

Código	Puesto de trabajo	Nivel
372	Desbravar canto tacón suela con fresa a máquina .....	V
373	Desvirar sobrante suela pestaña .....	V
407	Difuminar (abrillantar o igualar) .....	III
408	Difuminar (marcar contornos de adornos en piel) .....	V
420	Planchar caña con máquina de moldes .....	I
421	Dar brillo a tacón y canto, en envasado .....	I
422	Planchar cañas y palas de bota a mano .....	I
513A	Vulcanizado molde, con prensa de tornillo .....	V
513B-1	Vulcanizado molde, con prensa neumática, piel o serraje, cardando y encolando .....	IV
513B-2	Vulcanizado molde, con prensa neumática, textil o serraje, sin cardar o encolar .....	III
514A	Inyectado máquina individual, piel o serraje, cardando y encolando .....	IV
514B	Inyectado máquina individual, serraje o textil, sin cardar o encolar .....	III
515A	Inyectado máquina de carrusel, piel o serraje, cardando y encolando .....	IV
515B	Inyectado máquina de carrusel, serraje o textil, sin cardar o encolar .....	III
516A	Posicionado cortes máquina de inyección de carrusel, piel o serraje, cardando y encolando .....	IV
516B	Posicionado cortes máquina de inyección de carrusel, serraje o textil, sin cardar o encolar .....	III
521	Dar cola a zapatos para bandeleta .....	III
522	Poner bandeleta .....	IV
523	Lijar cantos de pisos .....	III
524	Manipulador autoclave .....	IV
810	Lijar y pulir tacones con lija fina (prefabricado) .....	III

**7435**

*RESOLUCIÓN de 10 de marzo de 1999, de la Dirección General de Trabajo, por la que se dispone la inscripción en el Registro y publicación del Convenio Colectivo para el sector de Telemarketing.*

Visto el texto del Convenio Colectivo para el sector de Telemarketing, (código de Convenio número 9912145), que fue suscrito con fecha 11 de diciembre de 1998, de una parte, por la Asociación de Empresas de Marketing Telefónico, en representación de las empresas del sector y, de otra, por las centrales sindicales CC. OO. y UGT, en representación del colectivo laboral afectado y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 90, apartados 2 y 3, del Real Decreto legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, y en el Real Decreto 1040/1981, de 22 de mayo, sobre registro y depósito de Convenios Colectivos de trabajo,

Esta Dirección General de Trabajo, resuelve:

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

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

Madrid, 10 de marzo de 1999.—La Directora general, Soledad Córdova Garrido.

## CONVENIO COLECTIVO ESTATAL PARA EL SECTOR DE TELEMARKETING

### CAPÍTULO I

#### Disposiciones generales

##### Artículo 1. *Ámbito territorial.*

Este Convenio será de aplicación en todo el territorio del Estado español para las empresas y trabajadores incluidos en el ámbito funcional y personal.

Las partes que suscriben el presente Convenio adquieren el compromiso de no negociar convenios colectivos de empresa o convenios sectoriales de ámbito inferior.

En desarrollo del compromiso expresado en el párrafo anterior, así como de los artículos 83 y 84 del texto refundido del Estatuto de los Trabajadores, se establecen a continuación las pautas o criterios en base a las cuales queda fijada la estructura de la negociación colectiva en el sector, así como las reglas que resolverán los eventuales conflictos de concurrencia y los principios de complementariedad de las unidades de contratación.

A los efectos señalados en el apartado anterior, como regla general, las materias contenidas en el presente Convenio tienen el carácter de norma mínima de derecho necesario, salvo en aquellas en las que exista remisión a otros ámbitos de negociación. En estos supuestos habrá que estar al carácter, contenidos y alcance con que esté contemplada la remisión.

En aquellas materias en que así se establece expresamente, el presente Convenio tendrá carácter de norma exclusiva y excluyente, en atención a su singular naturaleza. En todo caso tienen esta consideración de materias no negociables en ámbitos inferiores, el período de prueba, los grupos profesionales, la ordenación jurídica de faltas y sanciones, las normas mínimas en materia de seguridad y salud en el trabajo y la movilidad geográfica.

Cuestiones de competencia en los ámbitos de las Comunidades Autónomas: Dentro del marco laboral establecido en el Estatuto de los Trabajadores y en el presente Convenio, las organizaciones firmantes consideran de interés el desarrollo que, en los ámbitos a que se refiere el presente epígrafe, pueda llevarse a cabo en las materias relativas a calendario laboral, idioma y utilización de los sistemas autonómicos para la solución extrajudicial de conflictos colectivos laborales.

##### Artículo 2. *Ámbito funcional.*

El presente Convenio regula las relaciones laborales de las empresas cuya actividad sea el telemarketing a terceros.

A estos efectos se entenderá por actividad de telemarketing, aquella que, ejercida vía telefónica o por medios telemáticos, se dirige a la promoción, difusión y venta de todo tipo de productos o servicios, realización o emisión de entrevistas personalizadas, recepción y clasificación de llamadas originadas por un estímulo externo, así como los diferentes servicios de atención telefónica a clientes.

Tal definición incluirá las actividades coadyuvantes, complementarias o conexas de la actividad principal.

##### Artículo 3. *Ámbito personal.*

El presente Convenio afecta a todos los trabajadores y empresas indicadas en el ámbito funcional.

Queda expresamente excluido del ámbito de aplicación del presente Convenio el personal de alta dirección, cuya relación laboral de carácter especial se regula en el Real Decreto 1382/1985, de 1 de agosto, así como las restantes actividades y relaciones que se contemplan en el número 3 del artículo 1, y en el artículo 2 del texto refundido del Estatuto de los Trabajadores.

##### Artículo 4. *Vigencia.*

La vigencia general del presente Convenio se iniciará a partir de la fecha de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado» finalizando el 31 de diciembre del año 2000, salvo en aquellas materias para las que se disponga una vigencia distinta.

##### Artículo 5. *Retroactividad.*

Sólo tendrán efectos retroactivos aquellas materias en que expresamente así se señale en el Convenio.

##### Artículo 6. *Prorroga, denuncia y negociación.*

El Convenio se entenderá prorrogado de año en año, en sus propios términos, en tanto no sea denunciado por quien estuviera legalmente legitimado, de acuerdo con el artículo 87 del Estatuto de los Trabajadores.

La denuncia deberá efectuarse en el período comprendido entre el 1 de septiembre y el 30 de noviembre del año en que termine su vigencia o la de cualquiera de sus prórrogas. La denuncia deberá formalizarse por escrito y deberá ser notificada a la otra parte.

La Comisión negociadora se constituirá formalmente y celebrará su primera sesión en el mes de diciembre del año en que se haya denunciado el Convenio.

Denunciado el Convenio y hasta que no se logre acuerdo expreso, a los efectos previstos en el artículo 86.3 y 4 de texto refundido del Estatuto de los Trabajadores, se entenderá que se mantiene la vigencia de su contenido normativo en los términos que se desprenden de su propia regulación.

#### Artículo 7. *Vinculación a la totalidad.*

El articulado del presente Convenio forma un conjunto unitario e indivisible. El Convenio será nulo o no surtirá efecto alguno, en el supuesto de que la autoridad o jurisdicción competente, en el ejercicio de las facultades que le sean propias, objetase o invalidase alguno de sus pactos o no aprobara la totalidad de su contenido.

#### Artículo 8. *Absorción y compensación.*

Las condiciones establecidas en este Convenio, sean o no de naturaleza salarial, compensarán y absorberán todas las existentes en el momento de su entrada en vigor, cualquiera que sea la naturaleza y el origen de las mismas.

#### Artículo 9. *Condiciones más beneficiosas.*

Las empresas vendrán obligadas a respetar las condiciones que vinieran satisfaciendo las empresas, bien por imperativo legal, contrato individual, uso o costumbre, negociación colectiva en el marco de la empresa, concesión voluntaria de las empresas o cualesquiera otras causas que, de modo global y en computo anual, excedan del conjunto del presente Convenio.

Las condiciones más beneficiosas se mantendrán «ad personam».

