profesionales que puedan asumir con total garantía la responsabilidad de atención a nuestros clientes en los distintos segmentos.

En el modelo que a continuación se describe se especifican las condiciones de los puestos para los empleados dedicados a la venta presencial y a la actividad de telemarketing, estableciéndose tres niveles de puestos de trabajo (Ve, V1, V2). Además de los anteriores, la Carrera Comercial contempla para la actividad de venta presencial y dentro del mismo marco global de competencias, puestos de trabajo denominados V3 y V4, ocupados por empleados que tendrán la consideración de personal “fuera de Convenio”, tal como se establece en el punto 4.b) de la cláusula 1 del presente Convenio.

Los empleados que desarrollen actividades de venta presencial y telemarketing, estarán encuadrados en el Grupo Profesional que corresponda en el futuro desarrollo del modelo de clasificación profesional.

#### **ADSCRIPCIÓN**

Los puestos de trabajo para vendedores se distribuirán en función de los clientes, distribuyéndose en los diferentes segmentos que en cada momento se establezcan.

Se instrumentará un proceso de valoración y ponderación en atención a los siguientes elementos:

- Experiencia y formación
- Evaluación de Competencias
- Cumplimiento de Objetivos

El Perfil de competencias se estructura en base a las competencias genéricas y específicas siguientes:

#### **Competencias Genéricas**

Atención al cliente.- Capacidad de satisfacer al cliente, optimizando los resultados mediante una eficaz atención y asesoramiento, e integración y conocimiento de los procesos internos de su organización.

Iniciativa.- Aporta nuevas ideas y muestra una buena disposición para cambiar, mejorar y adaptarse a las nuevas demandas del Mercado (productos, servicios, necesidades) y de la Organización (cultura, estilo), actuando proactivamente, con seguridad y tenacidad, mostrando capacidad de adaptación en situaciones de tensión.

Negociación.- Lograr acuerdos y establecer compromisos, resolviendo los conflictos y asegurando la optimización de las ventas y resultados

Comunicación.- Saber escuchar y expresarse de forma clara, concisa y eficaz, facilitando el intercambio de información de un modo adecuado.

## **Competencias Específicas**

Visión de Negocio.- Tener una perspectiva estratégica y global de negocio, con visión de futuro que le permitan adquirir y diseñar acciones de mejora y adoptar una posición competitiva.

Orientación a resultados.- Gestionar eficazmente los recursos atendiendo a coste, beneficio y calidad para el cumplimiento de objetivos y mejora de resultados.

Gestión de la cartera de clientes.- Realiza ofertas a medida de las necesidades de cada cliente, destacando la ventaja competitiva de nuestros productos y servicios.

Conocimientos de Marketing.- Optimizar la comercialización de los productos y servicios, adecuándolos a las características y demandas de los clientes y el mercado.

Conocimiento del marco regulatorio y del sector de las telecomunicaciones.- Conocer la evolución de la normativa regulatoria y la actuación de los Organismos Reguladores para establecer una eficaz prospección y previsión de futuras tendencias. Identificar e interpretar las claves del sector, elaborando modelos de análisis, estudios y evolución de escenarios.

En el Anexo 2 se incorpora la valoración de los diferentes perfiles de competencias, así como la ponderación de los tres elementos del proceso de valoración actualmente vigentes, que podrán ser modificados cuando sea necesario para adaptarse a las nuevas necesidades que se precisen.

## **ACCESO A LA CARRERA COMERCIAL Y EVOLUCIÓN DENTRO DE LA MISMA**

El acceso a los puestos de trabajo de comercial de telemarketing se realizará mediante la superación del correspondiente proceso de selección para Asesor de Servicios Comerciales.

A los puestos de trabajo de venta presencial podrán acceder los comerciales de telemarketing y el resto de A.S.C. que desempeñan su trabajo en el segmento de Gran Público, Profesionales o Empresas, previa superación del proceso de selección que se determine. Asimismo, previa superación del correspondiente proceso de selección, podrán acceder los empleados procedentes de la Escuela de Ventas, participantes en la Escuela de Marketing, Becarios, etc.

Para los puestos de trabajo de venta presencial, se realizará anualmente una evaluación de resultados y competencias de todos los empleados adscritos a estas actividades, teniendo en cuenta el cumplimiento de objetivos, el perfil de competencias y la realización de la formación modular asignada. El resultado de dicha evaluación (V1, V2, V3 y V4), del que se informará a cada uno de los afectados, se utilizará para asignar acciones de desarrollo de acuerdo con los módulos de la carrera comercial y para determinar aquellos empleados que reúnen los requisitos adecuados para ocupar un puesto en el siguiente nivel de la carrera comercial.

Las vacantes que se vayan generando en los diferentes niveles de la carrera comercial, se cubrirán con los empleados procedentes de los niveles inferiores que tengan una evaluación adecuada al puesto a cubrir.

La RR.TT. participará en los procesos de evaluación, disponiendo de la información previa de los criterios que se van a tener en cuenta para la evaluación, de los datos necesarios para la realización de la misma y de su resultado, así como en la asignación de vacantes, mediante su participación en los procesos de selección correspondientes a los puestos de trabajo regulados en esta cláusula.

## **CONDICIONES DE TRABAJO DEL PERSONAL DEDICADO A LA VENTA**

Se integrarán en la carrera comercial, en los niveles correspondientes, los profesionales que se dediquen a la venta presencial y telemarketing en las siguientes condiciones:

## 1. VENTA PRESENCIAL

### ACTIVIDADES FUNDAMENTALES

A continuación se enumeran las actividades fundamentales de estos empleados:

- ◆ Realización de acciones de ventas, de acuerdo con el plan de visitas que se programe y en función del presupuesto de ventas que se le asigne.
- ◆ Canalización de reclamaciones que le planteen los clientes a las diferentes áreas de la empresa.
- ◆ Mantenimiento actualizado de la Base de Datos de clientes, con las gestiones y pedidos efectuados.
- ◆ Recogida de información sobre el mercado y de las acciones de la competencia en su demarcación territorial.
- ◆ Realización de todas aquellas tareas complementarias para el correcto desarrollo de las tareas propias de estos puestos.

### **HORARIO**

Para los empleados que se dedican a la actividad de venta presencial, se establece un horario flexible que fluctúa entre las 8,00 horas y las 22,00 horas, de lunes a viernes, dentro del marco de las 37,5 horas semanales y respetando, en todo caso, el descanso entre jornadas. Los sábados se trabajará cuando así lo requieran los compromisos contraídos por el vendedor con los clientes, dentro de los límites de jornada y horarios indicados anteriormente.

### **REMUNERACIÓN**

En función de las actividades de venta presencial que desarrollen y del tipo de Cliente/ Empresa al que se dediquen se establecerán para la venta presencial dos niveles V1 y V2, con un sistema retributivo diferenciado:

#### **Remuneración V1:**

- a) Sueldo Base correspondiente a su categoría laboral o Grupo Profesional, en su caso. En el supuesto en que estos puestos de trabajo los desempeñen empleados con categoría laboral inferior a Titulado/Técnico Medio, percibirán, además, la gratificación V1, cuyo importe y tratamiento será idéntico a la actual gratificación por función de Experto C-4.
- b) Incentivos por ventas. De acuerdo con el Plan de Incentivos que se apruebe para cada ejercicio, la superación de los objetivos iniciará su cuenta de incentivos, que se concretará en el momento de la evaluación.

Si la cantidad que debe percibir en concepto de incentivos es superior a la Gratificación V1 asignada, la cuantía de ésta se detraerá del importe de incentivos.

#### **Remuneración V2:**

- a) Sueldo Base correspondiente a su categoría laboral o Grupo Profesional, en su caso. En el supuesto en que estos puestos de trabajo los desempeñen empleados con categoría laboral inferior a Titulado/Técnico Medio, percibirán, además, la gratificación V2, cuyo importe será igual al actual Experto C-4.

- b) Incentivos por ventas. De acuerdo con el Plan de Incentivos que se apruebe para cada ejercicio, la superación de los objetivos iniciará su cuenta de incentivos que se concretará en el momento de la evaluación.

## **PERMANENCIA**

La distribución del trabajo se realizará por carteras y por vendedor sin perjuicio de las modificaciones que pudieran introducirse en el futuro al respecto.

Para los vendedores que se incorporen a la carrera comercial a partir de la firma de este Convenio, se establece un periodo mínimo de permanencia, que se computará desde la fecha de acceso al puesto, de dos años.

En este sentido, para la concesión de un traslado o cambio de acoplamiento voluntario, será necesario que medien, al menos, dos años desde la fecha de acceso al puesto de trabajo. Se exceptúan aquellos movimientos que se produzcan como consecuencia del desarrollo de su carrera comercial.

El empleado podrá participar en las convocatorias para otros puestos o categorías que pudiesen publicarse en la empresa, siempre que reúna los requisitos exigidos, si bien en caso de superarla, la efectividad de la incorporación al nuevo puesto no se realizará hasta que no haya transcurrido un año de permanencia en el puesto, sin perjuicio de que la fecha de efectividad del nombramiento será la de la convocatoria, en los términos previstos en el artículo 48 de la Normativa Laboral.

En todo caso, una vez asignadas las carteras anuales de clientes, siempre se completará el ejercicio anual por cartera.

## **CESE EN EL PUESTO**

El incumplimiento reiterado o grave de las obligaciones propias del puesto, así como la no consecución durante un ejercicio de los objetivos asignados, si además persiste la no consecución de los objetivos que se le fijan durante los seis meses siguientes, podrá ser considerada por la Dirección de la Empresa como causa suficiente para cesar en las funciones del puesto, en cuyo caso, el empleado pasará a percibir la retribución correspondiente a su categoría laboral, con retorno a las funciones propias de ésta, en un puesto de la localidad, o bien se procederá a su encuadramiento en un nivel inferior de la carrera comercial.

## **2. PERSONAL DEDICADO A TELEMARKETING**

### **ACTIVIDADES FUNDAMENTALES**

A continuación se enumeran las actividades fundamentales de los comerciales de telemarketing:

- ◆ Realización de acciones de telemarketing tendentes a la fidelización de los actuales clientes y a la captación de nuevos clientes: ventas, información, consultas y atención de reclamaciones.
- ◆ Realización de campañas comerciales de venta telefónica de productos y servicios de telecomunicaciones comercializados por la Empresa, así como cualquier otra necesaria para captar o fidelizar a los clientes.
- ◆ Realización de las gestiones necesarias para la correcta tramitación de las ventas realizadas y reclamaciones atendidas, utilizando las herramientas de gestión habilitadas al efecto.
- ◆ Realización de todas aquellas tareas complementarias para el correcto desarrollo de las tareas propias de estos puestos.

## HORARIO

Se mantiene la forma de organización del trabajo en estos Centros, contemplada en la Cláusula 5.1.B) del Convenio Colectivo 1999/2000, en todo aquello que no sea incompatible con lo previsto en este Convenio.

Al objeto de garantizar la prestación del servicio durante las 24 horas diarias durante los 365 días del año podrán establecerse turnos rotativos de mañana, tarde, noche y partido, necesarios para la cobertura del horario de atención que se establezca.

Aunque la prestación de estos servicios pudiera realizarse durante las 24 horas del día, se establecerán con preferencia los turnos necesarios para la cobertura de los horarios de atención que a continuación se detallan en cada uno de los servicios de los Centros de Atención al Cliente:

El horario de atención de esta actividad estará ligado a la demanda, por lo que podrá sufrir modificaciones en función de la evolución de la misma, previa información y negociación en base a dicha variación de la demanda en la Comisión de Comercial. Con objeto de atender la máxima demanda con recursos propios, en la medida que dichos recursos se mantengan en parámetros similares a los actualmente existentes, los horarios de referencia para este Convenio, a los cuales se adaptarán los turnos de trabajo, serán los siguientes:

- ❖ Gran Público: De lunes a viernes, de 8 a 22 horas; los sábados, de 8 a 22 horas.
- ❖ Profesionales: De lunes a viernes, de 8 a 22 horas; los sábados, de 8 a 15,30 horas.
- ❖ Pequeña Empresa: De lunes a viernes, de 8,30 a 19,30 horas.

Para la atención de estos Centros se establecerán turnos rotativos cada cuatro semanas, en horario de mañana, tarde y partido, para cubrir el horario de atención previsto. Durante los sábados y festivos autonómicos y locales, el servicio quedará garantizado con el personal necesario, adaptándose los turnos al volumen y distribución de la demanda esperada. El turno de noche y los turnos de domingos y festivos nacionales se implantarán en función de la existencia de demanda que lo justifique.

Con la cobertura horaria propuesta en los párrafos anteriores, se garantiza que no disminuirá la actividad actualmente atendida desde dichos Centros.

Ambas partes son conscientes de que la relevancia de la actividad comercial requiere el esfuerzo de la Empresa y de los trabajadores para atender las necesidades específicas de la misma, manteniendo como referencia el objetivo de calidad de atención al cliente previsto para cada ejercicio y segmento. En la Comisión de Comercial se establecerán los mecanismos para poder atender las puntas específicas de trabajo derivadas de campañas comerciales puntuales que la empresa realice.

## REMUNERACIÓN

En función de las actividades de telemarketing que desarrollen y del tipo de Cliente/ Empresa al que se dediquen, se establecerán para las funciones de telemarketing dos niveles V1 y Ve, con un sistema retributivo diferenciado.

### Remuneración V1:

- a) Sueldo Base correspondiente a su categoría laboral o Grupo Profesional, en su caso. En el supuesto en que estos puestos de trabajo los desempeñen empleados con categoría laboral inferior a Titulado/Técnico Medio, percibirán, además, la gratificación V1, cuyo importe y tratamiento será idéntico a la actual gratificación por función de Experto C-4.

- b) Incentivos por ventas. De acuerdo con el Plan de Incentivos que se apruebe para cada ejercicio, la superación de los objetivos iniciará su cuenta de incentivos.

Si la cantidad que debe percibir en concepto de incentivos es superior a la gratificación V1 asignada, la cuantía de ésta se detraerá del importe de incentivos.

### **Remuneración Ve:**

- a) Sueldo Base correspondiente a su categoría laboral (con carácter general, será el correspondiente a la categoría de A.S.C.) o Grupo Profesional, en su caso.
- b) Incentivos por ventas. De acuerdo con el Plan de Incentivos que se apruebe para cada ejercicio, la superación de los objetivos iniciará su cuenta de incentivos.

## **5.2 CENTROS DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES (C.A.R.)- INTEGRACIÓN EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE GRAN PÚBLICO**

### **Principios generales**

El Plan Director de la Dirección General de Profesionales y Gran Público, apuesta por una forma de atención a los clientes integrada, de manera que tanto la atención comercial como la gestión de las reclamaciones se realice por los mismos empleados. De esta forma, se aprovecha el contacto con el cliente que reclama para, además de resolverle la reclamación planteada, proponerle alternativas que posibiliten que no se repita la situación que ha dado lugar a la reclamación e, incluso, ofrecerle productos o servicios que se adecuen en mayor medida a sus necesidades.

Este modelo de atención, que requiere que un mismo empleado realice actividades de venta y de atención de reclamaciones, supone una variación al modelo de atención actual, basado en unos centros dedicados a la actividad de telemarketing (Call Center) y otros dedicados a la atención de reclamaciones de los clientes (Centros de Atención de Reclamaciones). La atención integral a los clientes se llevará a cabo desde los Centros de Atención al Cliente, por lo que en los actuales Centros de Atención de Reclamaciones se va a reducir progresivamente tal actividad y, de no adoptarse ningún tipo de medida al respecto, supondría para los empleados actualmente adscritos a los mismos el quedarse en situación de escasa actividad, al variar la forma en que ésta viene realizándose.

Por todo ello, con el fin de evitar la situación referida y teniendo en cuenta la experiencia de los empleados actualmente adscritos a los Centros de Atención de Reclamaciones (Bilbao, A Coruña, Murcia, Palma de Mallorca y Zaragoza) en la atención a los clientes en relación con reclamaciones sobre productos y servicios del mercado de Gran Público y Profesionales, es factible fijar mecanismos que permitan aprovechar el potencial para la red de ventas que ello supone, dados los conocimientos que tienen en técnicas de atención al cliente y conocimiento de las características de los productos y servicios comercializados.

Esta forma de atención supone una modificación de las actividades que van a desarrollarse en los mismos, al incluir actividades de venta; ello supone que las nuevas actividades a realizar corresponden a las de la categoría laboral de Asesor de Servicios Comerciales, aunque actualmente están adscritos a dichos Centros empleados de diversas categorías (Operadores, Administrativos, Operadores Auxiliares, Operadores de Almacén, etc.). Con la adopción de esta medida de incorporación de estos empleados a la categoría laboral de A.S.C., se pretende conseguir que el número de empleados que se incorporen a este modelo de atención sea lo suficientemente amplio para garantizar la eficiencia de la Unidad.