### CAPÍTULO II

#### Organización del trabajo

#### Artículo 10.

La organización del trabajo de acuerdo con lo establecido en este Convenio y de conformidad con la legislación vigente, es facultad exclusiva de la dirección de la empresa.

La organización del trabajo tiene como fin la consecución de unos niveles óptimos de productividad, eficiencia, calidad, y de condiciones de trabajo en las empresas del sector.

La consecución de estos fines se posibilita sobre la base de los principios de buena fe y diligencia de empresas y trabajadores.

Los sistemas de organización del trabajo y sus modificaciones se complementarán, para su eficacia, con políticas de formación adecuadas.

### CAPÍTULO III

#### Contratación

#### Artículo 11. *Principios generales.*

Las representaciones sindicales y empresariales, firmantes del presente Convenio, entienden la necesidad de proceder a una regulación de la contratación en el sector, adecuando las mismas a las realidades de la actividad que se presta, y pretendiendo, con ello, contribuir a la competitividad de las empresas y a la mejora del empleo mediante la reducción de la temporalidad y la rotación en el mismo.

Conscientes de ello, convienen en establecer que el personal que presta sus servicios en el sector debe integrarse en dos esquemas de organización, y que definen como personal de estructura, de un lado, y personal de operaciones, de otro.

Así configurados los grupos, el personal de estructura sería todo aquel cuyas funciones se centran en la ejecución de actividades de permanente necesidad para la empresa; en tanto que el personal de operación ejecuta su trabajo en las campañas o servicios que se conciertan por las empresas de telemarketing para un tercero.

#### Artículo 12. *Personal de estructura.*

El personal de estructura estable en la empresa, presta sus servicios mediante contrato indefinido, sin perjuicio de aquellas circunstancias en las que, de conformidad con la Ley y con lo que se pacte en este Convenio,

se utilicen las modalidades de contratación de duración determinada y temporal.

De acuerdo con ello, y dentro de este personal, podrá utilizarse el contrato por obra o servicio determinado, cuando hayan de realizarse proyectos o servicios, que sean ajenos a lo que es la actividad normal de la empresa.

En estos casos, el contrato que, conforme a Ley, deberá establecerse por escrito, determinará específicamente la causa, concretando el proyecto o servicio para el que se contrata a dicha persona.

Asimismo, podrá utilizarse, dentro de este grupo de personal de estructura, el contrato eventual por circunstancias de la producción, que, conforme también con la Ley, deberá establecerse por escrito, salvo cuando sea inferior a veintiocho días, y que estará vinculado al aumento de actividad que venga generado por una campaña determinada o por un servicio concreto.

La duración máxima de este contrato será de trece meses y medio en un período de dieciocho meses. En caso de que se concierte por un período inferior a trece meses y medio, podrá ser prorrogado mediante acuerdo entre las partes, sin que la duración total del contrato pueda exceder de dicho límite.

Dentro de este grupo de estructura, podrá utilizarse, asimismo, el contrato de formación en prácticas, con las características generales del artículo 11 del Estatuto de los Trabajadores.

Este contrato tendrá una duración máxima de dos años, bien pactada de modo inicial o a través de períodos mínimos de seis meses. Cuando haya sido agotado el plazo máximo, si el puesto de trabajo en el que prestó sus servicios el personal contratado no fuera cubierto por el mismo, la empresa no podrá ocupar dicho puesto mediante nuevos contratos de formación en prácticas.

La retribución de este trabajador, durante el primer año de vigencia del contrato, será el 80 por 100 del salario fijado en convenio para un trabajador que desempeñe el mismo o equivalente puesto de trabajo. Durante el segundo año percibirá el 100 por 100 de dicho salario.

La suma de los contratos de duración determinada y formativos, no podrá superar el nivel del 40 por 100 del personal fijo que presta sus servicios en el grupo de estructura.

Excepcionalmente, y cuando concurren causas suficientes que justifiquen la superación de dicho límite, a juicio del empresario, deberá solicitarse de la Comisión Paritaria autorización para rebasarlo.

De todos los contratos escritos de duración determinada, incluidos los formativos, se dará copia básica a la representación legal de los trabajadores, y se remitirá información trimestral a la Comisión paritaria. En los contratos eventuales por circunstancias de la producción que por su duración inferior a veintiocho días, no se establezcan por escrito, por no requerirse esta formalidad para los mismos con carácter general, se remitirá a la representación legal de los trabajadores copia del parte de alta en la Seguridad Social.

#### Artículo 13. *Personal de operaciones.*

El personal de operaciones es aquel que ejecuta sus trabajos en campañas o servicios que se conciertan por las empresas de telemarketing para un tercero.

1. Contratación indefinida: Ambas representaciones, y en concordancia con los acuerdos interconfederales para el fomento de la contratación indefinida, expresan su preocupación por dotar a los trabajadores del sector de los mayores niveles de estabilidad posibles.

De igual forma, ambas representaciones entienden que el telemarketing es una actividad de prestación de servicios incipiente y con realidades empresariales diversas y plurales.

Desde la entrada en vigor del presente Convenio Colectivo y en un plazo no superior a seis meses, en cada una de las empresas incluidas en el ámbito funcional del convenio se abrirán negociaciones con los sindicatos firmantes del Convenio para determinar el número de trabajadores que puedan tener la condición de fijos.

2. Contrato por obra o servicio determinado: El contrato por obra o servicio determinado será el más normalizado. A tales efectos se entenderá que tienen sustantividad propia todas las campañas o servicios contratados por un tercero para la realización de actividades o funciones cuya ejecución en el tiempo es, en principio, de duración incierta y cuyo mantenimiento permanece hasta la finalización de la campaña o cumplimiento del servicio objeto del contrato.

Los contratos de obra o servicio determinado tendrán la misma duración que la campaña o servicio que se haya contratado con un tercero, debiendo coincidir su extinción con la fecha de la finalización de la cam-

pañña o servicio que se contrató, sin perjuicio de lo establecido en los artículos siguientes.

Se entenderá que la campaña o servicio no ha finalizado, si se producen sucesivas renovaciones sin interrupción del contrato mercantil con la misma empresa de telemarketing que da origen a la campaña o servicio. A tales efectos, la empresa de telemarketing facilitará a la representación legal de los trabajadores transcripción de aquellos aspectos relacionados con la prestación laboral de los contratos mercantiles suscritos entre la empresa de telemarketing y la empresa a la que se presta el servicio, así como de las sucesivas renovaciones si las hubiere.

El personal del grupo de operaciones, previo acuerdo con el empresario, podrá prestar servicios a la misma empresa en otras campañas o servicios, cuando vea reducida su jornada por causa ajena a la empresa, durante el período que dure dicha circunstancia, y por el tiempo equivalente al reducido, y al objeto de poder percibir la totalidad de su retribución. La empresa informará mensualmente a la representación legal de los trabajadores de aquellos empleados que se encuentran en tal circunstancia, con indicación de la fecha de inicio y finalización, así como de las campañas o servicios que desarrolla. En el caso de que el trabajador tenga que desplazarse a un centro distinto del que habitualmente presta sus servicios para la campaña o servicio para la que fue contratado, no podrá mediar más de dos horas entre la finalización de un servicio y el inicio de otro. Podrá ampliarse el tiempo existente entre la finalización de un servicio y el inicio del otro si existe pacto entre la empresa y el trabajador. De dichos acuerdos se informará mensualmente a la representación legal de los trabajadores.

Dadas las especiales características que revisten las relaciones laborales en el ámbito de este convenio, y al objeto de preservar durante todo el mandato para el que fueron elegidos sus funciones de representación, los delegados sindicales, los delegados de personal y los miembros del Comité de empresa, excepcionalmente, y por el tiempo que les reste de su mandato, podrán solicitar de la empresa el prestar sus servicios en cualquier campaña dentro de una misma provincia, y sin que el contrato pierda su condición por esta excepcionalidad. La empresa vendrá obligada a concederle dentro de las que tengan mayores posibilidades de puestos de trabajo.

La utilización de esta facultad singular no generará por sí misma, ni en más ni en menos, alteración de los niveles de empleo de las plantillas de las empresas.

3. Contrato eventual por circunstancias de la producción: Podrán establecerse contratos eventuales por circunstancias de la producción, siempre de manera causal, y con una duración máxima de trece meses y medio en un período de dieciocho meses.

Dicho contrato tendrá las siguientes limitaciones temporales máximas para su instrumentación continuada:

- a) Sustitución de personal de vacaciones: Seis meses.
- b) Restantes supuestos: Dos meses continuados de trabajo efectivo.

Si la eventualidad prevista, pudiera sobrepasar, en un período no mayor a quince días, los límites máximos señalados para la prestación continuada en el apartado anterior, deberá solicitarse autorización a la Comisión paritaria.

El contrato, que deberá hacerse por escrito, salvo que su duración sea inferior a veintiocho días, deberá especificar la causa concreta que justifica el mismo.

4. Contratos a tiempo parcial: La empresa informará a la representación legal de los trabajadores de las modificaciones que se realicen en los contratos a tiempo parcial. La empresa indicará al trabajador número de horas semanales para las que estaba contratado y número de horas que se van a realizar.

De igual forma se informará a la representación legal de los trabajadores de la transformación de los contratos a tiempo completo en contrato a tiempo parcial.

5. Contratos formativos: Se excluye expresamente la utilización de contratos formativos para el personal de operaciones.

6. Información de la contratación: Las empresas deberán entregar copia básica de los contratos indefinidos, de duración determinada o a tiempo parcial a la representación legal de los trabajadores y copia de alta en la Seguridad Social para los supuestos en los que no se precise de forma escrita.

Artículo 14. *Extensión del contrato por obra o servicio por disminución del volumen de la obra o servicio contratado.*

Podrá extinguirse el contrato de obra o servicio determinado en aquellos supuestos en que por disminución real del volumen de la obra o servicio

contratado, resulte innecesario el número de trabajadores contratados para la ejecución, en cuyo caso se podrá reducir el número de trabajadores contratados para la ejecución de la obra o servicio, proporcional a la disminución del volumen de la obra o servicio.

A efectos de determinación de los trabajadores afectados por esta situación, se tendrá en cuenta en la elección del trabajador:

a) Los trabajadores con antigüedad inferior a un año, el criterio a considerar será la antigüedad; de tener la misma, las cargas familiares, y la valoración en el puesto de trabajo, si existiera algún método objetivo acordado con la representación legal de los trabajadores. De no existir acuerdo, se aplicarán los primeros criterios.

b) Los trabajadores con antigüedad superior a un año, el criterio a considerar será la antigüedad; de tener la misma, las cargas familiares.

Dicha disminución deberá acreditarse fehacientemente a los representantes de los trabajadores previamente a la extinción del contrato, y con la mayor antelación posible para que éstos puedan dar su opinión. De no existir ésta, se informará mensualmente a la Comisión paritaria del Convenio de los contratos extinguidos.

El cese se comunicará al trabajador por escrito y con la antelación que se establece en el cuadro siguiente. No obstante el empresario podrá sustituir este preaviso por una indemnización equivalente a los días de preaviso omitidos, calculada sobre los conceptos salariales de las tablas de Convenio, todo ello sin perjuicio de la notificación escrita de cese. La citada indemnización deberá incluirse en el recibo de salarios con la liquidación correspondiente al cese.

Número de días trabajados	Días preaviso
De 15 a 45 días .....	1
De 46 a 75 días .....	2
De 76 a 105 días .....	3
De 106 a 135 días .....	4
De 136 a 165 días .....	5
De 166 a 180 días .....	6
De 181 a 225 días .....	10
De 226 a 255 días .....	12
De 256 a 285 días .....	14
De 286 días en adelante ..	15

Los días de preaviso no podrán coincidir con el disfrute de vacaciones y tampoco podrán sustituir a éste.

El trabajador cesado tendrá derecho a reincorporarse dentro de la misma campaña o servicio con contrato de obra o servicio determinado, si la misma, en su desarrollo, necesitara aumentar el número de trabajadores. El orden de preferencia para la reincorporación será el inverso al del cese.

En el supuesto de que un trabajador esté a la espera de reincorporarse a una campaña o servicio, y sea requerido para trabajar en otra campaña o servicio, no perderá su derecho de reincorporación en la anterior. En caso de ver extinguido su contrato en la nueva campaña o servicio, podrá optar por el derecho a la reincorporación en una sola de ellas.

Siempre que existan trabajadores con derecho a reincorporarse a una campaña o servicio, no podrán realizarse contratos eventuales para circunstancias de la producción para la campaña o servicio.

La empresa informará a la representación legal de los trabajadores de las reincorporaciones. En caso de no existir representación legal de los trabajadores en la empresa, a instancias de un trabajador que pueda ver lesionados sus derechos, la Comisión paritaria requerirá la información necesaria a la empresa.

El incumplimiento por parte de la empresa de reincorporar a los trabajadores que fueron cesados por esta causa, obligará a la empresa a indemnizar al trabajador con una cantidad equivalente a cuarenta y cinco días de salario por año y proporcional al tiempo trabajado efectivo, computado desde la fecha de inicio de su primera incorporación a la campaña o servicio.

Artículo 15. *Cambio de empresa de telemarketing en la prestación de servicios a terceros.*

Cuando el contrato mercantil que instrumenta la campaña o servicio contratado, finalice por la extinción del mismo, si la empresa o entidad comitente volviera a sacar a concurso una campaña o servicio de carac-

terísticas semejantes o similares a la actividad finalizada, la empresa de telemarketing contratista, si fuera distinta a aquella que tuvo adjudicada la anterior campaña o servicio vendrá obligada a:

a) En primer lugar, y en cualquiera de los supuestos que luego se señalan, a incorporar al personal de la campaña o servicio finalizado, al proceso de selección de la nueva plantilla.

b) En segundo lugar, a contratar a los trabajadores de la nueva plantilla conforme a los siguientes criterios:

b.1) Si la campaña o servicio ha de ejecutarse en plataforma externa, como mínimo el 75 por 100 de los teleoperadores contratados, serán teleoperadores que estaban contratados por la anterior empresa que prestaba el servicio.

b.2) Si la campaña o servicio ha de ejecutarse en plataforma interna, como mínimo el 45 por 100 de los teleoperadores contratados, serán teleoperadores que estaban contratados por la anterior empresa que prestaba el servicio.

A los efectos del presente apartado, se entienden por plataformas internas aquellas campañas o servicios que se desarrollan en los centros de trabajo de la empresa de telemarketing.

c) En cualquier caso, también, y para la suscripción del nuevo contrato serán requisitos inexcusables, la aceptación voluntaria del trabajador, el haber estado trabajando de modo efectivo un mínimo de quince meses en la campaña o servicio y que el mismo haya firmado el finiquito de su relación laboral con la anterior empresa de telemarketing.

#### Artículo 16. *Información de la contratación del personal de estructura y personal de operaciones.*

Las empresas informarán a la representación legal de los trabajadores, de forma diferenciada para el personal de estructura y personal de operaciones, de la evolución del empleo con respecto al trimestre anterior y con indicación expresa de altas y bajas y su modalidad de contratación.

Las empresas informarán trimestralmente a la Comisión paritaria de los contratos realizados, de forma diferenciada para el personal de estructura y personal de operaciones, con indicación de la modalidad y número de trabajadores. La información deberá estar en poder de la Comisión paritaria antes de los treinta días posteriores a la finalización del trimestre natural.

#### Artículo 17. *Ceses voluntarios.*

Los trabajadores que deseen cesar voluntariamente en el servicio de las empresas vendrán obligados a ponerlo en conocimiento de las mismas, cumpliendo los siguientes plazos de preaviso:

Niveles 1 y 2: Dos meses.

Niveles 3 y 4: Un mes.

Restantes niveles: 15 días.

Las empresas, una vez recibida la comunicación de cese voluntario, podrán prescindir de los servicios del empleado antes de la fecha prevista por el trabajador para finalizar la relación laboral, abonando el salario correspondiente desde la fecha en que la empresa se acoge a esta opción hasta la fecha que el trabajador indicaba como finalización voluntaria de la relación laboral.