## **FASES PARA LA INTEGRACIÓN DE LOS EMPLEADOS ADSCRITOS A LOS ACTUALES CAR EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE GRAN PÚBLICO**

La propuesta para la integración de estos empleados en la actividad de Atención Integral del Segmento de Gran Público, que tiene como objetivo garantizar la actividad para los mismos y conseguir que los actuales Centros de Murcia, Palma de Mallorca y Zaragoza se consoliden como Centros estables, en la medida en que se integren a los mismos un número de empleados suficiente para garantizar la viabilidad de dichos Centros, pasará por las siguientes fases:

1. Proceso de formación diseñado para cada una de las categorías de procedencia, en la que fundamentalmente se potenciarán los seis parámetros siguientes:
  - ◆ Habilidades de atención comercial
  - ◆ Herramientas para gestión del contacto (llamada)
  - ◆ Contenidos
  - ◆ Manual de estilo
  - ◆ Cultura de Internet
  - ◆ Catálogo de Productos y Servicios

Para los empleados de categoría A.S.C. se actualizarán las habilidades relacionadas con la venta, así como los contenidos de los Productos y Servicios. Para los empleados cuya categoría laboral sea la de Operador u otras, es preciso potenciar la formación en habilidades relacionadas con la venta, por lo tanto su período de formación será de mayor duración. Para todos los colectivos, se les formará en el Manual de Estilo de la Dirección General y se les instruirá en el uso de herramientas de gestión necesarias para la atención integral de los clientes (VE, OOSS, DT61, etc.).

2. Concurso para acceso a la categoría de A.S.C.: el procedimiento para que los empleados adscritos a estos Centros que no ostenten la categoría de A.S.C., accedan a esa categoría será a través de un concurso de méritos, en el que podrá participar todos los empleados que actualmente están adscritos a los C.A.R., así como los empleados actualmente adscritos a los Dharmas que quieran trasladarse.

Los empleados que superen este concurso de méritos, adquirirán la categoría laboral de A.S.C., en el nivel que les corresponda (promoción, ascenso o pase de grupo). En el supuesto de plantearse alguna situación puntual que requiera un estudio individualizado, será tratada en la Comisión de Empleo.

A partir del momento en que accedan a la categoría de A.S.C., les será de aplicación las condiciones económicas y laborales vigentes para la misma.

Dada la singularidad de este proceso, no será de aplicación lo previsto en el artículo 179 de la Normativa Laboral, en relación con la resolución de concursos de traslados previo a la resolución de este concurso. No obstante, para la cobertura de las vacantes que sea preciso cubrir para alcanzar la masa crítica de personal necesaria para la eficiencia de estos Centros (Murcia, Palma de Mallorca y Zaragoza), se arbitrará un Concurso Cerrado de traslados de la categoría de A.S.C. en el que podrán participar aquellos empleados de esta categoría, que ocupen puestos de trabajo menos prioritarios.

3. Empleados que no superen este proceso.- Bajo la premisa planteada en los principios generales, para que sea viable la integración de estos Centros en el modelo de atención de Gran Público, se requiere la incorporación de la mayoría de los empleados actualmente adscritos a estos Centros. Conseguida esta integración generalizada, para el número mínimo de empleados que no acepten participar voluntariamente en este proceso y para los que no superen los requisitos previstos en el concurso de méritos, se les buscará tareas alternativas en la misma unidad o en otras unidades de

su residencia, previa información y consulta a la RR.TT, y de acuerdo con los procedimientos de recolocación de RR.HH. que estén en vigor en ese momento.

4. Una vez se hayan dado los pasos precedentes que permitan alcanzar la integración, y producida la misma, se considerarán Centros estables los actuales Centros de Atención de Reclamaciones de Murcia, Palma de Mallorca y Zaragoza. Los empleados adscritos a los actuales Centros de Atención de Reclamaciones de A Coruña y Bilbao, se integrarán en los Centros de Atención al Cliente de Gran Público de dichas localidades.
5. Como conclusión de todo el proceso, y una vez lograda la integración y la consideración de centros estables, la Empresa adquiere el compromiso de resolver antes de la finalización del presente ejercicio, un concurso de traslados de A.S.C. a los Centros de Murcia, Palma de Mallorca y Zaragoza, teniendo en cuenta las solicitudes formuladas en diciembre de 2000 para el concurso ordinario de 2001.

## **Cláusula 6 UNIFICACIÓN FUNCIONES OPERADORES AUXILIARES**

Sin perjuicio de lo previsto en la cláusula 4 de este Convenio, en relación con las posibilidades de reubicación de RR.HH. mediante la reasignación en funciones de otras categorías, en la cláusula que se desarrolla a continuación se pretende conseguir una mejor asignación de los recursos actuales a las actividades a realizar en aquellas localidades donde la plantilla de Operadores Auxiliares de Planta Interna, Planta Externa y Servicio Postventa es reducida, con el fin de evitar la movilidad geográfica forzosa.

Para ello, en las localidades que en el punto siguiente se concretan, ambas partes acuerdan que los Operadores Auxiliares de Planta Interna, Planta Externa y Servicio Postventa, adscritos a las mismas, puedan realizar cualquiera de las funciones de estos tres Subgrupos Laborales, independientemente de la categoría laboral del empleado, y en función del puesto de trabajo.

### **EMPLEADOS AFECTADOS**

Como ya se ha mencionado en el punto anterior, y dado que la implantación de esta multifuncionalidad se promueve para evitar la movilidad forzosa de este colectivo, esta unificación de funciones afectará a los empleados de las categorías citadas que, a criterio de la Empresa, y en función de las necesidades existentes en relación con las actividades a realizar en cada una de las localidades, tengan su residencia laboral en alguna de las localidades siguientes:

- ◆ Localidades en las que el número total de Operadores Auxiliares es igual o inferior a 8 empleados. En aquellas localidades en que el número de empleados adscritos es igual o inferior a tres, además de procederse a la unificación de funciones, se establecerá un sistema de concentración que permita que empleados con residencia laboral en distintas localidades puedan realizar trabajos conjuntamente, mediante la creación de sectores de trabajo que agrupen diferentes localidades.
- ◆ Excepcionalmente, en aquellas localidades en las que, aun siendo el total de empleados superior a 8, si el reducido número de empleados existentes de alguna de las tres categorías implica que los mismos tengan la consideración de personal escasamente operativo para la realización de las actividades que se precisen desarrollar, se estudiará la viabilidad de proceder a realizar alguna reasignación de funciones, en los términos previstos en la cláusula 4 de este Convenio.

En relación con la adopción de estas medidas, la Empresa informará previamente en las Comisiones Provinciales de Gestión respectivas, de los criterios seguidos y empleados afectados por las mismas. Además, y a propuesta de cualquiera de las partes, se tratarán y analizarán en dicha Comisión aquellos supuestos en que, por las especiales circunstancias orográficas y por las características de las vías de

circulación, puedan establecerse o matizarse los sectores de trabajo, en función no solo de la distancia, sino del resto de particularidades propias de cada provincia.

Por último, y por cuanto la aplicación de estas medidas permite a los empleados afectados mantener su residencia laboral, se concretarán en las citadas Comisiones Provinciales de Gestión las fórmulas para que el cómputo del tiempo de desplazamiento de los empleados afectados por el sistema de concentración previsto en los párrafos anteriores, desde su residencia al lugar de trabajo, tanto al comienzo como al finalizar la jornada, no represente una carga exclusivamente para la Empresa.

## **FUNCIONES**

Los empleados de los Subgrupos Laborales de Operadores Auxiliares de Planta Interna, Planta Externa y Servicio Postventa, adscritos a las localidades contempladas en los puntos anteriores, podrán realizar cualquiera de las actividades encomendadas actualmente a los citados Subgrupos Laborales, en función del puesto de trabajo, y que resumidamente son las siguientes: las actividades precisas para la provisión, instalación, modificación, desmontaje, reinstalación y puesta en servicio de terminales, equipos y líneas de servicio de Comunicaciones, Transmisión de Datos, Telemática, Multimedia (Banda Ancha, Terminales microinformáticos), Energía y Sistemas de Supervisión y Prueba de la Planta, tanto Interna como Externa, las instalaciones de Clientes y la Red de acceso a las mismas, así como su conservación, supervisión, atención y seguimiento de las averías que se pudieran producir en los mismos, siempre que la Planta o Equipo sea propiedad de Telefónica o haya sido asumido por ésta el compromiso de actuación sobre ellos.

## **FORMACIÓN**

Para efectuar con éxito esta fusión de funciones es preciso desarrollar un plan de formación acorde con las actividades que los empleados vayan a desarrollar.

Este plan de formación se aplicará únicamente a aquellos empleados que cambien de puesto de trabajo y pasen a desarrollar funciones distintas de las que venían desempeñando.

La formación será una necesidad permanente que se diferirá en el tiempo y que se impartirá, previamente, siempre que sea preciso modificar las actividades del empleado y así lo requieran las nuevas que se le asignen.

## **CONDICIONES LABORALES**

Con carácter general, la distribución de la jornada y los horarios de trabajo para estos empleados será la que actualmente se encuentra en vigor en la Normativa Laboral para los distintos Operadores Auxiliares, con las modificaciones incorporadas en la cláusula 9 de este Convenio para las actividades de Infraestructuras y Operaciones.

## **OTROS ASPECTOS**

Si una vez producida la unificación de funciones y la concentración de localidades contempladas en los apartados anteriores, siguiesen existiendo en algunas localidades disfunciones en la organización del trabajo, derivadas de la dispersión geográfica de los trabajadores, se discutirán en la Comisión Provincial de Gestión correspondiente, a fin de que, partiendo de las premisas enunciadas anteriormente, se negocien las medidas necesarias para la correcta atención del servicio y se garantice la actividad sin promover la movilidad forzosa del empleado. Las situaciones que no hubiesen podido ser resueltas a nivel provincial serán estudiadas en la Comisión de Empleo que, en su caso, podrá acordar la solución más idónea al problema planteado.

Se abordará el tema de la integración de las tres categorías de Operadores Auxiliares, tal como se establece en la cláusula 7 de este Convenio, con carácter prioritario para, en caso de acuerdo, proceder a la integración de los actuales empleados de dicha categoría en la fecha en que se determine.

## **Cláusula 7 CLASIFICACIÓN PROFESIONAL**

El Sistema de Clasificación Profesional que se acuerda en el presente Convenio se estructura en Grupos Profesionales, estableciéndose divisiones funcionales por áreas de actividad y subactividad, cuya finalidad es permitir el funcionamiento de los nuevos sistemas de organización de trabajo sobre la base de grupos de trabajo, en los que la polivalencia, la rotación y el dominio de las técnicas inherentes al ejercicio de los puestos de trabajo de un mismo grado de responsabilidad, sean los parámetros sobre los que se sustente la estructura profesional.

Este nuevo sistema de clasificación profesional, por un lado debe permitir a la Empresa un mayor aprovechamiento de los recursos humanos y, de otro, incrementar la empleabilidad, la estabilidad en el empleo y el desarrollo profesional de los trabajadores, potenciando el reciclaje continuo y la capacidad de aprendizaje.

## **DESARROLLO E IMPLANTACIÓN DEL NUEVO SISTEMA**

Durante la vigencia del presente Convenio se acometerá el desarrollo e implantación del nuevo sistema de clasificación profesional, basado en los criterios y principios contenidos en los párrafos anteriores.

Ambas partes se comprometen a desarrollar y concluir en su totalidad este nuevo sistema en el marco de este Convenio Colectivo, para que, en caso de acuerdo, pueda iniciarse el proceso de implantación del mismo a partir del 1 de enero de 2003, de acuerdo con la metodología y procedimientos que se acuerden.

A estos efectos, se acuerda la creación de un Grupo de Trabajo de Clasificación Profesional, dependiendo de la Comisión de Interpretación y Vigilancia, que abordará como primera tarea la integración de las tres categorías de Operadores Auxiliares de Planta Interna, Planta Externa y Servicio Postventa, cuyo primer paso es el que se refleja en la cláusula 6, así como el estudio y revisión de las funciones y actividades que desarrollan los Subgrupos Laborales de Encargados de Grupo de Planta Externa y Encargados de Planta Externa.

## **Cláusula 8 ORDENACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO**

### **8.1 JORNADA, TURNOS Y HORARIOS**

Se mantiene la actual regulación respecto a la duración y distribución de la jornada laboral, en todo aquello que sea compatible con lo acordado en el presente Convenio.

### **ÁREAS DE INFRAESTRUCTURAS Y OPERACIONES**

Se mantiene la posibilidad de establecimiento de turnos, en los términos actuales contemplados en la Normativa Laboral.

En aquellas unidades que precisan una atención permanente las 24 horas del día, podrán establecerse para la atención de los turnos de festivos y de fines de semana, a criterio de la Empresa y previa información al Comité de Empresa respectivo, turnos de 8 horas diarias de duración, compensándose el exceso de jornada diaria con tiempo de libranza, a razón de hora y media por hora. No será de aplicación esta compensación en aquellas unidades que actualmente realizan turnos de 8 ó más horas diarias y que tienen

una regulación específica, como son los Centros de Comunicaciones por Satélite, las Estaciones de Cables Submarinos, las estaciones de radio, así como los Centros de Comunicaciones Radiomárítimas.

En el Grupo de Trabajo para la Ordenación del Tiempo de Trabajo, contemplado en la cláusula 8.2 de este Convenio, se estudiará la posibilidad de implantar, en caso de acuerdo, turnos de 8 horas diarias en aquellas unidades que, por sus especiales características, puedan necesitar, de lunes a viernes, esta distribución de jornada.

Para completar las actuaciones en curso que coincidan con el final de la jornada, estando el empleado en el domicilio o sede del cliente, y que tengan como finalidad la reparación de averías o finalizar trabajos de instalación o alta de servicio, el empleado afectado prolongará su jornada laboral hasta un máximo de una hora. La compensación de este exceso se efectuará mediante compensación con tiempo de libranza, a razón de 1,5 horas por hora trabajada, disfrutándose la misma de acuerdo con el jefe inmediato. El mismo tratamiento se dará en los supuestos en que el empleado se encuentre desplazado fuera de su localidad de residencia para la reparación de una avería, si con la ampliación de la jornada laboral en los términos previstos en este párrafo, se estima que la avería pueda quedar solucionada.

## **TITULADOS/TÉCNICOS SUPERIORES Y MEDIOS Y PERSONAL TÉCNICO**

Continuando con el proceso de adaptación de la Empresa a la situación del mercado, para aquellos empleados, adscritos fundamentalmente a las Áreas de Infraestructuras y OSI, que desarrollen actividades relacionadas con otras Operadoras, suministradores, proveedores y/o clientes, relativas a pruebas de homologación, de soluciones técnicas, desarrollo en materia de regulación, etc., y que no se encuentren sujetos a un régimen de turnos, se podrá establecer con carácter voluntario la jornada partida, además de la jornada y horarios previstos actualmente en la Normativa Laboral.

En este sentido, las Unidades afectadas establecerán sus necesidades de distribución de la jornada partida, estableciendo el horario que resulte más adecuado para la correcta prestación de la actividad que desarrollan.

### **8.2 GRUPO DE ORDENACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO**

Se acuerda la creación de un Grupo de Trabajo para la Ordenación del Tiempo de Trabajo, dependiendo de la Comisión de Interpretación y Vigilancia, en el que se discutirá la nueva ordenación del tiempo de trabajo y en el que, partiendo de la duración real de la jornada de trabajo actual, se analizarán las alternativas que permitan una reducción de la jornada efectiva de trabajo.

Asimismo, en este Grupo de Trabajo se abordará con carácter inmediato el estudio de la posible implantación de turnos de 8 horas diarias en aquellas unidades que lo precisen, para su aplicación en caso de acuerdo según lo previsto en la cláusula 8.1 de este Convenio.

## **Cláusula 9 FORMACIÓN**

En la situación que atraviesa el sector de las telecomunicaciones se confirma que la formación continúa siendo, cada vez más, un factor esencial para asegurar la competitividad de las empresas.

En este sentido, la Dirección de Telefónica de España, S.A.U. y los Sindicatos firmantes son conscientes del papel de la formación como un instrumento esencial para mantener el liderazgo y afrontar con éxito el reto de la competencia.

En este contexto, el día 26 de febrero de 2001, las organizaciones sindicales y empresariales firmantes del I Acuerdo específico de Operadoras de Servicios de Telecomunicaciones, acuerdan por unanimidad adherirse al III Acuerdo de Formación Continua y suscribir el II Acuerdo específico,

constituyéndose, conforme a lo previsto en el III Acuerdo de Formación Continua, la Comisión Paritaria de Empresas Operadoras de Servicios de Telecomunicaciones.