El incumplimiento por parte de los trabajadores de la obligación de preavisar con la indicada antelación dará derecho a las empresas a descontar de la liquidación del mismo el importe del salario de un día por cada día de retraso en el preaviso.

Las empresas vendrán obligadas a abonar la liquidación al finalizar el plazo comunicado por los trabajadores. El incumplimiento de esta obligación imputable a las empresas llevará aparejado el derecho de los trabajadores a ser indemnizados con el importe de un día por cada día de retraso en la liquidación, con el límite de días de preaviso. No existirá tal obligación y, por consiguiente, no nace este derecho cuando no se preavise con la antelación debida.

#### Artículo 18. *Período de prueba.*

La duración del período de prueba será variable en función de la naturaleza de los puestos a cubrir, sin que, en ningún caso pueda exceder de seis meses para los técnicos titulados, un mes para el teleoperador, quince días para el personal no cualificado, y dos meses para el restante personal.

Las situaciones de incapacidad laboral y maternidad que pudieran afectar al empleado durante el período de prueba, interrumpirán el cómputo del mismo, que se reanudará a partir de la fecha de la reincorporación efectiva al trabajo.

Será nulo el pacto que establezca un período de prueba cuando el trabajador haya desempeñado las mismas funciones con anterioridad en la empresa, bajo cualquier modalidad de contratación.

#### Artículo 19. *Igualdad de condiciones.*

Las condiciones laborales que correspondan a cada puesto de trabajo, no podrán ser discriminadas por razón de sexo, edad, nacionalidad, o cualquier otra condición personal del trabajador que lo desempeñe.

#### Artículo 20. *Movilidad funcional.*

La movilidad funcional en el seno de la empresa se realizará, conforme a lo previsto en el presente Convenio, respetando, en todo caso, el régimen jurídico, garantías y requisitos establecidos en el Estatuto de los Trabajadores.

La movilidad funcional dentro del mismo grupo profesional no podrá realizarse entre especialidades profesionales radicalmente distintas que requieran procesos formativos complejos de adaptación.

Dentro del grupo profesional, el grado de requerimientos o de desempeños de las funciones realizadas en cada momento por el trabajador determinarán el nivel retributivo que le sea de aplicación.

La movilidad funcional dentro del mismo grupo profesional no supondrá reducción del nivel retributivo de procedencia.

La movilidad para la realización de funciones pertenecientes a un grupo profesional superior, así como la movilidad para la realización de funciones pertenecientes a un grupo profesional inferior, se regulará conforme a las previsiones establecidas al respecto en el artículo 39 del Estatuto de los Trabajadores.

La movilidad cuando implique cambios entre gestión técnica especializada y gestión de servicios de carácter general, podrá realizarse siempre que las nuevas funciones asignadas sean equivalentes a las de procedencia, entendida la equivalencia en los términos establecidos en el artículo 22.3 del Estatuto de los Trabajadores.

El trabajador podrá solicitar el cambio en sus funciones, tanto dentro del grupo profesional en el que esté encuadrado como fuera del mismo. En estos casos la solicitud deberá ser razonada y se deberán cumplir los requisitos establecidos en este Convenio para el desempeño de las funciones o puesto solicitado. La empresa dará contestación razonada a la solicitud en un plazo prudente.

La movilidad funcional realizada de mutuo acuerdo entre las partes, habrá de respetar lo establecido con carácter general en este Convenio y en la legislación aplicable.

En consecuencia, los cambios de funciones distintos de lo establecido en los apartados anteriores requerirán acuerdo de las partes o, en su defecto, el sometimiento a las reglas previstas para las modificaciones sustanciales de condiciones de trabajo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 41.1 f) del Estatuto de los trabajadores.

### CAPÍTULO IV

#### Tiempo de trabajo

#### Artículo 21. *Jornada.*

La duración máxima de la jornada ordinaria de trabajo en cómputo anual será de treinta y nueve horas semanales de trabajo efectivo durante la vigencia del Convenio.

Aquellas empresas que vinieran realizando una jornada máxima en cómputo anual inferior a la establecida en el presente Convenio, mantendrán como condición más beneficiosa la jornada actual.

Cuando la jornada diaria tenga una duración continuada superior a cuatro horas e inferior a seis, existirá una pausa de diez minutos, considerados como tiempo de trabajo efectivo. De la misma forma, si la jornada diaria de duración continuada fuera superior a seis horas e inferior a ocho, dicha pausa será de veinte minutos considerados como tiempo de trabajo efectivo. Si, finalmente, la jornada diaria tuviera una duración continuada superior a ocho horas, la pausa será de treinta minutos considerados asimismo como tiempo de trabajo efectivo.

Artículo 22. *Distribución irregular de la jornada.*

El número de horas semanales de trabajo efectivo no podrá ser superior a cincuenta y cinco para 1999 y cincuenta y cuatro semanales para el año 2000.

El número de horas ordinarias de trabajo efectivo, así como en su cómputo máximo semanal para los trabajadores con contrato a tiempo parcial no superará el número de horas que corresponda sobre el porcentaje de sus horas mensuales sobre la jornada completa.

El descanso semanal podrá acumularse por períodos de hasta catorce días. El límite máximo de trabajo sin descanso semanal será por tanto de once, tras los cuales siempre habrá un descanso mínimo de tres días.

La distribución irregular diaria y semanal de la jornada deberá ajustarse mensualmente, de tal forma que en dicho período no podrán realizarse más horas de las que se establecen en el cómputo semanal. A tales efectos habrá que considerar los días festivos existentes en el mes. El ajuste mensual se saldará en la primera semana del mes siguiente.

En las jornadas diarias no continuadas no podrá mediar entre el final de la primera parte y el principio de la segunda más de dos horas, salvo pacto en contrario entre el trabajador y la empresa.

La jornada correspondiente a los trabajadores con contrato a tiempo parcial que no exceda de cinco horas se realizará de forma continuada.

Artículo 23. *Horarios y turnos.*

Las empresas comunicarán a sus trabajadores los horarios y turnos con la mayor antelación posible.

Con carácter general, el trabajador estará adscrito a uno de los turnos de mañana, tarde, partido o noche, debiendo conocer con al menos siete días de antelación su horario.

En los casos en que la campaña o servicio sea de recepción y se inicie por primera vez, durante el primer mes se conocerá el horario con una antelación mínima de cuarenta y ocho horas.

Las empresas informarán mensualmente a la representación legal de los trabajadores del establecimiento de las jornadas, turnos y horarios de cada una de las campañas o servicios, así como de las modificaciones que se puedan producir.

CAPÍTULO V

**Vacaciones**

Artículo 24.

Las vacaciones serán de treinta días naturales dividiéndose en cuatro semanas y dos días sueltos.

Los veintiocho días correspondientes a las cuatro semanas de vacaciones podrán partirse en períodos no inferiores a una semana, debiéndose disfrutar en período estival, preferentemente, más de dos semanas continuadas y respetando las necesidades del servicio.

Los dos días sueltos podrán disfrutarse por separado cualquier día laborable del año, de común acuerdo entre empresa y trabajador.

El período de disfrute de vacaciones se fijará de común acuerdo entre el empresario y el trabajador.

El trabajador conocerá las fechas que le correspondan dos meses antes, al menos, del comienzo de disfrute de las vacaciones.

Los trabajadores con actividades laborales inferiores a seis meses tendrán prorrateadas las vacaciones mensualmente.

Los trabajadores en actividades laborales entre seis meses y un año podrán elegir entre el prorrateo o el disfrute de las vacaciones que les corresponda.

Los trabajadores con más de un año de actividad laboral se registrarán por el artículo 38 del Estatuto de los Trabajadores.

Si el trabajador causara baja antes del 31 de diciembre del año en que haya disfrutado de las vacaciones se le descontará de la liquidación correspondiente el importe de los días disfrutados en exceso.

CAPÍTULO VI

**Permisos y licencias**

Artículo 25. *Permisos retribuidos.*

1. Los trabajadores, previo aviso y justificación, podrán ausentarse del trabajo, con derecho a retribución, por alguno de los motivos y por el tiempo siguientes:

- a) Quince días naturales en caso de matrimonio.
- b) Tres días en caso de nacimiento de un hijo.
- c) Tres días en caso de enfermedad grave y dos en caso de fallecimiento, de pariente hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad y hermanos políticos.
- d) Cuatro días en caso de fallecimiento de cónyuge, padres, padres políticos, hijos y hermanos.
- e) En los supuestos c) y d), cuando se necesite hacer un desplazamiento de 200 kilómetros por cada uno de los viajes de ida y vuelta, los permisos aumentarán en un día más de lo señalado en cada caso.
- f) Dos días por traslado del domicilio habitual. No serán acumulables a la licencia por matrimonio.
- g) Por el tiempo indispensable para el cumplimiento de un deber inexcusable de carácter público y personal. Cuando el cumplimiento del deber antes referido suponga la imposibilidad de la prestación del trabajo debido en más del 20 por 100 de las horas laborables en un período de tres meses, podrá la empresa pasar al trabajador afectado a la situación de excedencia forzosa con derecho a recuperación del puesto de trabajo cuando finalice la obligación del cumplimiento del deber de carácter público y personal.

Si el trabajador recibiera remuneración económica en el cumplimiento del deber o desempeño del cargo, se descontará el importe de la misma del salario a que tuviera derecho en la empresa.

h) Para realizar funciones sindicales o de representación en los términos establecidos en la Ley y en el presente Convenio.

i) Un día natural por matrimonio de padre o madre, hijo, hermano, en la fecha de celebración del evento.

2. Los trabajadores tendrán derecho a veinte horas retribuidas al año para asistir a consultas de médicos especialistas, debiendo avisar con la mayor antelación posible y debiendo prestar la justificación oportuna.

Artículo 26. *Permisos no retribuidos.*

Los trabajadores que tengan a su cargo hijos menores de nueve años o ascendientes mayores de sesenta y cinco años, dispondrán de veinte horas anuales para acompañar a estos familiares a las consultas médicas oportunas, previo aviso y justificación.

Los trabajadores que cuenten con una antigüedad mínima de un año en la empresa, tendrán derecho a disfrutar permiso sin sueldo por un máximo de un mes y por una sola vez cada año.

No obstante, alternativamente, dicho permiso podrá ser fraccionado en dos períodos máximos de quince días naturales, uno en cada semestre del año.

Las empresas podrán denegar la concesión de estos permisos cuando en las mismas fechas se encuentren disfrutándolos el siguiente número de trabajadores:

Empresas de 1 a 20 trabajadores: Un trabajador.

Empresas de 21 a 50 trabajadores: Dos trabajadores.

Empresas de 50 a 100 trabajadores: Tres trabajadores.

Empresas de más de 100 trabajadores. Más del 3 por 100 del personal.

En estos casos, el número de trabajadores indicados no podrá pertenecer a un mismo departamento de la empresa.

CAPÍTULO VII

**Clasificación profesional**

Artículo 27. *Principios generales.*

Sin perjuicio de la movilidad funcional y polivalencia de los grupos profesionales, los trabajadores de las empresas incluidos en el ámbito de aplicación de este Convenio serán clasificados con arreglo a las actividades profesionales pactadas y/o, en su caso, ejecutadas y las normas que se establecen en este sistema de clasificación profesional con arreglo al cual aquellas deben ser definidas.

Con carácter general el trabajador desarrollará las tareas propias de su grupo profesional, así como tareas suplementarias y/o auxiliares precisas que integren el proceso completo del cual forman parte.

Cuando se desempeñen habitualmente y dentro de las condiciones estipuladas en este Convenio, funciones propias de dos o más grupos profesionales, la clasificación se realizará en virtud de las funciones más prevalentes.

## Aspectos básicos para la clasificación:

1. A los efectos del presente Convenio y de acuerdo con el artículo 22.2 del texto refundido del Estatuto de los Trabajadores se entiende por grupo profesional el que agrupa unitariamente las aptitudes profesionales, titulaciones y contenido general de la prestación.

2. La aptitud profesional es el resultado de la ponderación global de, entre otros, los siguientes factores:

- a) Conocimientos.
- b) Iniciativa y autonomía.
- c) Complejidad.
- d) Responsabilidad.
- e) Capacidad de dirección.
- f) En su caso titulaciones.

Artículo 28. *Sistema de clasificación profesional.*

La inclusión del trabajador dentro de cada grupo profesional será el resultado de la ponderación global de los factores antes mencionados y de las titulaciones, en su caso, requeridas.

El sistema de clasificación profesional se configura en el sector, y en base a lo regulado en el artículo 22 del texto refundido del Estatuto de los Trabajadores en los grupos y niveles que a continuación se señalarán, y en el que se incluyen a título enunciativo las funciones que les son propias.

La reseña de los grupos profesionales y niveles que se consignan en este Convenio, no supone que necesariamente deban existir todos en cada empresa o centro de trabajo, ya que su existencia estará en función, en todo caso, de las actividades que realmente deban desarrollarse.

Artículo 29. *Grupos profesionales. Descripción.*

## Grupo profesional A: Directivos o mandos superiores.

Pertenecen a este grupo profesional las personas que, por conocimientos o experiencia profesional, tienen atribuidas funciones directivas o de responsabilidad ejecutiva, coordinadora o asesora, con autonomía, capacidad de supervisión y responsabilidad, acordes con las funciones asignadas.

Se incluyen en este grupo directivos y responsables de departamento o área.

## Grupo profesional B: Técnicos.

Pertenecen a este grupo las personas que para el desarrollo de sus funciones deben tener una cualificación profesional en las técnicas propias del trabajo específico que desempeñan.

Se incluyen en este grupo los titulados superiores, los titulados medios, y el personal en prácticas.

## Grupo profesional C: Técnicos en Informática.

Pertenecen a este grupo las personas que ejecutan de forma habitual las funciones propias de sistemas y desarrollos informáticos reuniendo la cualificación adecuada para ello.

Se incluyen en este grupo los Jefes de Proyectos, Analistas, Técnicos de Sistemas, Programadores y Ayudantes de Sistemas.

## Grupo profesional D: Administración y Operación.

Pertenecen a la administración las personas que utilizando los medios operativos e informáticos, ejecutan de forma habitual las funciones propias de la administración de la empresa.

Pertenecen a la operación las personas encargadas de realizar tareas de operación de telemarketing, atendiendo o gestionando las llamadas, y/o actividades administrativas, comerciales, relaciones públicas, organizativas, etc., bien individualmente o coordinando a un grupo de las mismas.

Se incluyen en este grupo los Jefes Administrativos, Técnicos Administrativos, Oficiales y Auxiliares Administrativos, los Responsables de Servicio, Supervisores, Coordinadores, Gestores Telefónicos y Teleoperadores/Operadores.

## Grupo profesional E: Servicios generales.

Pertenecen a este grupo aquellas personas que, sin necesidad de ninguna cualificación profesional, ni conocimientos especializados de ningún tipo, salvo los que adquieran por el mero desarrollo de su trabajo, se

dedican a las más variadas funciones de servicio o auxilio de la actividad general de la compañía.

Se incluyen en este grupo, Conserjes, Ordenanzas, Guardas, y personal de limpieza.

Niveles	Nivel
<b>Grupo A:</b>	
Directivos .....	1
Jefes de departamentos o áreas .....	2
<b>Grupo B:</b>	
Superiores .....	4
Medios .....	5
Prácticas .....	7
<b>Grupo C:</b>	
Jefes de Proyectos .....	3
Analistas Funcionales .....	3
Analistas .....	4
Técnicos de Sistemas A .....	4
Técnicos de Sistemas B .....	5
Ayudante de Sistemas .....	7
Analista-Programador .....	5
Programador Senior .....	5
Programador Junior .....	6
<b>Grupo D:</b>	
Jefe de Administración .....	5
Técnico Administrativo .....	6
Oficial Administrativo .....	7
Auxiliar Administrativo .....	10
Responsable de Servicios .....	5
Supervisor .....	6
Coordinador .....	7
Gestor telefónico .....	8
Teleoperador-operador .....	9
<b>Grupo E:</b>	
Oficial de Oficios Propios .....	9
Auxiliar de Oficios Propios .....	10

## CAPÍTULO VIII

**Concepto y estructura de las retribuciones económicas**Artículo 30. *Principios generales sobre retribución.*

Los importes de los conceptos salariales que figuran en este Convenio son, en todo caso, cantidades brutas.