Es preciso continuar mejorando el sistema de formación de Telefónica de España, S.A.U., adaptándolo a las nuevas situaciones y demandas de los Negocios y a la nueva situación de competencia en el sector.

Al objeto de asegurar la capacitación de los empleados, así como la actualización de sus conocimientos y habilidades, se procurará que el volumen de horas de formación por empleado se encuentre en el entorno de lo que se establezca para la elaboración del Plan Anual de Formación, con la información previa en la Comisión de Formación. A estos efectos, la citada Comisión realizará un seguimiento anual de las acciones formativas desarrolladas, por categorías y por provincias, con el fin de adoptar las medidas oportunas cuando se detecten desviaciones en relación con los objetivos previstos en el Plan.

Asimismo, se precisa que el empleado continúe haciendo un esfuerzo personal para mejorar sus conocimientos y habilidades, como garantía de mejorar su nivel de desempeño en el trabajo y, por ende, su propia empleabilidad. A tal efecto, la Empresa fomentará la formación transversal, a través del Plan Anual de Formación y de la Oferta de Formación Abierta.

Se mantiene la vigencia de la Cláusula 7 del Convenio Colectivo 1999/2000, en todo aquello que sea compatible con lo previsto en este Convenio.

## 1. FORMACIÓN LIGADA A CARRERAS PROFESIONALES

En este marco, la formación adquiere especial relevancia y un esfuerzo adicional por parte de la empresa, tanto en el diseño de los módulos y unidades didácticas precisas para el desarrollo curricular de los empleados afectados, como en la gestión de la impartición y posterior evaluación, para acreditar y, en su caso, certificar, la adquisición de las competencias y habilidades necesarias para cada uno de los puestos o profesiones.

Recíprocamente, se requiere del empleado un esfuerzo y proactividad para desarrollar los programas/cursos correspondientes para mejorar su profesionalización de manera que pueda optar a nuevos puestos o promocionar a otros dentro de la carrera elegida por él.

Ello debería traducirse en el fomento del autoestudio con acreditación posterior por parte de la empresa de los conocimientos adquiridos mediante una prueba de evaluación previa y solicitada a iniciativa del propio empleado. Igualmente, por parte de la empresa, debe existir el compromiso de cada uno de los mandos hacia sus correspondientes empleados, de facilitar los medios para que éstos adquieran los conocimientos precisos para el eficiente desarrollo de la actividad encomendada y posibilitar las potenciales promociones en las carreras profesionales respectivas.

## 2. ELABORACIÓN DE LA DEMANDA

El nuevo modelo de formación establece una segmentación de las acciones formativas (corporativas, sectoriales y transversales), así como una mayor implicación de las Áreas a la hora de fijar las prioridades y orientaciones para el desarrollo del proceso formativo.

En este sentido, es también necesaria la implicación de los mandos en el momento de concertar con los empleados sus respectivas necesidades formativas en función del catálogo ofertado de cursos transversales y sectoriales asociados a cada Área de actividad.

De esta manera, una vez concertado el programa transversal y el sectorial de cada Unidad de Negocio para sus diferentes puestos de trabajo y, considerando que el programa corporativo es de obligado

cumplimiento al estar ligado a las estrategias de la Empresa, quedará conformado el Programa Anual de Formación a desarrollar.

Con independencia del referido Programa Anual, la Empresa pone a disposición también otros dos mecanismos: la Oferta Formativa Abierta (OFA), que se planteará periódicamente en las condiciones establecidas y acordadas en anteriores Convenios Colectivos, y el autoestudio con las condiciones de acreditación mencionados en el anterior apartado, al objeto de facilitar y satisfacer peticiones de formación adicionales de la oferta transversal.

### 3. FOMENTO DE LA TELEFORMACION

La empresa hace una apuesta decidida por la extensión de este modelo que no es excluyente con el presencial, sino que debe de complementarlo.

En este sentido, la empresa continuará realizando un esfuerzo para mejorar e incrementar la accesibilidad y el catálogo de cursos ofrecidos en régimen de Teleformación, para aumentar la amigabilidad y la eficacia de las acciones formativas desarrolladas con este modelo, así como acometerá programas en los que se utilice una metodología mixta teleformación-presencial.

### 4. PROFESOR COLABORADOR

Siguiendo el mandato del anterior Convenio Colectivo, se ha acordado en el seno de la Comisión de Formación un marco sobre el Profesorado Colaborador (Plan de Acción del Profesor Colaborador), cuyo texto se incorpora a este Convenio como Anexo 3. Respecto a las compensaciones económicas de este colectivo, se deberá seguir avanzando en la Comisión de Formación en un nuevo marco regulador de las citadas prestaciones, cuyas conclusiones deberán ser ratificadas por la Comisión de Interpretación y Vigilancia.

### 5. DURACIÓN MEDIA DIARIA DE LOS CURSOS Y EVALUACIÓN DE CURSOS

Partiendo de la premisa de que la duración diaria de las acciones formativas no debe superar ciertos límites si se quiere conseguir el objetivo formativo perseguido, los cursos formativos no deben superar las 6 horas lectivas diarias. No obstante, en aquellos cursos que impliquen el desarrollo de técnicas de trabajo en grupo, destrezas y/o habilidades, podrá ampliarse la duración de los mismos sin sobrepasar la jornada laboral establecida, dado que en estos cursos, por sus especiales características de impartición, la superación de las 6 horas diarias no supone un obstáculo del objetivo formativo perseguido.

Asimismo, la obligatoriedad de efectuar pruebas de evaluación (examen) para determinar el nivel de aprendizaje de los empleados tras la realización del curso, quedará reducida a aquellos programas que por su especial relevancia así lo requieran, independientemente de la duración del curso, de los cuales se dará información a la Comisión de Formación. Será requisito imprescindible avisar al inicio del curso a los empleados asistentes, que dicha acción formativa será evaluada y la modalidad del examen (escrito, oral, evaluación continua, etc.)

### 6. PERMISOS INDIVIDUALES DE FORMACIÓN

De acuerdo con lo previsto en el artículo 19.c) del III Acuerdo Nacional de Formación Continua, ambas partes acuerdan remitir la competencia de emitir informe respecto a la financiación de los Permisos Individuales de Formación solicitados por los empleados, a la Comisión Paritaria de Operadores de Telecomunicaciones.

## Cláusula 10 PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES, SALUD LABORAL Y MEDIO AMBIENTE

### PREVENCIÓN Y SALUD LABORAL

#### Prevención de Riesgos Laborales

Para continuar el desarrollo y adaptación a la Empresa de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, se mantiene el Grupo de Trabajo dependiente del Comité Central de Seguridad y Salud. Se elaborará con carácter anual, un Plan de Prevención que se debatirá previamente en el Comité Central de Seguridad y Salud. Dicho Plan tiene por objeto lograr una gestión integrada y global de la prevención en la Empresa, sin perjuicio de las acciones de mejora que se acuerden en los Comités Provinciales de Seguridad y Salud. El Plan de Prevención recogerá aspectos relativos a:

- Planes de autoprotección y actuación
- Simulacros de Evacuación
- Trabajos en Planta Externa, Equipos y Almacenes
- Trabajos en Oficinas y P.V.D.
- Adecuación de edificios a Normativa
- Vigilancia de la Salud
- Accidentalidad
- Formación
- Empresas Colaboradoras Externas
- Aquellos otros aspectos que se identifiquen en las evaluaciones de riesgos y necesiten ser corregidos

Asimismo, durante la vigencia del presente Convenio Colectivo, se concluirán los trabajos tendentes a la actualización de las Normas de Prevención de Riesgos Laborales existentes en Telefónica de España.

Se continuará en la labor de desarrollo y puesta en práctica del plan de información y formación a los trabajadores en función de los riesgos específicos de cada puesto de trabajo, actualizando los cursos de formación y material formativo, elaborando un programa que garantice la formación necesaria en materia de Seguridad y Salud a toda la plantilla, especialmente el curso previo por cambio de actividad.

Se continuarán realizando evaluaciones de riesgo, evaluándose los nuevos puestos de trabajo y actividades en la misma medida que vayan implantándose y se realizarán las reevaluaciones necesarias, teniendo en cuenta los factores psicosociales cuando sea preciso.

#### Prevención de Riesgos en empresas colaboradoras

La Empresa vigilará el cumplimiento, en las empresas colaboradoras, de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y normativa vigente, a cuyo efecto incluirá en los correspondientes contratos la obligatoriedad de su cumplimiento.

Para favorecer la prevención de riesgos y la promoción de la salud en los trabajadores de las empresas colaboradoras externas de Telefónica de España, S.A.U. se facilitará información relativa a los riesgos de la actividad a desarrollar.

A tal efecto, se incluirá en todos los contratos la obligación de aportar la siguiente documentación:

- ✓ Certificado de formación teórico-práctica adecuada y suficiente al tipo de actividad a desarrollar por sus trabajadores.

- ✓ Certificado de entrega de Equipos de Protección Individual a los trabajadores, cuando la tarea lo requiera.
- ✓ Certificado de aptitud médica en trabajos en altura.
- ✓ Parte oficial de los accidentes “in labore” con baja que pudieran sufrir sus trabajadores al realizar la actividad objeto del contrato.

La Empresa adoptará las medidas tendentes al cumplimiento del procedimiento de actuación, en materia de Prevención de Riesgos laborales, elaborados para aquellos trabajos realizados por empresas colaboradoras externas a Telefónica.

## MEDIO AMBIENTE

El Proyecto de Gestión Medioambiental de Telefónica de España, S.A.U., tiene por objeto incorporar criterios medioambientales en la gestión de la Empresa. Para unificar la organización y garantizar la participación de los trabajadores en el proyecto, la actual Comisión de Control y Vigilancia del Medio Ambiente, dependiente del Comité Central de Seguridad y Salud, se constituye como Equipo de Gestión Medioambiental, como la mejor vía de participación de toda la plantilla de Telefónica de España en el Sistema de Gestión Medioambiental (SGMA), manteniendo el mismo carácter y dependencia del Comité Central de Seguridad y Salud. Su principal misión será la de apoyar a la unidad Coordinadora de SGMA, en la implantación del propio sistema.

Se abordarán problemáticas concretas, tales como: materiales reciclables, recogida de residuos, gasolina sin plomo, emisiones CO2, estudios de impacto ambiental, auditorías medioambientales, etc.

## **Cláusula 11 PREVISIÓN SOCIAL Y FONDOS SOCIALES**

### **11.1 INCAPACIDAD PERMANENTE TOTAL PARA LA PROFESIÓN HABITUAL**

Durante la vigencia del Convenio, aquellos empleados que el 1 de enero de 2001 se encontraran en activo (incluyendo los que se encontraran en situación de I.T.) y que obtengan una resolución firme del I.N.S.S. declarando su situación de Incapacidad Permanente Total para la Profesión Habitual, podrán acogerse, en función de la edad, a las siguientes medidas:

#### **a) Empleados menores de 40 años y empleados mayores de 55 años**

Si el empleado tiene 55 o más años de edad, percibirá una compensación equivalente al importe de una anualidad de su salario regulador. Se entiende por salario regulador, la prestación de Seguridad Social más el complemento a cargo de la Empresa, acreditada al trabajador en el mes anterior a la fecha de efectividad de la incapacidad (o en el último mes de incapacidad temporal, si el empleado ya hubiera pasado a la situación de prórroga de incapacidad temporal).

En el supuesto de que el empleado tenga menos de 40 años de edad, percibirá una compensación cuya cuantía estará comprendida entre una anualidad y 1,5 anualidades de su salario regulador, en función del número de años de trabajo efectivo en la Empresa, alcanzándose la cuantía máxima a partir de 15 años de antigüedad.

Estas compensaciones no serán efectivas en tanto no sea firme la resolución de invalidez, bien por confirmación de la Entidad Gestora o por resolución judicial.

Igualmente, aquellos empleados en cuya declaración se explicita el derecho a la suspensión del contrato de trabajo, en virtud de lo establecido en el art. 48 del Estatuto de los Trabajadores, estos, a quienes el Instituto Nacional de la Seguridad Social habrá de revisar necesariamente su

situación por previsible mejoría de sus dolencias en el plazo de 2 años, únicamente podrían ejercitar esta opción, una vez se produzca la mencionada revisión.

## **b) Empleados con edades comprendidas entre 40 y 55 años**

Percibirán, en tanto permanezcan en dicha situación, el 20 % de la base reguladora tenida en cuenta por la Seguridad Social para el cálculo de la pensión hasta la fecha de cumplimiento de 55 años.

Al cumplir 55 años, percibirá una compensación equivalente a una anualidad del salario que hubiera tenido asignado de continuar en activo en el momento de cumplir dicha edad, en concepto de sueldo base, antigüedad y gratificación por cargo o función de carácter fijo.

Estas compensaciones no serán efectivas en tanto no sea firme la resolución de invalidez, bien por confirmación de la Entidad Gestora o por resolución judicial. Una vez firme, se abonará la compensación desde la fecha de efectividad de la invalidez.

En ambos supuestos, los trabajadores renuncian al reingreso en la Empresa previsto en el artículo 153 de la Normativa Laboral.

## **11.2 JUBILACIÓN ANTICIPADA A LOS 60 AÑOS**

Se acuerda la creación de un Grupo de Trabajo, dependiente de la Comisión de Interpretación y Vigilancia, que estará integrado por tres miembros designados por el Comité Intercentros y otros tantos por la Dirección de la Empresa, para diseñar las medidas que posibiliten la jubilación voluntaria anticipada a los 60 años de edad, teniendo como punto de referencia las condiciones establecidas en los últimos planes de adecuación de plantillas.

De llegarse a un acuerdo, que será ratificado por la Comisión de Interpretación y Vigilancia, será de aplicación inmediata durante la vigencia de este Convenio.

Asimismo, se estudiará la posibilidad de extender la aplicación de las condiciones acordadas más allá del ámbito de vigencia de este Convenio.

## **11.3 FONDOS SOCIALES**

El establecimiento de las cuantías aportadas por la Empresa a la partida de Fondos Sociales, en los últimos Convenios Colectivos, ha tenido como finalidad el mantenimiento del poder adquisitivo del monto global destinado a esta partida, de forma que el incremento del IPC no supusiera una merma en la teórica cuantía por empleado del volumen de estos Fondos.

Aún cuando durante la vigencia del convenio colectivo anterior, se ha producido una notable reducción del número de empleados de la empresa, ambas partes acuerdan durante la vigencia de este Convenio, mantener la cantidad destinada a Fondos Sociales en la misma cuantía que la destinada a Fondos Sociales durante el año 2000.

### **Avales para adquisición de vivienda habitual**

Todos los empleados fijos podrán solicitar un aval, cuya cuantía durante la vigencia de este Convenio será de cinco millones de pesetas, como máximo.

### **Actividades socio-recreativas**

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

## **Anticipos de una a tres mensualidades**

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

### **11.4 PRESTACIÓN DE SUPERVIVENCIA**

Ambas partes acuerdan la continuación de las actuaciones pertinentes para la adaptación a la legislación vigente de la Prestación de Supervivencia del colectivo que mantiene el derecho a la misma, con la intención de no agotar los plazos legalmente previstos para la regularización de dichos compromisos. A tal efecto, se mantiene el Grupo de Trabajo creado al amparo de la cláusula 11.4 del Convenio Colectivo 1999/2000.

### **11.5 SEGURO DE SUELDO**

Se mantiene la vigencia de la cláusula 10.3 del Convenio Colectivo 1999/2000.

### **11.6 EMPRESA COLABORADORA**

Se declara vigente la cláusula 10.6 del Convenio Colectivo 1999/2000.

## **Cláusula 12 VARIOS**

### **12.1 CONVENIO DE SECTOR**

Se proseguirán los contactos dentro de la Asociación para la Ordenación y Desarrollo de los Recursos Humanos de las Empresas Operadoras de Telecomunicaciones (REHUTELCO) para avanzar en la posible negociación de un Convenio o Acuerdo Marco de Sector. A tal efecto, la Empresa realizará las gestiones oportunas ante los órganos rectores de dicha Asociación para la constitución de una mesa de negociación que pueda profundizar en la consecución de un Convenio o Acuerdo Marco de Sector que posibilite una regulación homogénea de las condiciones de trabajo de las mencionadas empresas.

### **12.2 UTILIZACIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO E INTERNET**

Ambas partes son conscientes de la creciente importancia que están adquiriendo las nuevas tecnologías en todos los procesos de comunicación (correo electrónico, utilización de Internet, etc.), tanto profesional como personal, de forma que gradualmente se está produciendo una sustitución paulatina de los medios de comunicación tradicionales por éstos.

Dado que esta nueva situación puede producir efectos no deseados, por la posible utilización no adecuada de los mismos, ambas partes consideran conveniente fijar las reglas que deben regir la utilización de las herramientas y medios técnicos puestos a disposición de los trabajadores por la Empresa.