Sin perjuicio de su liquidación los conceptos salariales serán calculados por módulo hora de trabajo.

Artículo 31. *Conceptos retributivos.*

El régimen retributivo pactado en el presente Convenio, queda estructurado en la siguiente forma:

- A) Salario base convenio.
- B) Complementos salariales.

Artículo 32. *Salario base.*

Se entiende por salario base convenio el correspondiente al trabajador en función de su pertenencia a uno de los grupos y niveles profesionales descritos en el presente Convenio.

El salario base remunera la jornada anual de trabajo efectivo pactada en este Convenio Colectivo.

Artículo 33. *Complementos salariales.*

Son complementos salariales las cantidades que, en su caso, deban adicionarse al salario base convenio, por cualquier concepto distinto al

de la jornada anual del trabajador y su adscripción a un grupo profesional y nivel retributivo.

Los complementos salariales se ajustarán, principalmente, a alguna de las siguientes modalidades:

A) Personales: En la medida en que deriven de las condiciones personales del trabajador.

B) De puesto de trabajo: Integrados por las cantidades que deba percibir el trabajador por razón de las características de su puesto de trabajo o de la forma de realizar su actividad.

#### Artículo 34. *Complementos de vencimiento periódico superior al mes.*

Los importes anuales recogidos en las tablas salariales vigentes habrán de distribuirse en doce mensualidades naturales más una paga extraordinaria en el mes de julio y otra en Navidad.

Las pagas extraordinarias de julio y Navidad deberán hacerse efectivas entre los días 15 y 20, ambos inclusive, de los respectivos meses, y en proporción al tiempo trabajado en el semestre natural anterior a la de julio, y en el segundo semestre del año para la correspondiente a Navidad.

Mediante acuerdo, el importe total de las pagas extraordinarias podrá prorratearse entre doce mensualidades, o en el salario hora global, dividiéndose la retribución anual por el número de horas anuales previstas en este Convenio.

#### Artículo 35. *Complementos del puesto de trabajo.*

Son aquellos que puede percibir el trabajador, en cada mensualidad ordinaria, en razón de las características del puesto de trabajo en el que desarrolla efectivamente su servicio y que supongan diferenciación específica.

Este complemento es de índole funcional y su percepción depende, exclusivamente, de la efectiva prestación de trabajo en el puesto asignado, sin perjuicio de lo que para cada uno de ellos se establece en este artículo.

Se consideran integrados como tales los siguientes:

**Plus de coordinador:** Es el que percibe aquel Teleoperador/Operador que, además de realizar las funciones propias de su puesto de trabajo, tiene encomendada la coordinación de la actividad de un grupo de operadores.

Este plus sólo se hará efectivo cuando el Teleoperador/Operador lleve a cabo los cometidos de dicha especialización dentro de la campaña.

A partir de la entrada en vigor de este Convenio, aquellos Teleoperadores/Operadores que realicen de modo efectivo estas funciones especializadas durante un período de un año, consolidarán la categoría de Coordinador y por tanto el salario fijado en la tabla de retribuciones para este nivel.

La cuantía de este plus será de 15.744 pesetas brutas al mes en 1999 y de 16.920 pesetas brutas al mes en el año 2000.

**Plus de idiomas:** Es el que percibe el Teleoperador/Operador al que se le exija la utilización de uno o más idiomas extranjeros simultáneos para el desarrollo de su trabajo.

La cuantía de este plus es de 10.496 pesetas brutas mensuales en 1999 y de 11.280 pesetas brutas mensuales en el año 2000, y será acumulable al de gestión o al de experiencia.

**Plus de gestión telefónica:** Es aquel que percibe el Teleoperador/Operador, cuando, dentro de la campaña o servicio para el que ha sido contratado, ejecuta habitualmente funciones por la que, en base a una información previa, la analiza y toma decisiones con iniciativa y autonomía, fuera de los procedimientos sistematizados, mediante la interrelación de los conocimientos adquiridos, necesarios para el desarrollo de las funciones.

Si de la aplicación de los criterios anteriormente definidos, no resultara una asignación clara del puesto de trabajo de gestor, se tomará el criterio del tiempo de formación inicial para el desempeño de las funciones del puesto. En este caso la formación inicial deberá haber sido de un mínimo de ciento sesenta horas, entre las que se computará la formación definida en este Convenio, previa a la contratación.

En el caso de modificación de las funciones del gestor telefónico, bien por cambio de las mismas o por cambio de la empresa de telemarketing que presta el servicio, la empresa deberá acreditar fehacientemente que se han producido cambios sustanciales en las funciones desarrolladas por el Teleoperador/Operador.

Este plus se empezará a percibir a partir del día 1 de enero del año 2.000, y desde dicha fecha sólo se hará efectivo cuando el Teleoperador/Operador lleve a cabo los cometidos propios de dicha especialización dentro de la campaña.

Desde el 31 de diciembre del año 2000, el Teleoperador/Operador que haya percibido durante un año el complemento de gestión telefónica, realizando de modo efectivo estas funciones especializadas dentro de la misma campaña, consolidará el plus como salario pasando a tener la categoría de gestor telefónico.

Dada la posibilidad de que en algún momento pueda existir puesto o puestos de gestor telefónico o coordinador, tendrán preferencia sobre otras solicitudes que se presenten por el personal ajeno a la empresa los Teleoperadores/Operadores de la empresa que reúnan los requisitos necesarios para acceder al puesto vacante.

La cuantía de este plus será de 12.337 pesetas brutas mensuales en el año 2000.

**Plus de Experiencia:** Es aquel que es devengado por el Teleoperador que preste su trabajo efectivo como tal durante dos años seguidos en una misma campaña o servicio o durante tres años en diversas campañas siempre para una misma empresa.

Su valor será el que consta en el cuadro de retribuciones de este Convenio, y su cómputo, a efectos del devengo correspondiente, se iniciará a partir del día 1 de enero de 1998.

Cuando el trabajador cause baja voluntaria en la empresa, o cuando se le requiera para ofertarle un puesto de trabajo en una campaña y se niegue a aceptarlo, o cuando entre dos campañas medie un tiempo de interrupción superior a tres meses, el período acumulado quedará anulado sin que en ningún caso pueda rehabilitarse el mismo.

La cuantía de este plus será de 5.287 pesetas brutas mensuales en el año 2000.

Los complementos de gestión telefónica y de experiencia no son acumulables.

#### Artículo 36. *Nocturnidad.*

En materia de nocturnidad se estará a lo dispuesto en el artículo 36 del Estatuto de los Trabajadores.

El personal que en su jornada habitual trabaje entre las 22 y las 6 horas percibirá como plus de nocturnidad durante 1999, 157 pesetas brutas por hora efectiva de trabajo; y durante el año 2000, 169 pesetas brutas por hora efectiva de trabajo. Este plus será igual para todo el personal de la Empresa.

#### Artículo 37. *Plus de transporte.*

Se establece un plus de transporte por cada día de trabajo efectivo de 525 pesetas para el año 1999 y para el año 2000 de 564 pesetas, para aquellos trabajadores que comiencen o finalicen su jornada a partir de las veinticuatro horas y hasta las seis horas.

Si la entrada y salida se producen en el mismo día dentro del arco horario fijado en el párrafo anterior, esta cantidad se percibirá doble.

#### Artículo 38. *Horas extraordinarias.*

Si bien las partes firmantes del presente Convenio acuerdan la conveniencia de reducir al mínimo indispensable la realización de las horas extraordinarias, establecen para el caso de producirse los siguientes criterios de valoración:

Con independencia de las retribuciones reales que perciba el trabajador, el valor de las horas extraordinarias será el resultante de aplicar los porcentajes que a continuación se detallan al valor de la hora tipo ordinaria, calculada de la siguiente forma:

Hora tipo ordinaria = salario tabla convenio anual/jornada efectiva anual:

a) Horas extraordinarias diurnas: En horarios comprendidos entre las seis y las veintidós horas, se abonarán con un incremento del 25 por 100 sobre el valor de la hora ordinaria.

b) Horas extraordinarias nocturnas: En horarios comprendidos entre las veintidós y las seis horas, se abonarán con un incremento del 60 por 100 sobre el valor de la hora ordinaria.

c) Horas extraordinarias festivas diurnas: En día festivo (no domingo) en horarios comprendidos entre las seis y las veintidós horas, se abonarán con un incremento del 60 por 100 sobre el valor de la hora ordinaria.

d) Horas extraordinarias nocturnas en festivos: En día festivo (no domingo) en horarios comprendidos entre las veintidós y las seis horas,

se abonarán con un incremento del 80 por 100 sobre el valor de la hora ordinaria.

Por pacto individual, las horas extraordinarias podrán compensarse por tiempo de descanso, hora por hora en los casos a) y b) y hora y media por hora en los restantes supuestos.

#### Artículo 39. *Acto de repercusión en precios y competencia desleal.*

Ambas representaciones hacen constar expresamente que las condiciones pactadas en este Convenio tendrán repercusión en los precios de los servicios.

Se considerará competencia desleal, con las consecuencias derivadas en la legislación vigente, las ofertas comerciales realizadas por las empresas que sean inferiores a los costes del presente Convenio. A estos efectos se estimarán costes repercutibles, todos los conceptos económicos que se contemplan en el presente Convenio.

### CAPÍTULO IX

#### Faltas y sanciones

##### Artículo 40.

Las acciones u omisiones posibles en que incurran los trabajadores se clasificarán, atendiendo a su importancia, reincidencia e intenciones, en leves, graves y muy graves.

En la aplicación de las sanciones se tendrán en cuenta y valorarán las circunstancias personales del trabajador, su nivel cultural, trascendencia del daño, grado de reiteración o reincidencia.

##### Artículo 41. *Faltas leves.*

Son faltas leves:

1. Más de tres faltas de puntualidad durante treinta días sin que exista causa justificada.
2. La falta de asistencia al trabajo de un día durante el período de un mes, sin causa justificada. Será grave si, de resultas de la ausencia, se causare grave perjuicio a la empresa.
3. Abandonar el puesto de trabajo sin causa justificada o el servicio durante la jornada. Si se causara como consecuencia del mismo abandono perjuicio de consideración a la empresa, compañeros de trabajo, clientes o personal del mismo, o fuera causa de accidente, la falta podrá revestir la consideración de grave o muy grave.
4. No comunicar con carácter previo la ausencia al trabajo por causa justificada, y no justificar, dentro de las veinticuatro horas siguientes salvo que se pruebe la imposibilidad de haberlo hecho, la razón que la motivó.
5. Los descuidos y distracciones que afectan a la realización del trabajo o en el cuidado y conservación de las máquinas, útiles, herramientas, instalaciones propias o de los clientes. Cuando el incumplimiento de lo anterior origine consecuencias de gravedad en la realización del servicio, la falta podrá reputarse de grave o muy grave.
6. La inobservancia de las órdenes de servicios, así como la desobediencia a los mandos, todo ello en materia leve.
7. Las faltas de respeto y consideración en materia leve a los subordinados, compañeros, mandos, personal y público, así como la discusión con los mismos dentro de la jornada de trabajo y usar palabras malsonantes o indecorosas con los mismos.
8. La falta de aseo y limpieza personal de manera ocasional.
9. No comunicar a la empresa los cambios de residencia y domicilio y demás circunstancias que afecten a su actividad laboral.
10. No atender al público con la corrección y diligencia debidas, siempre que no produzca una queja justificada del cliente, en cuyo caso podrá ser calificada de grave o muy grave.

##### Artículo 42. *Faltas graves.*

Son faltas graves:

1. El cometer más de dos faltas leves en el período de un trimestre, excepto en la puntualidad, aunque sea de distinta naturaleza, siempre que hubiera mediado sanción comunicada por escrito.
2. Más de cuatro faltas de puntualidad en la asistencia al trabajo en un período de treinta días.

Quando se tuviera que relevar a un compañero bastará con una sola falta de puntualidad para que ésta se considere como grave, siempre que no existiera causa justificada.

3. La falta de asistencia al trabajo de dos días en el período de un mes, sin causa justificada. Será muy grave si, de resultas de la ausencia, se causare grave perjuicio a la empresa.

4. La desobediencia grave a los superiores en materia de trabajo y la réplica descortés a compañeros, mandos o público. Si implicase quebranto manifiesto a la disciplina o de ella se derivase perjuicio notorio para la empresa, compañeros de trabajo o público, se reputará muy grave.

5. La suplantación de la personalidad de un compañero al fichar o firmar, sancionándose tanto al que ficha por otro como a este último.

6. La voluntaria disminución de la actividad habitual y la negligencia en el trabajo que afecta a la buena marcha del servicio.

7. La simulación de enfermedad o accidente y no entregar el parte de baja oficial dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes al de la emisión, salvo que se pruebe la imposibilidad de hacerlo.

8. El empleo de tiempo, materiales, útiles y máquinas en cuestiones ajenas al trabajo o en beneficio propio.

9. El hacer desaparecer útiles, tanto de la empresa como de los clientes de la misma.

10. Causar accidentes por dolo, negligencia o imprudencia inexcusable.

11. Llevar los registros, documentación, cuadernos o cualquier clase de anotaciones oficiales y escritos que reglamentariamente deben tener, sin las formalidades debidas y cometiendo faltas que por su gravedad o trascendencia merezcan especial correctivo; y si tuviera especial relevancia, tendrá la consideración de muy grave.

##### Artículo 43. *Faltas muy graves.*

Son faltas muy graves:

1. La reincidencia en comisión de falta grave en el período de seis meses, aunque sea de distinta naturaleza, siempre que hubiere mediado sanción.
2. Más de doce faltas no justificadas de puntualidad, cometidas en el período de seis meses o treinta en un año, aunque hayan sido sancionadas independientemente.
3. Tres o más faltas injustificadas al trabajo en el período de un mes, más de seis en el período de cuatro meses o más de doce en el período de un año, siempre que hayan sido sancionadas independientemente.
4. La falsedad, deslealtad, el fraude, el abuso de confianza y el hurto o robo, tanto a compañeros de trabajo como a la empresa o a terceros relacionados con el servicio durante el desempeño de sus tareas o fuera de las mismas.
5. El hacer desaparecer, inutilizar, causar desperfectos en máquinas, sistemas, instalaciones, edificios, enseres, documentos, etc., tanto de la empresa como de clientes de la misma, así como causar accidentes por dolo, negligencia o imprudencia inexcusable.
6. El realizar trabajos por cuenta propia o cuenta ajena estando en situación de incapacidad laboral transitoria, así como realizar manipulaciones o falsedades para prolongar aquella situación.
7. La continuada y habitual falta de aseo y limpieza, de tal índole que produzca quejas justificadas de mandos, compañeros de trabajo o terceros.
8. La embriaguez o cualquier tipo de intoxicación por droga puesta de manifiesto durante la jornada laboral, que repercuta en el trabajo. Sólo será sancionable con despido cuando la embriaguez sea habitual, entendiéndose por habitualidad cuando previamente haya habido dos apercibimientos por escrito por la misma causa.
9. La violación del secreto de correspondencia de cualquier tipo o de documentos de la empresa o de las personas en cuyos locales e instalaciones se realice la prestación de los servicios y no guardar la debida discreción o el natural sigilo de los asuntos y servicios en que, por la misión de su contenido, hayan de estar enterados, así como hacer uso indebido de la información contenida en las bases de datos, incumpliendo lo establecido en la LORTA.
10. Los malos tratos de palabra o de obra, o falta grave de respeto y consideración a las personas de sus superiores, compañeros, personal a su cargo o familiares de los mismos, así como a los clientes y a las personas en cuyos locales o instalaciones realizara su actividad y a los empleados de éstas si los hubiere.
11. El abandono del trabajo en puestos de responsabilidad una vez tomada posesión de los mismos y la inhibición o pasividad en la prestación del mismo.
12. La disminución voluntaria y continuada en el rendimiento.