Esta regulación debe partir de dos premisas fundamentales: en primer lugar, el legítimo derecho de la Empresa de controlar el uso adecuado de las herramientas y medios técnicos que pone a disposición del trabajador para realizar su actividad y, por otra parte, debe salvaguardarse el derecho a la intimidad del mismo.

A tal efecto, se acuerdan las siguientes facilidades y normas de funcionamiento que pretenden regular, por un lado, las actuaciones de la Empresa y, por otro, establecer las reglas a las que el trabajador y sus representantes deben someterse cuando utilicen los medios técnicos puestos a su disposición para la realización de su prestación laboral y funciones de representación, respectivamente.

## **DOTACIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVA PARA EL ACCESO AL CORREO ELECTRÓNICO Y A INTERNET**

Durante la vigencia del presente Convenio Colectivo, la Empresa dotará de acceso a Internet a todos los trabajadores que dispongan de un puesto de trabajo con conexión a la Red Corporativa. A su vez, dichos trabajadores dispondrán, siempre que lo soliciten, de una dirección propia de correo corporativo.

En aquellos Centros de trabajo o puestos determinados que no dispongan de conexión al correo electrónico y a Internet, la Empresa analizará la situación y estudiará las posibles soluciones con el objetivo de que durante la vigencia del presente Convenio, sean dotados de los puntos de conexión colectivos necesarios, que permitan el acceso a Internet y al correo electrónico a los trabajadores allí acoplados.

## **UTILIZACIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO E INTERNET POR LOS EMPLEADOS**

Los empleados podrán utilizar el correo electrónico, la dirección e-mail, la Red Corporativa e Internet con libertad y en el sentido más amplio posible, para el desempeño de las actividades de su puesto de trabajo.

Siempre que precisen realizar un uso de estos medios que exceda el habitual, envíos masivos o de especial complejidad, utilizarán los cauces adecuados, de acuerdo con su jefe inmediato, para no causar daños en el desarrollo normal de las comunicaciones y en el funcionamiento de la Red Corporativa.

Con carácter general, los empleados de Telefónica de España, S.A.U. no podrán utilizar el correo electrónico, la Red Corporativa, ni Internet para fines particulares.

En este sentido, bajo ningún concepto podrán los empleados utilizar estos medios para realizar envíos masivos de mensajes, enviar mensajes con anexos de gran tamaño (capacidad), ni realizar cualquier tipo de envío sin relación alguna con el desempeño profesional, que interfiera las comunicaciones del resto de empleados o perturbe el normal funcionamiento de la Red Corporativa. Igualmente, no está permitido el envío de cadenas de mensajes electrónicos, la falsificación de mensajes de correo electrónico, el envío de mensajes o imágenes de material ofensivo, inapropiado o con contenidos discriminatorios por razones de género, edad, sexo, discapacidad, etc., aquellos que promuevan el acoso sexual, así como la utilización de la red para juegos de azar, sorteos, subastas, descarga de vídeo, audio u otros materiales no relacionados con la actividad profesional.

El incumplimiento de estas normas determinará la utilización por la empresa de las restricciones que considere oportuno en la utilización de estos medios y la aplicación del régimen disciplinario, en su caso.

Cuando existan indicios de uso ilícito o abusivo por parte de un empleado, la empresa realizará las comprobaciones oportunas y, si fuera preciso, realizará una auditoría en el ordenador del empleado o en los sistemas que ofrecen el servicio, que se efectuará en horario laboral y en presencia de algún representante de los trabajadores o de la organización sindical que proceda, en caso de afiliación, si el empleado lo desea, con respeto a la dignidad e intimidad del empleado.

## **UTILIZACIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO POR LA REPRESENTACIÓN UNITARIA DE LOS TRABAJADORES Y POR LOS SINDICATOS**

### **Tablón Sindical**

Existe en la empresa un portal al que se accede por la Intranet de la Empresa, denominado e.domus, o portal del empleado. Uno de sus canales, el Tablón Sindical, está a disposición de los sindicatos que

tengan representación en el Comité Intercentros; desde él se puede acceder directamente a las páginas web de dichos sindicatos, donde publican y difunden las comunicaciones e informaciones que consideren. Los empleados pueden acceder al mismo desde los ordenadores que tienen en su puesto de trabajo.

## **Comunicaciones masivas**

Para los temas de especial consideración, la empresa facilitará los medios oportunos para que los sindicatos más representativos a nivel estatal y el Comité Intercentros, individual o conjuntamente, publiquen la información que consideren precisa (Negociación Colectiva, elecciones sindicales y otros eventos singulares), por medio del servicio Infobuzón y todos los empleados reciban esta comunicación.

La interlocución con los sindicatos se llevará a cabo a través de la Dirección General de Recursos que, junto con el resto de unidades afectadas, fijará los criterios y prioridades necesarios para garantizar el normal funcionamiento de la Red Corporativa.

A su vez, durante la vigencia del presente Convenio, preferentemente antes de finalizar el primer semestre de 2002, la Empresa dotará de los mecanismos necesarios para que los sindicatos estatales más representativos puedan dirigir correos a sus afiliados de forma global.

Teniendo en cuenta las facilidades contempladas en los párrafos anteriores, y al objeto de no causar daños en el desarrollo normal de las comunicaciones y en el funcionamiento de la Red Corporativa y Servicios, no se podrá realizar el envío de comunicaciones masivas desde Internet a las direcciones de correo internet asignadas por la Empresa a sus trabajadores, quedando de esta forma recogidos los cauces necesarios que favorecen la comunicación y acción sindical y, a su vez, deben disminuir los comunicados por medios tradicionales (fotocopias, fax, etc.), en la misma proporción que tenga difusión dicho servicio.

## **DOTACIÓN Y USO DEL CORREO ELECTRÓNICO POR PARTE DE LAS SECCIONES SINDICALES**

La Empresa facilitará acceso a la Red corporativa, al correo electrónico y a Internet a los sindicatos que tengan la consideración de más representativos a nivel estatal.

También dotará de una dirección de correo electrónico a las secciones sindicales provinciales de dichos sindicatos, si éstos están representados en el Comité de Empresa Provincial correspondiente, procurando, si fuera necesario y en la medida de lo posible, la adecuación de los medios informáticos de que disponen.

La utilización indebida de estas direcciones, el envío masivo de correo de forma injustificada así como la cesión del uso de esta dirección a otra organización no autorizada, determinará la pérdida de esta facilidad tan pronto la Empresa tenga constancia de ello, y en su caso, la aplicación del régimen disciplinario.

## **12.3 PREFERENCIAS PARA EL DISFRUTE DE LAS VACACIONES REGLAMENTARIAS**

Durante la vigencia de este Convenio, ambas partes acuerdan estudiar en la Comisión de Interpretación y Vigilancia las diferentes alternativas que permitan una revisión de las actuales preferencias para el disfrute de las vacaciones reglamentarias, establecidas en la Normativa Laboral. En caso de acuerdo, las nuevas preferencias se aplicarán en la elaboración del calendario de vacaciones correspondiente.

## **12.4 TELETRABAJO**

La Dirección de la Empresa y la Representación de los Trabajadores son conscientes de la importancia del Teletrabajo como nueva forma de organización del trabajo, máxime teniendo en cuenta, que las empresas de telecomunicaciones son las que ofrecen los productos y servicios que posibilitan la implantación de esta nueva forma de trabajar.

Esta forma de trabajar, permite el desarrollo de nuevas actividades por parte de los empleados que actualmente ocupan puestos menos prioritarios, con lo que se consigue reducir la movilidad geográfica en los procesos de recolocación de dichos empleados.

Teniendo en cuenta las Directrices Generales sobre el Teletrabajo impartidas por el Comité Sectorial de Diálogo Social de las Telecomunicaciones Europeo, la Dirección de la Empresa, previo acuerdo con la RR.TT., realizará pruebas piloto en determinadas localidades y actividades susceptibles de realizar mediante el Teletrabajo, al objeto de valorar, en línea con lo expresado en el párrafo anterior y en función de los resultados obtenidos, la posibilidad de ampliar el número y volumen de ciertas actividades que puedan desarrollarse mediante esta fórmula.

## **12.5 EXCEDENCIAS VOLUNTARIAS**

A partir de la firma del presente Convenio, las excedencias voluntarias previstas en el artículo 46.2 del Estatuto de los Trabajadores y desarrolladas en el artículo 139 de la Normativa Laboral no podrán solicitarse para prestar servicios en otras empresas cuya actividad suponga competencia con las que realizan las Empresas del Grupo Telefónica.

En este sentido, se incorpora el siguiente texto al apartado 1 del artículo 139 de la Normativa Laboral:

“La excedencia voluntaria no podrá solicitarse para prestar servicios en otras empresas cuya actividad suponga competencia con las que realizan las Empresas del Grupo Telefónica. El empleado excedente que preste servicios en alguna de las entidades mencionadas, perderá todos sus derechos en Telefónica de España, S.A.U., produciéndose la extinción de su relación laboral. Se exceptúa de esta limitación de prestar servicios en las citadas empresas a los empleados excedentes a partir del momento en que, una vez finalizado el período de excedencia que les fue concedido, hayan solicitado el reingreso en Telefónica de España, S.A.U. y no se les haya podido aceptar el reingreso por no existir vacantes en ese momento”.

## **12.6 ADAPTACIÓN DE LA BONIFICACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO**

Ambas partes son conscientes de la evolución sufrida durante los últimos años por el Sector de las Telecomunicaciones, que ha propiciado, de una parte, la aparición de nuevos servicios sustentados en los avances tecnológicos y, de otra, la aparición de nuevos Operadores propiciada por la liberalización del Sector. Ante esta situación, se hace necesaria una adaptación de la actual bonificación del servicio telefónico a esta nueva realidad, adecuando por una parte la bonificación de que disfrutaban los empleados a los nuevos servicios emergentes comercializados por la Empresa y, por otra, limitando la concesión de esos beneficios a los empleados que mantienen su vinculación como clientes de Telefónica.

Como consecuencia de lo anterior, la Empresa asume el establecimiento de unas condiciones específicas para sus empleados, en relación con una bonificación en la cuota de abono del ADSL, que se concretará antes de finalizar el primer semestre de 2001. La Empresa atenderá las solicitudes de los empleados en la medida en que técnica y operativamente sea posible.

Por otra parte, como ya se ha expuesto anteriormente, en el nuevo marco de competencia, únicamente tiene sentido el establecimiento de estas bonificaciones a los empleados que mantengan su relación de clientes con nuestra Empresa. Por consiguiente, la Dirección de la Empresa y la Representación de los Trabajadores acuerdan modificar las condiciones en que se venía reconociendo el derecho a la

bonificación del abono telefónico (tanto de la exención de la cuota de conexión de alta como de la bonificación del 50 % de las cuotas mensuales de abono), con la finalidad de que dichos beneficios económicos repercutan exclusivamente en aquellos empleados que mantengan en vigor su contrato telefónico con nuestra Empresa, excluyendo de dicho beneficio a aquéllos que se preasignen o porten el servicio con otras Operadoras, en el sentido siguiente:

1. Los empleados que soliciten el alta de una línea telefónica con derecho a exención en la cuota de alta y bonificación del 50% en la cuota de abono, deberán, para disfrutar de este beneficio, asumir el compromiso de mantenerse en situación de alta (sin preasignarse ni portar el servicio a otra Operadora) en Telefónica durante al menos un año, de forma que si incumplen dicho compromiso, Telefónica podría reclamar el importe correspondiente a la cuota de conexión y a la bonificación de la cuota de abono practicada.
2. Los empleados que, estando disfrutando de la reducción en la cuota de abono del 50%, hayan solicitado o soliciten la preasignación o portabilidad de su línea de teléfono con una Operadora distinta de telefónica, perderán desde ese momento, el derecho a la citada bonificación.

Sólo será posible la petición y disfrute de una única línea bonificada por cada empleado. Se adoptarán las medidas disciplinarias vigentes en aquellos casos en que se efectúe un uso abusivo de este derecho en detrimento de los intereses de la Empresa.

## **12.7 DÍA ADICIONAL DE DESCANSO**

El día 8 de diciembre de 2001, fiesta de ámbito nacional no sustituible que coincide en sábado, se compensará con un día de descanso adicional para todos los empleados. La fecha de su disfrute será acordada entre los empleados y sus respectivos jefes inmediatos, en función de las necesidades de trabajo.

Una vez conocido el calendario laboral para el año 2002, la Comisión de Interpretación y Vigilancia determinará la fiesta laboral que, cumpliendo los requisitos expresados en el párrafo anterior, pueda ser compensada en los mismos términos.

## **12.8 A.T.A.M.**

Ambas partes asumen el compromiso de impulsar aquellas actuaciones que permitan la consolidación y estabilidad de esta Asociación. En este sentido, se apoyarán todas las iniciativas que permitan la incorporación de otros empleados y Empresas del Grupo Telefónica a esta Asociación, mediante los compromisos de colaboración correspondientes.

Asimismo, se continuará con el desarrollo de las acciones recogidas en el apartado B) del epígrafe correspondiente a la "Integración de minusválidos" de la cláusula 9 del Convenio Colectivo 1993/1995.

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

## **12.9 SEGURO COLECTIVO DE RIESGO**

Ambas partes asumen el compromiso de estudiar la posibilidad de que los empleados en activo que en estos momentos no se encuentran dados de alta en el Seguro Colectivo de Riesgo, bien porque decidieron no acogerse a la posibilidad prevista en la cláusula 22.5 del Convenio Colectivo 1993/1995 o bien porque no han solicitado su adhesión al mismo (los incorporados a la Empresa con posterioridad a dicha fecha), puedan acceder única y exclusivamente a la cobertura de las contingencias previstas en el Seguro Colectivo de Riesgo, no así a la prestación de supervivencia. Una vez alcanzado un acuerdo, se concretará la fórmula y el plazo para que aquellos empleados en activo que no se encuentren dados de

alta en el Seguro Colectivo de Riesgo puedan solicitar la cobertura de las contingencias anteriormente citadas.

## **Cláusula 13 DERECHOS DE INFORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LA REPRESENTACIÓN DE LOS TRABAJADORES**

### **13.1 COMISIÓN DE EMPLEO**

La Comisión de Empleo prevista en el art. 76 bis de la Normativa Laboral mantendrá su funcionamiento. Estará compuesta por dos miembros designados por el Comité Intercentros y uno por cada sindicato con presencia en el mismo, y otros tantos por parte de la Dirección de la Empresa.

En esta comisión se abordarán todos los aspectos derivados de:

- Planes de empleo (PAE/Plantilla objetivo).
- Nuevos modelos de organización que afecten al volumen de empleo.
- Programas de convocatorias y traslados.
- Recolocación de recursos disponibles.
- Contratación temporal.
- Programas de becarios y prácticas de cooperación educativa.
- Empresas colaboradoras externas.
- Así como cualquier otro que las partes acuerden.

Además de las anteriores y de las atribuidas a esta Comisión en las diferentes cláusulas, durante la vigencia de este Convenio asumirá plenas competencias para la negociación de las soluciones a las cuestiones de reubicación de RR.HH. que excedan del ámbito provincial o que, sin exceder de dicho ámbito, no puedan ser resueltas a nivel provincial y siempre que se deriven de lo pactado en el vigente Convenio.

Al objeto de realizar un seguimiento más pormenorizado de la gestión de los trabajos derivados de esta Comisión, se mantienen los Grupos de Trabajo de Traslados y Selección, con las competencias y composición que la propia Comisión establezca.

### **13.2 OTRAS COMISIONES PARITARIAS**

La Comisión de Comercial, que estará compuesta por dos miembros designados por el Comité Intercentros y uno por cada sindicato con presencia en el mismo, y otros tantos por parte de la Dirección de la Empresa, mantiene sus actuales competencias.

Las Comisiones Centrales de Formación, Estatal de Operación, Grupo de Igualdad de Oportunidades, así como el Comité Central y los Comités Provinciales de Seguridad y Salud, mantendrán su actual composición y funciones.

### **13.3 COMISIÓN DE INTERPRETACIÓN Y VIGILANCIA**

Se constituye una comisión paritaria compuesta por siete Representantes de los Trabajadores, designados por el Comité Intercentros y otros tantos por parte de la Dirección de la Empresa, para resolver las cuestiones que se deriven de la interpretación y aplicación del Convenio.

Asimismo asumirá la función de Comisión Negociadora de cuantas cuestiones se susciten durante la vigencia del Convenio, de las que pudieran derivarse modificaciones del Convenio Colectivo o del Texto Refundido de la Normativa Laboral, gozando sus acuerdos de la misma eficacia que el Convenio Colectivo.

## 13.4 COMISIONES PROVINCIALES DE GESTIÓN

Las actuales Comisiones Provinciales de Gestión tendrán la siguiente composición y competencias:

### Composición

Por parte de la Representación de los Trabajadores: El Presidente y el Secretario del Comité de Empresa, y un representante de cada sindicato que haya obtenido, al menos, el 10 % del total de miembros del Comité de Empresa.

En representación de la Empresa: El responsable que ésta designe (quien como norma general, tendrá como mínimo el nivel de Jefe), que presidirá la Comisión (convoca, coordina y modera las reuniones, además de designar al Secretario) y tantos miembros como sean necesarios en función de los temas a tratar, que serán designados por las diferentes áreas de actividad de la provincia. En aquellas provincias en que no exista un responsable operativo con nivel de Jefe, presidirá dicha reunión alguno de los que tengan el nivel más alto, según se fije en cada caso.

### Competencias

Con carácter general, se tratarán o negociarán los temas que a continuación se relacionan, salvo aquellos aspectos que sean competencia de alguna de las Comisiones Paritarias del Convenio mencionadas anteriormente:

- ✓ Plantilla: cambios de acoplamiento, reestructuraciones organizativas, reasignación de recursos, convocatorias provinciales, etc.
- ✓ Unificación de funciones de Operadores Auxiliares, en relación con aquellos aspectos contemplados en la cláusula 6 del presente Convenio.
- ✓ Jornada, turnos y horarios provinciales, así como la aplicación de acuerdos en esta materia de ámbito territorial o nacional, reducción de jornada con motivo de las fiestas locales.
- ✓ Vacaciones.
- ✓ Formación. En este aspecto, se mantienen vigentes las Comisiones Provinciales de Formación en aquellas provincias donde exista Escuela Multiprovincial de Formación.
- ✓ Otras cuestiones derivadas de los derechos de información y participación de la Representación de los Trabajadores en el ámbito provincial.

Como norma general, las reuniones de esta Comisión tendrán una periodicidad bimestral y se convocarán con la máxima antelación posible.

No obstante lo anterior, de mutuo acuerdo, podrán convocarse reuniones extraordinarias para tratar asuntos puntuales que pudieran surgir.

## Cláusula 14    **NORMATIVA LABORAL**

Se declara expresamente en vigor con contenido normativo, el Texto Refundido de la Normativa Laboral incluido como Anexo III del Convenio Colectivo 93-95, publicado mediante Resolución de la Dirección General de Trabajo de 20 de Julio de 1994, con las modificaciones introducidas en los Convenios Colectivos 1996, 1997/1998 y 1999/2000, en todo aquello que no haya sido modificado por este Convenio.

Igualmente se mantienen en vigor las Normas de Seguridad e Higiene en el Trabajo incluidas como Anexo V del Convenio Colectivo 1993/95, con las modificaciones incorporadas en los sucesivos Convenios Colectivos y en la legislación vigente.

La Representación de los Trabajadores y la Dirección de la Empresa firman el presente texto del Convenio Colectivo 2001-2002 y Anexos de Telefónica de España, S.A.U. en prueba de conformidad y para la debida constancia, firmando asimismo el Sr. Presidente de las deliberaciones y los Secretarios.

Madrid, a 31 de mayo de 2001.

**REPRESENTANTES DE LA DIRECCION**

**REPRESENTANTES DEL COMITÉ  
INTERCENTROS**

Miguel Angel Alcón Martín

Celestino Anta Ramos

Silvano Alonso Díaz-Toledo

M<sup>a</sup> Prado Bastante de Haro

Fernando Astiaso Laín

Vicente Clemente Estevan

José Buqueras Dobato

José Luis Diez Zurutuza

Jesús Carrillo Alvarez

Juan Hispán Miranda

Alberto Cases Costa

Dionisio Jiménez Jiménez

Carlos Cruz Fernández

Carmen Juárez Rico

Concepción Guerrero Sedano

Carlos Lejárraga Martín San Pablo

Jenaro Maldonado Alonso

Gregorio Martínez Oriola

Juan Carlos Rayo Ortigüela

Alfredo Mesa Navarro

Enrique Soladana Prieto

Antonio Redondo Barrera

Antolín Velasco Maillo

Alicia Wandelmer Gil

**SECRETARIO REPRESENTACIÓN**  
**DIRECCION**

**SECRETARIOS REPRESENTACIÓN**  
**TRABAJADORES**

Antonio Marco Rodríguez

José Luis Rico Martín

Jesús Vera Guerrero

***PRESIDENTE COMISION NEGOCIADORA***

Marcos Peña Pinto

## ANEXO 1

### TABLAS SALARIALES PARA EL AÑO 2001

#### CONVENIO COLECTIVO 2001 - 2002

CODIGO	GRUPO	SUELDO 2001	
		EUROS	PESETAS
GRUPO : 01 GENERAL DE JEFATURAS			
01014	JEFE MAYOR	2.453,20	408.177
01024	JEFE PRINCIPAL DE 1ª	2.340,76	389.469
01034	JEFE PRINCIPAL DE 2ª	2.233,65	371.648
01044	JEFE DE 1ª	2.121,99	353.069
01054	JEFE DE 2ª	2.016,15	335.460
01064	JEFE DE 3ª	1.915,82	318.766
01063	JEFE DE 3ª (-3 AÑOS)	1.915,82	318.766
01062	JEFE DE 3ª (N. I.)	1.915,82	318.766
GRUPO : 32 TITULADOS Y TÉCNICOS SUPERIORES			
SUBGRUPO : 1 TITULADOS SUPERIORES			
32114	TITULADO SUPERIOR MAYOR	3.033,40	504.715
32124	TITULADO SUPERIOR PRINCIPAL DE 1ª	2.893,31	481.407
32134	TITULADO SUPERIOR PRINCIPAL DE 2ª	2.759,90	459.209
32144	TITULADO SUPERIOR ASCENSO DE 1ª	2.620,81	436.066
32154	TITULADO SUPERIOR ASCENSO DE 2ª	2.488,97	414.131
32164	TITULADO SUPERIOR ENTRADA (+ 3 AÑOS)	2.364,00	393.336
32163	TITULADO SUPERIOR ENTRADA (- 3 AÑOS)	2.227,69	370.656
32162	TITULADO SUPERIOR ENTRADA (N.I.)	2.014,09	335.116
GRUPO : 32 TITULADOS Y TÉCNICOS SUPERIORES			
SUBGRUPO : 2 TÉCNICOS SUPERIORES			
32214	TÉCNICO SUPERIOR MAYOR	3.033,40	504.715
32224	TÉCNICO SUPERIOR PRINCIPAL DE 1ª	2.893,31	481.407
32234	TÉCNICO SUPERIOR PRINCIPAL DE 2ª	2.759,90	459.209
32244	TÉCNICO SUPERIOR ASCENSO DE 1ª	2.620,81	436.066
32254	TÉCNICO SUPERIOR ASCENSO DE 2ª	2.488,97	414.131
32264	TÉCNICO SUPERIOR ENTRADA	2.364,00	393.336
GRUPO : 33 TITULADOS Y TÉCNICOS MEDIOS			
SUBGRUPO : 0 TITULADOS Y TÉCNICOS MEDIOS			
33014	TITULADO O TÉCNICO MEDIO MAYOR	2.453,20	408.177
33024	TITULADO O TÉCNICO MEDIO PRINCIPAL DE 1ª	2.340,76	389.469
33034	TITULADO O TÉCNICO MEDIO PRINCIPAL DE 2ª	2.233,65	371.648
33044	TITULADO O TÉCNICO MEDIO DE 1ª	2.121,99	353.069
33054	TITULADO O TÉCNICO MEDIO DE 2ª	2.016,15	335.460
33064	TITULADO O TÉCNICO MEDIO ENTRADA (+ 3 AÑOS)	1.915,82	318.766
33063	TITULADO O TÉCNICO MEDIO ENTRADA (- 3 AÑOS)	1.806,39	300.558
33062	TITULADO O TÉCNICO MEDIO ENTRADA (N.I.)	1.634,95	272.033

		EUROS	PESETAS
GRUPO : 34 DELINEANTES Y OPERADORES AUDIOVISUALES			
SUBGRUPO : 1 DELINEANTES (N.G.L.)			
34114	DELINEANTE (N.G.L.) MAYOR	1.778,06	295.844
34124	DELINEANTE (N.G.L.) PRINCIPAL DE 1ª	1.710,10	284.537
34134	DELINEANTE (N.G.L.) PRINCIPAL DE 2ª	1.644,86	273.682
34144	DELINEANTE (N.G.L.) DE 1ª	1.582,27	263.268
34154	DELINEANTE (N.G.L.) DE 2ª	1.522,18	253.270
34164	DELINEANTE (N.G.L.) ENTRADA (+ 3 AÑOS)	1.464,52	243.676
34163	DELINEANTE (N.G.L.) ENTRADA (- 3 AÑOS)	1.382,17	229.974
34162	DELINEANTE (N.G.L.) ENTRADA (N.I.)	1.259,57	209.574
GRUPO : 34 DELINEANTES Y OPERADORES AUDIOVISUALES			
SUBGRUPO : 2 OPERADORES AUDIOVISUALES			
34214	OPERADOR AUDIOVISUAL MAYOR	1.778,06	295.844
34224	OPERADOR AUDIOVISUAL PRINCIPAL DE 1ª	1.710,10	284.537
34234	OPERADOR AUDIOVISUAL PRINCIPAL DE 2ª	1.644,86	273.682
34244	OPERADOR AUDIOVISUAL DE 1ª	1.582,27	263.268
34254	OPERADOR AUDIOVISUAL DE 2ª	1.522,18	253.270
34264	OPERADOR AUDIOVISUAL ENTRADA (+ 3 AÑOS)	1.464,52	243.676
34263	OPERADOR AUDIOVISUAL ENTRADA (- 3 AÑOS)	1.382,17	229.974
34262	OPERADOR AUDIOVISUAL ENTRADAS (N.I.)	1.259,57	209.574
GRUPO : 35 EQUIPOS			
SUBGRUPO : 1 ENCARGADOS DE PLANTA INTERNA			
35114	ENCARGADO DE PLANTA INTERNA MAYOR	2.108,99	350.907
35124	ENCARGADO DE PLANTA INTERNA PRINCIPAL DE 1ª	2.037,67	339.040
35134	ENCARGADO DE PLANTA INTERNA PRINCIPAL DE 2ª	1.968,76	327.574
35144	ENCARGADO DE PLANTA INTERNA DE 1ª	1.902,18	316.496
35154	ENCARGADO DE PLANTA INTERNA DE 2ª	1.837,85	305.793
35164	ENCARGADO DE PLANTA INTERNA DE 3ª	1.775,70	295.452
GRUPO : 35 EQUIPOS			
SUBGRUPO : 2 OPERADORES TÉCNICOS DE PLANTA INTERNA			
35214	OPERADOR TÉCNICO PLANTA INTERNA MAYOR	1.901,75	316.424
35224	OPERADOR TÉCNICO PLANTA INTERNA PRINCIPAL DE 1ª	1.805,58	300.424
35234	OPERADOR TÉCNICO PLANTA INTERNA PRINCIPAL DE 2ª	1.718,31	285.903
35244	OPERADOR TÉCNICO PLANTA INTERNA PRINCIPAL DE 3ª	1.658,85	276.009
35254	OPERADOR TÉCNICO PLANTA INTERNA DE 1ª	1.602,75	266.675
35264	OPERADOR TÉCNICO PLANTA INTERNA DE 2ª (+ 3 AÑOS)	1.548,55	257.657
35263	OPERADOR TÉCNICO PLANTA INTERNA DE 2ª (- 3 AÑOS)	1.469,80	244.554
35262	OPERADOR TÉCNICO PLANTA INTERNA DE 2ª (N.I.)	1.340,90	223.107
GRUPO : 35 EQUIPOS			
SUBGRUPO : 3 OPERADORES AUXILIARES DE PLANTA INTERNA			
35314	OPERADOR AUXILIAR PLANTA INTERNA MAYOR	1.658,01	275.869
35324	OPERADOR AUXILIAR PLANTA INTERNA PRINCIPAL DE 1ª	1.601,93	266.539
35334	OPERADOR AUXILIAR PLANTA INTERNA PRINCIPAL DE 2ª	1.547,76	257.526
35344	OPERADOR AUXILIAR PLANTA INTERNA DE 1ª	1.495,42	248.816
35354	OPERADOR AUXILIAR PLANTA INTERNA DE 2ª	1.409,87	234.583
35364	OPERADOR AUXILIAR PLANTA INTERNA ENTRADA (+ 3 AÑOS)	1.328,44	221.033
35363	OPERADOR AUXILIAR PLANTA INTERNA ENTRADA (- 3 AÑOS)	1.266,34	210.701
35362	OPERADOR AUXILIAR PLANTA INTERNA ENTRADA (N.I.)	1.147,62	190.948

		EUROS	PESETAS
GRUPO : 36 REDES			
SUBGRUPO : 1 ENCARGADOS DE PLANTA EXTERNA			
36114	ENCARGADO PLANTA EXTERNA MAYOR	2.108,99	350.907
36124	ENCARGADO PLANTA EXTERNA PRINCIPAL DE 1ª	2.037,67	339.040
36134	ENCARGADO PLANTA EXTERNA PRINCIPAL DE 2ª	1.968,76	327.574
36144	ENCARGADO PLANTA EXTERNA DE 1ª	1.902,18	316.496
36154	ENCARGADO PLANTA EXTERNA DE 2ª	1.837,85	305.793
36164	ENCARGADO PLANTA EXTERNA DE 3ª	1.775,70	295.452
GRUPO : 36 REDES			
SUBGRUPO : 2 ENCARGADOS GRUPO PLANTA EXTERNA			
36214	ENCARGADO GRUPO PLANTA EXTERNA MAYOR	1.840,14	306.174
36224	ENCARGADO GRUPO PLANTA EXTERNA PRINCIPAL DE 1ª	1.777,91	295.819
36234	ENCARGADO GRUPO PLANTA EXTERNA PRINCIPAL DE 2ª	1.717,78	285.815
36244	ENCARGADO GRUPO PLANTA EXTERNA PRINCIPAL DE 3ª	1.659,69	276.150
36254	ENCARGADO GRUPO PLANTA EXTERNA DE 1ª	1.603,56	266.811
36264	ENCARGADO GRUPO PLANTA EXTERNA DE 2ª (+ 3 AÑOS)	1.549,34	257.788
36263	ENCARGADO GRUPO PLANTA EXTERNA DE 2ª (- 3 AÑOS)	1.469,41	244.488
GRUPO : 36 REDES			
SUBGRUPO : 3 OPERADORES AUXILIARES PLANTA EXTERNA			
36314	OPERADOR AUXILIAR PLANTA EXTERNA MAYOR	1.658,01	275.869
36324	OPERADOR AUXILIAR PLANTA EXTERNA PRINCIPAL DE 1ª	1.601,93	266.539
36334	OPERADOR AUXILIAR PLANTA EXTERNA PRINCIPAL DE 2ª	1.547,76	257.526
36344	OPERADOR AUXILIAR PLANTA EXTERNA DE 1ª	1.495,42	248.816
36354	OPERADOR AUXILIAR PLANTA EXTERNA DE 2ª	1.409,87	234.583
36364	OPERADOR AUXILIAR PLANTA EXTERNA ENTRADA (+ 3 AÑOS)	1.328,44	221.033
36363	OPERADOR AUXILIAR PLANTA EXTERNA ENTRADA (- 3 AÑOS)	1.266,34	210.701
36362	OPERADOR AUXILIAR PLANTA EXTERNA ENTRADA (N.I.)	1.147,62	190.948
GRUPO : 36 REDES			
SUBGRUPO : 4 OPERADORES AUXILIARES SERVICIO POSTVENTA			
36414	OPERADOR AUXILIAR SERVICIO POSTVENTA MAYOR	1.658,01	275.869
36424	OPERADOR AUXILIAR SERV. POSTVENTA PRINCIPAL 1ª	1.601,93	266.539
36434	OPERADOR AUXILIAR SERV. POSTVENTA PRINCIPAL 2ª	1.547,76	257.526
36444	OPERADOR AUXILIAR SERV. POSTVENTA DE 1ª	1.495,42	248.816
36454	OPERADOR AUXILIAR SERV. POSTVENTA DE 2ª	1.409,87	234.583
36464	OPERADOR AUXILIAR SERV. POSTVENTA ENT. (+ 3 AÑOS)	1.328,44	221.033
36463	OPERADOR AUXILIAR SERV. POSTVENTA ENT. (- 3 AÑOS)	1.266,34	210.701
36462	OPERADOR AUXILIAR SERV. POSTVENTA ENTRADA (N.I.)	1.147,62	190.948
GRUPO : 37 ADMINISTR. OFIMAT. Y SERV. COMERCIAL			
SUBGRUPO : 1 ENCARGADOS OFIMÁTICOS			
37114	ENCARGADO OFIMÁTICO MAYOR	1.994,31	331.826
37124	ENCARGADO OFIMÁTICO PRINCIPAL DE 1ª	1.926,87	320.604
37134	ENCARGADO OFIMÁTICO PRINCIPAL DE 2ª	1.861,71	309.762
37144	ENCARGADO OFIMÁTICO DE 1ª	1.798,75	299.287
37154	ENCARGADO OFIMÁTICO DE 2ª	1.737,92	289.166
37164	ENCARGADO OFIMÁTICO DE 3ª	1.679,14	279.386

		EUROS	PESETAS
GRUPO : 37 ADMINISTR. OFIMAT. Y SERV. COMERCIAL			
SUBGRUPO : 2 ENCARGADOS DE SERVICIO COMERCIAL			
37214	ENCARGADO SERVICIO COMERCIAL MAYOR	1.994,31	331.826
37224	ENCARGADO SERVICIO COMERCIAL PRINCIPAL DE 1ª	1.926,87	320.604
37234	ENCARGADO SERVICIO COMERCIAL PRINCIPAL DE 2ª	1.861,71	309.762
37244	ENCARGADO SERVICIO COMERCIAL DE 1ª	1.798,75	299.287
37254	ENCARGADO SERVICIO COMERCIAL DE 2ª	1.737,92	289.166
37264	ENCARGADO SERVICIO COMERCIAL DE 3ª	1.679,14	279.386
GRUPO : 37 ADMINISTR. OFIMAT. Y SERV. COMERCIAL			
SUBGRUPO : 3 ASESORES DEL SERVICIO COMERCIAL			
37314	ASESOR SERVICIO COMERCIAL MAYOR	1.840,62	306.254
37324	ASESOR SERVICIO COMERCIAL PRINCIPAL DE 1ª	1.774,88	295.315
37334	ASESOR SERVICIO COMERCIAL PRINCIPAL DE 2ª	1.710,12	284.541
37344	ASESOR SERVICIO COMERCIAL DE 1ª	1.644,89	273.687
37354	ASESOR SERVICIO COMERCIAL DE 2ª	1.582,32	263.275
37364	ASESOR SERVICIO COMERCIAL DE 3ª (+ 3)	1.522,31	253.290
37363	ASESOR SERVICIO COMERCIAL DE 3ª (- 3)	1.433,51	238.516
37362	ASESOR SERVICIO COMERCIAL DE 3ª (N.I.)	1.299,01	216.138
GRUPO : 37 ADMINISTR. OFIMAT. Y SERV. COMERCIAL			
SUBGRUPO : 4 ADMINISTRATIVOS OFIMÁTICOS			
37414	JEFE DE NEGOCIADO OFIMÁTICO	1.611,41	268.117
37424	SUBJEFE DE NEGOCIADO OFIMÁTICO	1.556,92	259.049
37434	OFICIAL ADMINISTRATIVO OFIMÁTICO DE 1ª	1.504,27	250.289
37444	OFICIAL ADMINISTRATIVO OFIMÁTICO DE 2ª	1.453,40	241.825
37454	AUXILIAR ADMINISTRATIVO OFIMÁTICO DE 1ª	1.370,90	228.098
37464	AUXILIAR ADMINISTRATIVO OFIMÁTICO DE 2ª (+ 3 AÑOS)	1.290,88	214.785
37463	AUXILIAR ADMINISTRATIVO OFIMÁTICO DE 1ª (- 3 AÑOS)	1.231,26	204.864
37462	AUXILIAR ADMINISTRATIVO OFIMÁTICO DE 1ª (N.I.)	1.116,31	185.738
GRUPO : 38 OPERACIÓN			
SUBGRUPO : 1 ENCARGADOS DE OPERACIÓN			
38114	ENCARGADO DE OPERACIÓN MAYOR	1.994,31	331.826
38124	ENCARGADO DE OPERACIÓN PRINCIPAL DE 1ª	1.926,87	320.604
38134	ENCARGADO DE OPERACIÓN PRINCIPAL DE 2ª	1.861,71	309.762
38144	ENCARGADO DE OPERACIÓN DE 1ª	1.798,75	299.287
38154	ENCARGADO DE OPERACIÓN DE 2ª	1.737,92	289.166
38164	ENCARGADO DE OPERACIÓN DE 3ª	1.679,14	279.386
38364	ENCARGADO DE OPERACIÓN DE 3ª (G.L.1.)	1.641,96	273.199
GRUPO : 38 OPERACIÓN			
SUBGRUPO : 2 OPERADOR			
38214	OPERADOR/A MAYOR	1.611,41	268.117
38224	OPERADOR/A PRINCIPAL DE 1ª	1.556,92	259.049
38234	OPERADOR/A PRINCIPAL DE 2ª	1.504,27	250.289
38244	OPERADOR/A DE 1ª	1.453,40	241.825
38254	OPERADOR/A DE 2ª	1.370,90	228.098
38264	OPERADOR/A DE 3ª (+ 3 AÑOS)	1.290,88	214.785
38263	OPERADOR/A DE 3ª (- 3 AÑOS)	1.231,26	204.864
38262	OPERADOR/A DE 3ª (N.I.)	1.116,31	185.738

	GRUPO : 80 ENCARGADOS MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS	EUROS	PESETAS
80014	ENCARGADO DE MANTENI. DE VEHÍCULOS MAYOR	1.994,31	331.826
80024	ENCARGADO DE MANTENI. DE VEHÍCULOS PRINCIPAL DE 1ª	1.926,87	320.604
80034	ENCARGADO DE MANTENI. DE VEHÍCULOS PRINCIPAL DE 2ª	1.861,71	309.762
80044	ENCARGADO DE MANTENI. DE VEHÍCULOS DE 1ª	1.798,75	299.287
80054	ENCARGADO DE MANTENI. DE VEHÍCULOS DE 2ª	1.737,92	289.166
80064	ENCARGADO DE MANTENI. DE VEHÍCULOS DE 3ª	1.679,14	279.386
GRUPO : 81 EDIFICIOS			
SUBGRUPO : 1 ENCARGADOS MANTENIMIENTO EDIFICIOS			
81114	ENCARGADO MANTENIMIENTO EDIFICIOS MAYOR	1.843,47	306.728
81124	ENCARGADO MANTENIMIENTO EDIFICIOS PRINCIPAL 1ª	1.781,13	296.354
81134	ENCARGADO MANTENIMIENTO EDIFICIOS PRINCIPAL 2ª	1.720,89	286.332
81144	ENCARGADO MANTENIMIENTO EDIFICIOS DE 1ª	1.662,69	276.649
81154	ENCARGADO MANTENIMIENTO EDIFICIOS DE 2ª	1.606,47	267.294
81164	ENCARGADO MANTENIMIENTO EDIFICIOS DE 3ª	1.552,14	258.255
GRUPO : 81 EDIFICIOS			
SUBGRUPO : 2 OPERADORES MANTENIMIENTO EDIFICIOS			
81214	OPERADOR MANTENIMIENTO EDIFICIOS MAYOR	1.658,01	275.869
81224	OPERADOR MANTENIMIENTO EDIFICIOS PRINCIPAL 1ª	1.601,93	266.539
81234	OPERADOR MANTENIMIENTO EDIFICIOS PRINCIPAL 2ª	1.547,76	257.526
81244	OPERADOR MANTENIMIENTO EDIFICIOS DE 1ª	1.495,42	248.816
81254	OPERADOR MANTENIMIENTO EDIFICIOS DE 2ª	1.409,87	234.583
81264	OPERADOR MANTENIMIENTO EDIFICIOS ENTRADA (+ 3 AÑOS)	1.328,44	221.033
81263	OPERADOR MANTENIMIENTO EDIFICIOS ENTRADA (- 3 AÑOS)	1.266,34	210.701
81262	OPERADOR MANTENIMIENTO EDIFICIOS ENTRADA (N.I.)	1.147,62	190.948
GRUPO : 82 ALMACENES			
SUBGRUPO : 1 ENCARGADOS OPERACIÓN ALMACENES			
82114	ENCARGADO OPERACIÓN ALMACENES MAYOR	1.843,47	306.728
82124	ENCARGADO OPERACIÓN ALMACENES PRINCIPAL 1ª	1.781,13	296.354
82134	ENCARGADO OPERACIÓN ALMACENES PRINCIPAL 2ª	1.720,89	286.332
82144	ENCARGADO OPERACIÓN ALMACENES DE 1ª	1.662,69	276.649
82154	ENCARGADO OPERACIÓN ALMACENES DE 2ª	1.606,47	267.294
82164	ENCARGADO OPERACIÓN ALMACENES DE 3ª	1.552,14	258.255
GRUPO : 82 ALMACENES			
SUBGRUPO : 2 OPERADORES ALMACENES			
82214	OPERADOR ALMACENES MAYOR	1.611,41	268.117
82224	OPERADOR ALMACENES PRINCIPAL 1ª	1.556,92	259.049
82234	OPERADOR ALMACENES PRINCIPAL 2ª	1.504,27	250.289
82244	OPERADOR ALMACENES DE 1ª	1.453,40	241.825
82254	OPERADOR ALMACENES DE 2ª	1.370,90	228.098
82264	OPERADOR ALMACENES ENTRADA (+ 3 AÑOS)	1.290,88	214.785
82263	OPERADOR ALMACENES ENTRADA (- 3 AÑOS)	1.231,26	204.864
82262	OPERADOR ALMACENES ENTRADA (N.I.)	1.116,31	185.738

GRUPO : 83 AUXILIARES DE EDIFICIOS Y SERVICIOS		EUROS	PESETAS
83014	AUXILIAR EDIFICIOS Y SERVICIOS MAYOR	1.527,75	254.197
83024	AUXILIAR EDIFICIOS Y SERVICIOS PRINCIPAL 1ª	1.469,88	244.567
83034	AUXILIAR EDIFICIOS Y SERVICIOS PRINCIPAL 2ª	1.414,32	235.323
83044	AUXILIAR EDIFICIOS Y SERVICIOS DE 1ª	1.361,03	226.456
83054	AUXILIAR EDIFICIOS Y SERVICIOS DE 2ª	1.309,88	217.945
83064	AUXILIAR EDIFICIOS Y SERVICIOS ENTRADA (+ 3 AÑOS)	1.260,78	209.776
83063	AUXILIAR EDIFICIOS Y SERVICIOS ENTRADA (- 3 AÑOS)	1.190,66	198.109
83062	AUXILIAR EDIFICIOS Y SERVICIOS ENTRADA (N.I.)	1.080,75	179.822
GRUPO : 84 OPERADORES TÉCNICOS INFORMÁTICA GESTIÓN			
84014	OPERADOR TEC. INFORMÁTICA GESTION MAYOR	1.901,75	316.424
84024	OPERADOR TEC. INFORMÁTICA GESTION PRINCIPAL 1ª	1.805,58	300.424
84034	OPERADOR TEC. INFORMÁTICA GESTION PRINCIPAL 2ª	1.718,31	285.903
84044	OPERADOR TEC. INFORMÁTICA GESTION DE 1ª	1.658,85	276.009
84054	OPERADOR TEC. INFORMÁTICA GESTION DE 2ª	1.602,75	266.675
84064	OPERADOR TEC. INFORMÁTICA GESTION ENT.(+ 3 AÑOS)	1.548,55	257.657
84063	OPERADOR TEC. INFORMÁTICA GESTION ENT.(- 3 AÑOS)	1.469,80	244.554
84062	OPERADOR TEC. INFORMÁTICA GESTION ENT.(N.I.)	1.340,90	223.107
GRUPO : 85 OPERADORES AUXILIARES INFORM. GESTION			
85014	OPERADOR AUX. INFORMÁTICA GESTION MAYOR	1.658,01	275.869
85024	OPERADOR AUX. INFORMÁTICA GESTION PRINCIPAL 1ª	1.601,93	266.539
85034	OPERADOR AUX. INFORMÁTICA GESTION PRINCIPAL 2ª	1.547,76	257.526
85044	OPERADOR AUX. INFORMÁTICA GESTION DE 1ª	1.495,42	248.816
85054	OPERADOR AUX. INFORMÁTICA GESTION DE 2ª	1.409,87	234.583
85064	OPERADOR AUX. INFORMÁTICA GESTION ENT.(+ 3 AÑOS)	1.328,44	221.033
85063	OPERADOR AUX. INFORMÁTICA GESTION ENT.(- 3 AÑOS)	1.266,34	210.701
85062	OPERADOR TEC. INFORMÁTICA GESTION ENT.(N.I.)	1.147,62	190.948
GRUPO : 86 RADIOTELEFONISTAS (N.G.L.)			
86014	RADIOTELEFONISTA MAYOR	1.658,01	275.869
86024	RADIOTELEFONISTA PRINCIPAL 1ª	1.601,93	266.539
86034	RADIOTELEFONISTA PRINCIPAL 2ª	1.547,76	257.526
86044	RADIOTELEFONISTA DE 1ª	1.495,42	248.816
86054	RADIOTELEFONISTA DE 2ª	1.409,87	234.583
86064	RADIOTELEFONISTA DE ENTRADA (+ 3 AÑOS)	1.328,44	221.033
86063	RADIOTELEFONISTA DE ENTRADA (- 3 AÑOS)	1.266,34	210.701
86062	RADIOTELEFONISTA DE ENTRADA (N.I.)	1.147,62	190.948

## TABLAS SALARIALES - GRUPOS LABORALES A EXTINGUIR

### CONVENIO COLECTIVO 2001 - 2002

CODIGO	GRUPO	SUELDO 2001	
		EUROS	PESETAS
GRUPO : 02 TITULADOS FACULTATIVOS Y TEC. ESPECIALES			
SUBGRUPO: 1 TITULADOS FACULTATIVOS			
02114	TITULADO FACULTATIVO MAYOR	2.935,92	488.496
02124	TITULADO FACULTATIVO PRINCIPAL DE 1ª	2.800,21	465.916
02134	TITULADO FACULTATIVO PRINCIPAL DE 2ª	2.658,03	442.259
02144	TITULADO FACULTATIVO ASCENSO DE 1ª	2.524,46	420.035
02154	TITULADO FACULTATIVO ASCENSO DE 2ª	2.376,71	395.451
02164	TITULADO FACULTATIVO ENTRADA (+ 3 AÑOS)	2.226,59	370.473
02163	TITULADO FACULTATIVO ENTRADA (- 3 AÑOS)	2.117,84	352.379
02162	TITULADO FACULTATIVO ENTRADA (N.I.)	1.925,04	320.300
GRUPO : 03 TITULADOS AUXILIARES Y TÉCNICOS			
SUBGRUPO : 1 TITULADO AUXILIAR O TÉCNICO			
03114	TITULADO AUXILIAR O TÉCNICO MAYOR	2.368,78	394.132
03124	TITULADO AUXILIAR O TÉCNICO PRINCIPAL DE 1º	2.260,21	376.067
03134	TITULADO AUXILIAR O TÉCNICO PRINCIPAL DE 2ª	2.146,49	357.146
03144	TITULADO AUXILIAR O TÉCNICO DE 1ª	2.039,59	339.359
03154	TITULADO AUXILIAR O TÉCNICO DE 2ª	1.921,41	319.696
03164	TITULADO AUXILIAR O TÉCNICO ENTRADA (+ 3 AÑOS)	1.801,28	299.708
03163	TITULADO AUXILIAR O TÉCNICO ENTRADA (- 3 AÑOS)	1.714,31	285.237
03162	TITULADO AUXILIAR O TÉCNICO ENTRADA (N.I.)	1.565,31	260.446
GRUPO : 05 EQUIPOS			
SUBGRUPO : 6 ENCARGADOS DE EQUIPOS			
05614	ENCARGADO DE EQUIPO MAYOR	1.918,94	319.285
05624	ENCARGADO DE EQUIPO PRINCIPAL DE 1ª	1.854,05	308.487
05634	ENCARGADO DE EQUIPO PRINCIPAL DE 2ª	1.791,35	298.055
05644	ENCARGADO DE EQUIPO DE 1ª	1.730,77	287.976
05654	ENCARGADO DE EQUIPO DE 2ª	1.672,24	278.237
05664	ENCARGADO DE EQUIPO DE 3ª	1.615,69	268.828
GRUPO : 05 EQUIPOS			
SUBGRUPO : 7 OPERADORES TÉCNICOS			
05714	OPERADOR TÉCNICO MAYOR	1.729,75	287.807
05724	OPERADOR TÉCNICO PRINCIPAL DE 1ª	1.642,74	273.329
05734	OPERADOR TÉCNICO PRINCIPAL DE 2ª	1.563,75	260.185
05744	OPERADOR TÉCNICO PRINCIPAL DE 3ª	1.510,57	251.338
05754	OPERADOR TÉCNICO DE 1ª	1.459,48	242.838
05764	OPERADOR TÉCNICO DE 2ª (+ 3 AÑOS)	1.410,13	234.626
05763	OPERADOR TÉCNICO DE 2ª (- 3 AÑOS)	1.338,83	222.763
05762	OPERADOR TÉCNICO DE 2ª (N.I.)	1.222,22	203.361

		EUROS	PESETAS
GRUPO : 05 EQUIPOS			
SUBGRUPO : 8 AUXILIARES TÉCNICOS DE PLANTA			
05814	AUXILIAR TÉCNICO DE PLANTA MAYOR	1.605,38	267.113
05824	AUXILIAR TÉCNICO DE PLANTA PRINCIPAL DE 1ª	1.551,09	258.080
05834	AUXILIAR TÉCNICO DE PLANTA PRINCIPAL DE 2ª	1.498,64	249.352
05844	AUXILIAR TÉCNICO DE PLANTA DE 1ª	1.447,96	240.919
05854	AUXILIAR TÉCNICO DE PLANTA DE 2ª	1.365,30	227.166
05864	AUXILIAR TÉCNICO DE PLANTA ENTRADA (+ 3 AÑOS)	1.286,61	214.074
05863	AUXILIAR TÉCNICO DE PLANTA ENTRADA (- 3 AÑOS)	1.226,61	204.090
GRUPO : 06 REDES			
SUBGRUPO : 7 ENCARGADOS DE GRUPO DE REDES			
06714	ENCARGADO DE GRUPO DE REDES MAYOR	1.704,53	283.610
06724	ENCARGADO DE GRUPO DE REDES PRINCIPAL DE 1ª	1.646,89	274.019
06734	ENCARGADO DE GRUPO DE REDES PRINCIPAL DE 2ª	1.591,19	264.752
06744	ENCARGADO DE GRUPO DE REDES PRINCIPAL DE 3ª	1.537,38	255.799
06754	ENCARGADO DE GRUPO REDES DE 1ª	1.485,39	247.148
06764	ENCARGADO DE GRUPO REDES DE 2ª (+ 3 AÑOS)	1.435,15	238.790
06763	ENCARGADO DE GRUPO REDES DE 2ª (- 3 AÑOS)	1.361,48	226.532
GRUPO : 06 REDES			
SUBGRUPO : 9 CELADORES, EMPALMADORES, CONDUCTORES			
06914	CELADOR,EMPALMADOR, CONDUCTOR MAYOR	1.513,30	251.792
06924	CELADOR,EMPALMADOR, CONDUCTOR PRINCIPAL DE 1ª	1.462,12	243.277
06934	CELADOR,EMPALMADOR, CONDUCTOR PRINCIPAL DE 2ª	1.412,68	235.050
06944	CELADOR,EMPALMADOR, CONDUCTOR DE 1ª	1.364,91	227.101
06954	CELADOR,EMPALMADOR, CONDUCTOR DE 2ª	1.318,75	219.421
06964	CELADOR,EMPALMADOR, CONDUCTOR ENTRADA (+ 3 AÑOS)	1.228,48	204.402
06963	CELADOR,EMPALMADOR, CONDUCTOR ENTRADA (- 3 AÑOS)	1.164,92	193.826
06962	CELADOR,EMPALMADOR, CONDUCTOR ENTRAD (N.I.)	1.043,48	173.620
GRUPO : 07 ADMINISTRATIVO Y SERVICIO ABONADOS			
SUBGRUPO : 6 ENCARGADOS			
07614	ENCARGADO ADMINISTRATIVO MAYOR	1.875,56	312.067
07624	ENCARGADO ADMINISTRATIVO PRINCIPAL DE 1ª	1.812,13	301.513
07634	ENCARGADO ADMINISTRATIVO PRINCIPAL DE 2ª	1.750,85	291.317
07644	ENCARGADO ADMINISTRATIVO DE 1ª	1.691,64	281.465
07654	ENCARGADO ADMINISTRATIVO DE 2ª	1.634,43	271.946
07664	ENCARGADO ADMINISTRATIVO DE 3ª	1.551,23	258.103
GRUPO : 07 ADMINISTRATIVO Y SERVICIO ABONADOS			
SUBGRUPO : 9 ADMINISTRATIVOS			
07914	JEFE DE NEGOCIADO	1.523,54	253.496
07924	SUBJEFE DE NEGOCIADO	1.459,74	242.880
07934	OFICIAL DE 1ª	1.410,37	234.666
07944	OFICIAL DE 2ª	1.362,67	226.730
07954	AUXILIAR DE 1ª	1.279,00	212.808
07964	AUXILIAR DE 2ª (+ 3 AÑOS)	1.213,83	201.964
07963	AUXILIAR DE 2ª (- 3 AÑOS)	1.151,14	191.533
07962	AUXILIAR DE 2ª (N.I.)	1.039,67	172.986

		EUROS	PESETAS
GRUPO : 08 OPERACIÓN			
SUBGRUPO : 8 TELEFONISTAS			
08814	TELEFONISTA MAYOR	1.495,57	248.843
08824	TELEFONISTA PRINCIPAL DE 1ª	1.445,00	240.427
08834	TELEFONISTA PRINCIPAL DE 2ª	1.396,13	232.296
08844	TELEFONISTA PRINCIPAL DE 3ª	1.348,91	224.440
08854	TELEFONISTA DE 1ª	1.303,29	216.850
08864	TELEFONISTA DE 2ª (+ 3 AÑOS)	1.233,67	205.265
08863	TELEFONISTA DE 2ª (- 3 AÑOS)	1.170,62	194.775
08862	TELEFONISTA DE 2ª (N.I.)	1.058,55	176.127
GRUPO : 12 ALMACENES			
SUBGRUPO : 7 OFICIAL DE ALMACENES			
12714	OFICIAL MAYOR DE ALMACENES	1.448,96	241.087
12724	OFICIAL PRINCIPAL ALMACENES	1.399,96	232.934
12734	OFICIAL DE 1ª ALMACENES	1.352,62	225.057
12744	OFICIAL DE 2ª ALMACENES (+ 3 AÑOS)	1.306,88	217.446
12743	OFICIAL DE 2ª ALMACENES (- 3 AÑOS)	1.236,50	205.736
12742	OFICIAL DE 2ª ALMACENES (N.I.)	1.116,02	185.691
12754	AYUDANTE DE ALMACENES	1.263,39	210.211
12764	AYUDANTE DE ENTRADA ALMACENES (+ 3 AÑOS)	1.193,31	198.550
12763	AYUDANTE DE ENTRADA ALMACENES (- 3 AÑOS)	1.131,91	188.334
12762	AYUDANTE DE ENTRADA ALMACENES (N.I.)	1.024,86	170.522
GRUPO : 14 SUBALTERNOS			
14014	SUBALTERNO MAYOR	1.448,16	240.953
14024	SUBALTERNO PRINCIPAL DE 1ª	1.399,18	232.804
14034	SUBALTERNO PRINCIPAL DE 2ª	1.351,86	224.931
14044	SUBALTERNO DE 1ª	1.306,14	217.324
14054	SUBALTERNO DE 2ª	1.261,97	209.974
14064	SUBALTERNO DE ENTRADA (+ 3 AÑOS)	1.192,00	198.332
14063	SUBALTERNO DE ENTRADA (- 3 AÑOS)	1.130,64	188.123
14062	SUBALTERNO DE ENTRADA (N.I.)	983,52	163.643
GRUPO : 40 INFORMÁTICOS			
SUBGRUPO : 7 ANALISTAS DE SISTEMAS			
40714	ANALISTA DE SISTEMAS MAYOR	2.716,06	451.914
40724	ANALISTA DE SISTEMAS PRINCIPAL DE 1ª	2.574,05	428.286
40734	ANALISTA DE SISTEMAS PRINCIPAL DE 2ª	2.431,64	404.591
40744	ANALISTA DE SISTEMAS DE 1ª	2.299,76	382.647
40754	ANALISTA DE SISTEMAS DE 2ª	2.152,63	358.168
40764	ANALISTA DE SISTEMAS DE ENTRADA (+ 3 AÑOS)	2.040,76	339.554
40763	ANALISTA DE SISTEMAS DE ENTRADA (- 3 AÑOS)	1.937,85	322.432
40762	ANALISTA DE SISTEMAS DE ENTRADA (N.I.)	1.759,17	292.701

	GRUPO : 44 OPERADORES INFORMÁTICOS	EUROS	PESETAS
44014	OPERADOR INFORMÁTICO MAYOR	1.729,75	287.807
44024	OPERADOR INFORMÁTICO PRINCIPAL DE 1ª	1.642,74	273.329
44034	OPERADOR INFORMÁTICO PRINCIPAL DE 2ª	1.563,75	260.185
44044	OPERADOR INFORMÁTICO DE 1ª	1.510,57	251.338
44054	OPERADOR INFORMÁTICO DE 2ª	1.459,48	242.838
44064	OPERADOR INFORMÁTICO DE ENTRADA (+ 3 AÑOS)	1.410,13	234.626
44063	OPERADOR INFORMÁTICO DE ENTRADA (- 3 AÑOS)	1.338,83	222.763
44062	OPERADOR INFORMÁTICO DE ENTRADA (N.I.)	1.222,22	203.361

*No se incluyen los sueldos de los antiguos Subgrupos Laborales que a continuación se relacionan, por no existir en estos momentos empleados de estas categorías:*

059	Mecánicos
068	Ayudantes Técnicos de Red
078	Representante Servicio Abonados
087	Supervisores/as Operación
117	Oficiales y Ayudantes de Oficinas
170	Radiotelegrafistas
226	Ayudantes de Tráfico y Ayudantes Técnicos

**ANEXO 2**

**VALORACIÓN ACTUALMENTE VIGENTE DE LOS PERFILES DE COMPETENCIAS DE LOS DIFERENTES PUESTOS DE LA CARRERA COMERCIAL**

<b>CARRERA COMERCIAL</b>					
<b>PERFIL DE COMPETENCIAS PARA LOS DIFERENTES PUESTOS DE TRABAJO</b>					
<b>COMPETENCIAS GENÉRICAS</b>	<b>NIVELES MÍNIMOS</b>				
	<b>Ve</b>	<b>V1</b>	<b>V2</b>	<b>V3</b>	<b>V4</b>
<b>Atención a clientes</b>	5	6	6	7	8
<b>Iniciativa</b>	5	7	7	8	8
<b>Negociación</b>	4	5	5	6	7
<b>Comunicación</b>	6	6	7	7	8
<b>COMPETENCIAS ESPECÍFICAS</b>	<b>NIVELES MÍNIMOS</b>				
	<b>Ve</b>	<b>V1</b>	<b>V2</b>	<b>V3</b>	<b>V4</b>
<b>Visión de negocio</b>	4	5	6	7	9
<b>Orientación a resultados</b>	5	6	6	7	8
<b>Gestión de la cartera de clientes</b>	4	6	6	8	8
<b>Conocimientos de marketing</b>	4	4	5	6	6
<b>Conocimientos marco regulatorio y sector telecomu.</b>	4	4	5	6	7

**PONDERACIÓN DE LOS CRITERIOS ACTUALMENTE VIGENTES DE ENTRADA Y EVOLUCIÓN DE LOS VENDEDORES PRESENCIALES**

<b>CARRERA COMERCIAL</b>			
<b>PONDERACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ENTRADA Y EVOLUCIÓN DE LOS VENDEDORES PRESENCIALES</b>			
<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>	<b>EXPERIENCIA Y FORMACIÓN</b>	<b>EVALUACIÓN COMPETENCIAS</b>	<b>CUMPLIMIENTO OBJETIVOS</b>
<b>Criterios de entrada:</b> Colectivos sin experiencia en ventas en Telefónica	40 %	60 %	No se aplica
<b>Criterios de entrada:</b> Colectivos con experiencia en ventas en Telefónica	10 %	50 %	40 %
<b>Criterios de evolución:</b> Vendedores adscritos a los diferentes niveles	10 %	30 %	60 %

ANEXO 3

**PLAN DE ACCIÓN  
DEL PROFESORADO COLABORADOR 2001-2002**

**ÍNDICE**

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. ORGANIZACIÓN DEL COLECTIVO DE PROFESORES**
  - 2.1- CAPTACIÓN**
  - 2.2- VALIDACIÓN**
  - 2.3- MOTIVACIÓN**
- 3. DINAMIZACIÓN DEL COLECTIVO DE PROFESORES**
- 4. DESARROLLO DE ACCIONES DE CAPACITACIÓN**
- 5. DESARROLLO E IMPLANTACIÓN DEL PLAN**
- 6. ANEXOS**

## 1. INTRODUCCIÓN

El actual modelo formativo de Telefónica de España se articula en gran medida entorno a la figura del **profesor colaborador**. Por esta razón es necesario, y así es reconocido tanto por parte de la Representación de los Trabajadores como de la Empresa, establecer un plan de acción que sirva de marco para planificar las actividades orientadas hacia este colectivo que posibiliten disponer de profesionales con conocimientos, habilidades y actitudes adecuadas para colaborar, con garantías de calidad, en el desarrollo de las acciones formativas necesarias en Telefónica de España.

El presente **Plan de Acción del Profesorado Colaborador**, recoge las actividades que se van a llevar a cabo en el periodo 2001-2002 relacionadas directamente con dicho colectivo. Las directrices y actividades que se recogen en este Plan pretenden, manteniendo un cierto hilo conductor con el hasta ahora vigente p@p, simplificar y optimizar los procesos de actuación para hacerlos lo más operativos y realistas posibles.

El Plan de Acción del Profesorado Colaborador 2001-2002 se estructura entorno a tres bloques de actividad, orientados respectivamente a:

- organizar el colectivo de profesores colaboradores.
- dinamizar a los profesores colaboradores.
- desarrollar la formación pedagógica de los profesores colaboradores.

## 2. ORGANIZACIÓN DEL COLECTIVO DE PROFESORES

Uno de los principales problemas con los que se encuentra la empresa a la hora de desarrollar acciones de formación es la disponibilidad de profesorado. En este sentido es importante que, junto a las estrategias de captación y capacitación lanzadas desde el área de RR.HH., todas las Áreas de Negocio de la Empresa se conciencien de que las horas de formación demandadas para su personal llevan siempre asociadas horas de profesorado y, por tanto, en el marco del modelo de profesor colaborador vigente en Telefónica de España, deben facilitar la colaboración de su personal adscrito en las actividades formativas de carácter transversal, sectorial y corporativo que se programen.

Las acciones para mejorar los problemas de falta de profesorado son:

### 2.1. CAPTACIÓN

Es necesario sensibilizar a la organización y a los propios empleados de la importancia de su participación activa en el desarrollo de las acciones formativas. Para ello se debe, contando con el conocimiento y colaboración de la Comisión Central de Formación y de las diferentes Comisiones Provinciales de Formación y/o de gestión:

- ✓ Aprovechar todas las acciones de formación para informar a los alumnos del procedimiento para convertirse en profesores colaboradores y animarles a hacerlo. Se proponen, como posibles acciones:
  - crear un folleto informativo en soporte electrónico susceptible de distribuirse por red (e-domus, Infobuzón, etc.)
  - crear carteles informativos que resalten la figura del profesor colaborador y difundirlos por Escuelas, rincones de Formación y centros de trabajo significativos.
  - Informar en todas las acciones formativas sobre el procedimiento para ser profesor colaborador.
- ✓ Lanzar periódicamente mensajes de captación de colaboradores a través de los medios de información masiva de la empresa (InfoBuzón, e-domus y TeleVip), así como de la propia Web de Formación.

- ✓ Impulsar a través de las reuniones con los negocios compromisos de colaboración.
- ✓ Potenciar la Web de Formación como herramienta a través de la cual los posibles interesados en colaborar con Formación para impartir cursos presenciales o para tutorizar cursos a distancia envíen su C.V.
- ✓ Revisar el actual sistema de compensación económica por colaboración docente, negociándolo en el marco del próximo convenio colectivo junto a la modificación de la estructura actual del cuadro de compensaciones económicas, considerando para ello entre otros conceptos la dificultad de los cursos y el tiempo de dedicación del profesorado a los mismos.
- ✓ Implicar a las Comisiones provinciales de Formación existentes y a las Comisiones de Gestión en el planteamiento de acciones motivadoras, con el fin de potenciar la figura del Profesor colaborador.

Para captar empleados que estén dispuestos a colaborar con Formación como profesor colaborador, existe una metodología a seguir, que a continuación se detalla:

Se realizan publicaciones periódicas masivas en los medios de información de la empresa (InfoBuzón, e-domus y TeleVip), así como de la propia Web de Formación, con el fin de captar a nuevos profesores colaboradores. Así mismo, para casos de necesidades puntuales en las provincias, podrán realizarse publicaciones restringidas al territorio para cubrir las vacantes existentes y conforme a lo que se acuerde en las respectivas Comisiones provinciales de Formación o de Gestión.

En estas publicaciones se explica en qué consiste ser profesor colaborador y en qué áreas de colaboración puede participar una persona.

Una vez que un empleado haya visto la convocatoria y quiera colaborar con Formación, debe rellenar un currículum vitae, en el que se especifiquen:

- los datos personales.
- la formación académica.
- la experiencia docente.
- las modalidades de colaboración (presencial, distancia o ambas).
- las materias de colaboración (administración, comercial, mandos y directivos, informática, red...)
- Además, debe especificar si tiene la capacitación pedagógica requerida para impartir formación. Si no la tuviera, debe realizar alguno de los cursos de formación básica.

Este currículum es enviado a la Escuela Territorial, que lo revisa y, si la persona tiene la capacitación pedagógica, pasa a formar parte del colectivo de profesores que imparten formación; si por el contrario no tuviera la formación pedagógica, la escuela convocaría a esta persona a un curso de formación.

Actualmente, este proceso se hace manualmente mediante una plantilla incluida en la Intranet de Formación (Sala de profesorado). Sin embargo, se está trabajando para informatizar este proceso e incluir el CV de los profesores colaboradores en el Directorio del portal e-Domus.

## **2.2. VALIDACIÓN**

Pese a que a consecuencia de la alta demanda de profesorado a veces no es posible hacer una deseable selección de candidatos, la Dirección de Formación, como responsable de la calidad de las acciones formativas que se desarrollan en Telefónica de España, debe tratar de garantizar la adecuada preparación de los docentes y, para ello se establecen los siguientes criterios encaminados a la

designación de una persona como profesor colaborador oficialmente reconocido y, por tanto con derecho a “certificado/carnet de profesor”:

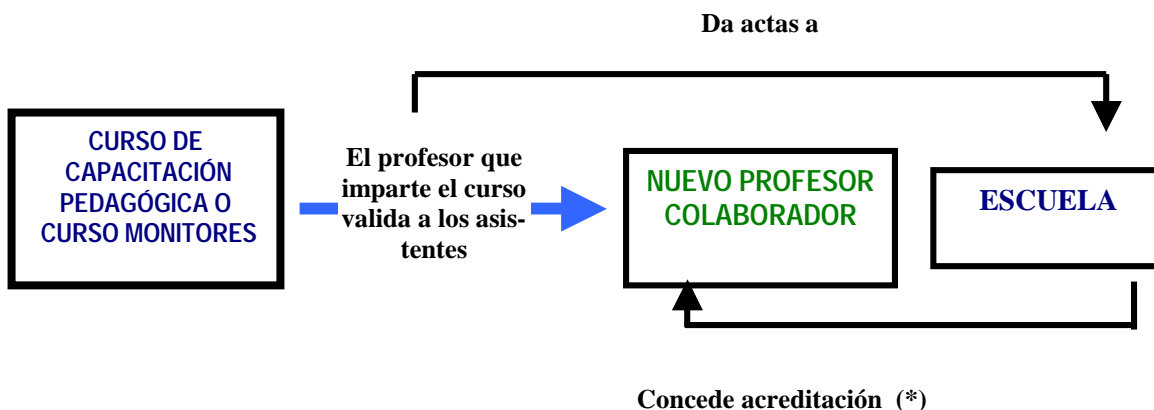
- Para ser docente en cursos presenciales: Demostrar haber realizado al menos un curso de capacitación pedagógica básica o participado en un curso de formación de formadores en el que estuviera incluido dicho módulo de capacitación.
- Para ser teletutor en cursos a distancia: Demostrar haber realizado un curso básico de teletutores (a distancia).

Tanto en los cursos de capacitación pedagógica o de formación de formadores<sup>1</sup> para profesores presenciales, como en los de formación de teletutores será el profesor/tutor del curso el que valide, en nombre de Formación, la idoneidad o no de los alumnos como profesores/tutores.

Además de la mencionada formación pedagógica básica, se establece como requisito imprescindible para la validación que se evalúe el primer curso que imparta el profesor –independientemente de la duración del mismo- y que la puntuación obtenida sea satisfactoria (superior a 7).

Así mismo, aunque no es imprescindible, siempre que los responsables de una Escuela puedan y lo estimen necesario, podrán optar por realizar además a todo posible nuevo profesor colaborador una entrevista previa.

El siguiente esquema muestra a grosso modo el proceso de validación de nuevos profesores colaboradores tras haber recibido la formación pedagógica adecuada:



(\*) Se da conocimiento a la Comisión Provincial de Formación

Así mismo se establece, para regular la situación de muchos de los actuales profesores colaboradores “sin carnet”, certificar como profesores colaboradores a todos aquellos empleados que habiendo colaborado con Formación más de cuatro veces desde enero de 1999 las evaluaciones de dichos cursos han sido satisfactorias (puntuación superior a 7).

<sup>1</sup> Se propone que todos los cursos de formación de formadores, tengan un carácter general o específico, sean siempre considerados como cursos de profesorado y, por tanto, codificados como tal. Se plantea crear un apartado dentro de cada una de las áreas que engloben los cursos de monitores. Así mismo, Formación deberá constatar que en estos cursos se incluyen siempre unos módulos básicos de capacitación pedagógica (en la oferta de cursos de profesorado existe un curso especialmente indicado para este tipo de acciones formativas que puede ser utilizado siempre que en el diseño original del curso de formadores no se hubiera previsto esta capacitación).

Todos los profesores certificados (sean de cursos presenciales o de teleformación) figurarán en una base de datos de profesorado<sup>2</sup>, accesible por los gestores de Formación y que servirá de ayuda a estos para asignar docentes para los cursos programados. En este sentido se apunta que, siempre que sea posible, los gestores deberán tratar de dar entrada en la actividad docente al mayor número posible de diferentes profesores al objeto de evitar saturar a algunos (posible perjuicio para él y para su área de negocio) y de dar oportunidades a todos. Se propone, en esta línea, establecer como recomendación de carácter general el establecer un número máximo de horas impartidas por profesor al año, teniendo en cuenta las peculiaridades o dificultades que surjan para su aplicación en las provincias.

La certificación como profesor colaborador de un empleado estará vigente siempre y cuando no se den en un año varias evaluaciones negativas consecutivas de dicha persona como docente, informándose de estos casos a la Comisión Provincial correspondiente.

(Se hace notar, no obstante, la dificultad para llevar este criterio a la práctica dado que no todos los cursos de menos de 20 horas se evalúan).

### 2.3. MOTIVACIÓN

Con independencia de que se considere la docencia como una actividad en gran medida motivadora en sí misma, se estima necesario fijar medidas de reconocimiento y refuerzo que animen a los empleados a colaborar con Formación en la impartición de acciones presenciales y en la tutorización de acciones a distancia. En este sentido se propone incentivar a los profesores colaboradores ya validados (los denominados “con carnet”) con las siguientes acciones:

- Entregar un certificado virtual a todos los profesores colaboradores validados que les acredite su idoneidad para impartir formación. Este certificado se les facilitará a través de la red (se suprime la entrega física de carnets actuales). No obstante, se deja libertad para que siempre que la Escuela lo considere oportuno, pueda realizar la entrega física de carnet para dar más relevancia a dicho acto.
- Establecer incentivos que premien la colaboración. Se propone, por ejemplo, asociar puntos a cursos impartidos y que estos sirvan para lograr premios: Libros, asistencia a seminarios, congresos, convenciones, etc.
- Posibilidad de que los profesores obtengan un certificado de los cursos que imparten al objeto de que este pueda ser incluido en cualquier valoración curricular de dicho empleado.
- Se potenciará la participación del colectivo de los profesores colaboradores en la formación relativa a la implantación de nuevas tecnologías, productos o métodos de trabajo de su área.
- Se arbitrarán, siempre que sea posible, las medidas necesarias para que las horas lectivas de los profesores, sumadas a las propias de su jornada laboral, no supongan un detrimento en la calidad de la enseñanza.

### 3. DINAMIZACIÓN DEL COLECTIVO DE PROFESORES

Para dinamizar a los profesores colaboradores y que este colectivo se sienta como miembro de una comunidad a la que desde Formación se presta una atención especial, se quiere potenciar y posibilitar el uso de la sala de profesores en la Web de Formación como espacio de comunicación y trabajo colaborativo, en el que los profesores encuentren herramientas de ayuda para mejorar su papel como

---

<sup>2</sup> La base de datos estará preferiblemente asociada a la aplicación general de gestión (Meta4) y debería permitir consultar no solo personas, sino también los cursos impartidos y si la evaluación docente ha sido satisfactoria en ellos.

formadores, en el que puedan intercambiar experiencias, opiniones, ideas e inquietudes y sobre todo un lugar en el que se enriquezca el trabajo colectivo del profesorado.

La sala del profesorado, que deberá mantenerse viva y actualizarse frecuentemente, cuenta con las siguientes secciones <sup>3</sup>:

- **Guía.** Descripción general de las diferentes secciones de la sala de profesorado.
  
- **Mis datos.** En esta sección se puede acceder a dos servicios: Consultar una relación de los cursos que ha impartido un profesor (Expediente Docente de Profesor - EDP) y enviar el currículum en el caso de se pretenda colaborar con Formación destacando las áreas de colaboración.
  
- **Tablón de noticias.** El tablón de noticias engloba todas aquellas noticias relacionadas con el profesorado, Teleformación, nuevas tecnologías aplicadas a la formación, etc. Cualquier profesor, puede publicar una noticia en este tablón.
  
- **Foros de debate.** Con el fin de poner en común ideas acerca de temas puntuales, se incluyen en esta sección, diversos foros de debate, algunos públicos (abiertos) y otros restringido (privados), para proyectos puntuales.
  
- **Material de apoyo.** A través de esta sección, de acceso restringido para los profesores, se ofrecen recursos, colección de transparencias, dinámicas, etc. así como un enlace al Centro de Documentación de Formación.
  
- **Cursos y talleres.** Se incluye en este apartado todos los cursos y talleres que Formación lanza para la preparación y especialización del profesor colaborador. Cada uno de los cursos y talleres contendrán su información específica así como el procedimiento para solicitar plazas.
  
- **Enlaces.** Se presentan enlaces a direcciones Internet de interés.
  
- **Buzón de profesorado.** A través de él cualquier profesor colaborador podrá plantear cualquier pregunta, dudas, sugerencias, quejas, etc., que estime oportuna.

Para facilitar la accesibilidad a la sala de profesorado de la Web de Formación se habilitarán enlaces directos a la misma desde el Centro Virtual de la RTD y desde el portal del empleado de Telefónica de España (e-domus).

Debido a que todavía existe un colectivo de usuarios elevado que no posee ordenador con acceso a la red corporativa, se propone asegurar el mantenimiento y la existencia de una red de rincones de formación que permitan la accesibilidad desde ellos a la sala de profesores.

#### 4. DESARROLLO DE ACCIONES DE CAPACITACIÓN

Con el fin de que los profesores colaboradores potenciales adquieran la formación pedagógica básica necesaria, así como para permitir a los profesores ya certificados por Formación mejorar su capacitación y competencias docentes, se establecen las siguientes acciones:

1. Programa de formación básica
2. Programa de formación especializada.
3. Talleres.

---

<sup>3</sup> Respecto a las secciones anteriores se suprime la de "Revista" (no se dispone de momento de recursos para garantizar su publicación regularmente) y se modifica el contenido de algunas otras.

En el anexo de este documento se detallan los cursos y acciones formativas englobados dentro de cada uno de ellos.

## 5. DESARROLLO E IMPLANTACIÓN DEL PLAN

De la evolución de la implantación de este plan se irá informando a la Comisión Central de Formación.

Durante la vigencia de este plan se promoverán las acciones o reuniones de profesores de ámbito Territorial, Provincial, etc., para conocer si la aplicación del p@p ha sido la correcta y sus posibles mejoras.

## 6. ANEXOS

### 1. PROGRAMA DE FORMACIÓN BÁSICA.

Para garantizar que todo colaborador de Formación que asume funciones de docencia y/o teletutoría posee un mínimo bagaje pedagógico Formación exige a estos la participación, al menos, en uno de sus cursos básicos de capacitación pedagógica. Estos cursos son:

#### ➤ Para impartición de cursos presenciales:

##### - **Formación de profesores.**

- a) modalidad presencial: 30 horas. (AP-500-0)
- b) modalidad a distancia: 24 horas (AP-501-0). Dado que en la modalidad de distancia resulta difícil evaluar las habilidades expositivas del futuro docente presencial se considera necesario incluir, como parte complementaria del curso pero estrechamente ligado a él, una sesión de simulación presencial, en la que se practicarán las habilidades docentes que se han desarrollado a través del curso a distancia. Esta sesión consistirá, en esencia, en la exposición supervisada de un tema previamente preparado por el alumno. El código de esta simulación para su grabación el Sistema de gestión de Formación es AP-504-1. Esta sesión tendrá una duración de 6 horas y será un requisito fundamental para considerar que un nuevo profesor está capacitado pedagógicamente para impartir formación presencial.

Una vez realizado el curso de teleformación AP-501-0 las Escuelas de Formación convocarán según su disponibilidad y planificación a los alumnos para ir realizando las sesiones presenciales.

- **Monitores. Preparación pedagógica de monitores.** (AP-550-0). Este curso se asocia a las acciones específicas de formación de formadores (preparación de profesores/monitores para programas de formación en cascada), de forma que siempre que se desarrolle una acción de este tipo, sea genérica o específica de un área o negocio, pueda garantizarse la correspondiente capacitación pedagógica de los alumnos (este módulo se incluiría dentro del programa general del curso sí en el diseño inicial del mismo no estuviera previsto un módulo similar y con garantías suficientes de calidad). Este taller tendrá una duración de 12 horas y será en modalidad presencial.

#### ➤ Para teletutorizar cursos a distancia:

- **Formación de Teletutores.**(AP-502-1). Este módulo tendrá una duración de 20 horas y será en modalidad a distancia.

## 2. PROGRAMA DE FORMACIÓN ESPECIALIZADA.

El programa de formación especializada tiene como finalidad actualizar los conocimientos en nuevas técnicas y habilidades de comunicación y pedagogía, así como ampliar los conocimientos en las nuevas tecnologías.

Dependiendo del itinerario pedagógico que desee seguir el profesor –bien sea impartición de formación presencial, bien sea impartición de formación a distancia- se ofertan una serie de cursos de especialización pertinentes que se orienten a cumplir estos objetivos:

### CURSOS DE ESPECIALIZACIÓN PARA PROFESORES PRESENCIALES (Presenciales)

- Constructivismo y aprendizaje significativo (AP-300-7)
- Comunicación didáctica eficaz (AP-303-7)

### CURSOS DE ESPECIALIZACIÓN PARA TELETUTORES (Teleformación)

- Aprender a enseñar en la sociedad de la información (AP-503-1)
- Internet 2000 (IU-501-1)
- FrontPage 98 (IU-981-1)

\* Además existen una serie de cursos de especialización (presenciales y teleformación) orientados a sensibilizar a los profesores presenciales hacia las nuevas tecnologías:

### PRESENCIALES:

- Aprender y enseñar en la sociedad de la información (AP-400-7)
- Creación y diseño de contenidos multimedia (AP-402-7)
- Internet y multimedia para formadores (AP-401-7)
- Teletutorías y redes teledidácticas (AP-403-7)

### TELEFORMACIÓN:

- Aprender a enseñar en la sociedad de la información (AP-503-1)

## 3. TALLERES.

Los talleres tienen como objetivo ofrecer a los profesores colaboradores una formación concreta que solvete una serie de carencias, tanto en el campo de la pedagogía como en el de la tecnología. Estos talleres pretenden trabajar unos aspectos concretos por lo que se tratará como un taller de prácticas cuya duración es de 6 horas, aquellos que se impartan en modalidad presencial y 12 horas aquellos que se impartan en modalidad a distancia.

Dependiendo del itinerario pedagógico que desee seguir el profesor -bien sea impartición de formación presencial, bien sea impartición de formación a distancia- se ofertan una serie de talleres pertinentes que se orienten a cumplir estos objetivos:

### TALLERES PARA PROFESORES PRESENCIALES (Presenciales)

- Resolución de conflictos en el aula (AP-507-9)
- Juegos, role playing y otras dinámicas (AP-042-4)
- Animación de grupos (AP-044-1)
- Criterios de diseño para manuales formativos. (AP-520-1) (Teleformación)

### TALLERES PARA TELETUTORES (Teleformación)

- Formación a través de Internet (AP-521-1)

- Dinamización de foros (AP-514-1)
- Criterios de diseño guiones multimedia (AP-522-1)

#### 4. MANUALES Y GUÍAS DE APOYO.

Con objeto de facilitar la preparación e impartición de los cursos, se tratará, siempre que sea posible, de editar y distribuir manuales y guías de apoyo.