13. Actos de acoso sexual, considerándose de especial gravedad los dirigidos a personas subordinadas con abuso de posición privilegiada.

14. El abuso de autoridad.

15. La competencia desleal por dedicarse dentro o fuera de la jornada laboral a desarrollar por cuenta propia idéntica actividad que la empresa o dedicarse a ocupaciones particulares que estén en abierta pugna con el servicio.

16. Exigir o pedir por sus servicios remuneración o premios de terceros, cualquiera que sea la forma o pretexto que para la donación se emplee.

17. La imprudencia en acto de servicio, si implicase riesgo de accidente para sí o para compañeros o personal y público, o peligro de averías para las instalaciones.

#### Artículo 44. Sanciones.

1. Por faltas leves:

- a) Amonestación verbal.
- b) Amonestación escrita.
- c) Suspensión de empleo y sueldo de hasta dos días.

2. Por faltas graves:

- a) Suspensión de empleo y sueldo de uno a diez días.
- b) Inhabilitación para el ascenso durante un año.

3. Por faltas muy graves:

- a) Suspensión de empleo y sueldo de once días a tres meses.
- b) Pérdida temporal o definitiva de la categoría laboral.
- c) Despido.

Para proceder a la imposición de las anteriores sanciones se estará a lo dispuesto en la legislación vigente, comunicándose a la representación legal de los trabajadores, si la hubiere, la imposición de las sanciones por faltas graves y muy graves.

### CAPÍTULO X

#### Formación profesional

##### Artículo 45. Principios generales.

De conformidad con lo que establece el artículo 23 del texto refundido del Estatuto de los Trabajadores, y al objeto de facilitar la formación del personal que presta sus servicios en el sector que regula este Convenio, los trabajadores tendrán derecho a ver facilitada la realización de estudios para la obtención de títulos académicos o profesionales reconocidos oficialmente, y la de cursos de perfeccionamiento profesional organizados por la propia empresa u otros organismos.

##### Artículo 46. Objetivos.

La formación profesional buscará atender, entre otros, los siguientes objetivos:

- A) La adaptación al puesto de trabajo y a sus modificaciones.
- B) La especialización dentro del propio trabajo.
- C) La reconversión profesional.
- D) La ampliación de los conocimientos de los trabajadores, aplicables a las actividades del sector.

##### Artículo 47. Formación a nivel de sector.

Las dos partes firmantes de este Convenio, asumen el contenido íntegro del II Acuerdo Nacional de Formación Continua, de 19 de diciembre de 1996 y publicado en el «Boletín Oficial del Estado» de 1 de febrero de 1997, que desarrollará sus efectos en el ámbito funcional del presente Convenio.

A tales efectos se constituirá una Comisión Paritaria, dentro del mes siguiente al de la publicación de este Convenio, que funcionará como Comisión Sectorial de Formación, e integrada por cuatro representantes de las representaciones sindicales firmantes de este Convenio (dos de CC.OO. y dos de UGT) y cuatro representantes de la representación empresarial.

El funcionamiento de dicha Comisión Sectorial de Formación se regulará en la forma que la misma acuerde. De dicha Comisión podrán formar parte como asesores, con voz pero sin voto, dos personas por cada una de las dos representaciones.

La Comisión Sectorial de Formación queda facultada para desarrollar cuantas iniciativas sean necesarias para la aplicación de dicho Acuerdo Nacional.

Al pacto de este apartado se le confiere carácter normativo a los solos efectos de lo dispuesto en el artículo 86.3 del texto refundido del Estatuto de los Trabajadores.

##### Artículo 48. Información.

Las empresas informarán con carácter previo a los representantes legales de los trabajadores sobre su plan anual de formación, quienes podrán emitir informes sobre el mismo que en ningún caso tendrán carácter vinculante.

##### Artículo 49. Período de formación previo.

El período de formación previo a la contratación como Operador se entenderá terminado cuando la persona atienda llamadas reales sin formador o sin compartir el puesto de trabajo con un trabajador del mismo nivel de aquel que se pretende contratar.

Estas prácticas con llamadas reales no podrán exceder de una semana.

### CAPÍTULO XI

#### Prevención, seguridad y salud en el trabajo

##### Artículo 50. Salud laboral.

Las empresas y los trabajadores afectados por este Convenio cumplirán las disposiciones contenidas en la normativa vigente sobre seguridad y salud laboral y, en especial las de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, y sus disposiciones de desarrollo.

##### Artículo 51. Comisión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Dentro del plazo máximo de un mes desde la publicación del Convenio, las organizaciones firmantes del mismo procederán a constituir esta Comisión, con carácter paritario e integrada por cuatro miembros de la representación sindical (dos de CC.OO. y dos de UGT) y cuatro miembros de la representación empresarial (AEMT). En dicha Comisión podrán integrarse, con voz pero sin voto, dos asesores por cada una de las dos representaciones.

En la reunión de constitución de dicha Comisión, deberá establecerse el calendario de reuniones así como el procedimiento por el que ha de regularse su funcionamiento. El régimen de acuerdos en el funcionamiento de dicha Comisión supondrá que la adopción de decisiones requerirá el voto favorable de al menos la mitad más uno de cada una de las dos representaciones integrantes de dicha Comisión. Los acuerdos que se adopten en el seno de dicha Comisión se incorporarán al cuerpo del Convenio.

Dicha Comisión tendrá como misión prioritaria el estudio de las consecuencias que a nivel sectorial supone la aplicación de la normativa sobre prevención de riesgos laborales, así como el de los temas relativos a riesgos laborales y prevención de los mismos que afecten a las diferentes actividades del sector con carácter general.

Podrá además proponer el mapa de riesgos laborales en el sector, determinar la formación que haya de ser requerida en materia de riesgos laborales; establecer el cuadro de revisiones médicas específicas, y efectuar el estudio e incidencia en el sector del Real Decreto 488/1997 de 14 de abril.

Los estudios, trabajos y proposiciones que debe llevar a cabo esta Comisión de Salud Laboral, deberán estar finalizados en un plazo máximo de seis meses computados desde la fecha de su constitución. De mutuo acuerdo entre las partes integrantes de la misma, podrá prorrogarse dicho plazo, sin que en ningún caso pueda superar dicha prórroga la mitad del tiempo establecido para la ejecución de los trabajos.

La Comisión Paritaria de este Convenio, en el supuesto de que finalizado el plazo de los seis meses, no se hubieran concluido los trabajos, y no hubiera acuerdo para la prórroga de los mismos, asumirá las competencias de dicha Comisión y adoptará la decisión que a tal respecto convenga. Esta misma Comisión Paritaria del Convenio, y desde el primer día de su constitución, llevará un control sobre la evolución de los trabajos de la Comisión de Salud, adoptando las medidas que correspondieran, si de dicha evaluación se desprendiera objetivamente una desidia o negligencia en la ejecución de los mismos.

No obstante todo ello, y entendiendo que por la importancia que tiene el tema de salud laboral, para el sector en general y para las empresas y trabajadores en particular, las organizaciones firmantes de este Convenio declaran que la actitud de los integrantes de dicha Comisión debe ser la de una permanente colaboración en la consecución de los objetivos que se pretenden, de tal suerte que si durante el período de tiempo establecido para la realización de sus trabajos, alguna de las partes, y por causa imputable a la misma, abandonase dicha Comisión, o de forma patente y objetiva obstruyese o retardase dichos trabajos, la Comisión Paritaria de este Convenio queda facultada para entender que dicha parte renuncia a todos sus derechos de cualquier naturaleza, pasando éstos a la otra parte.

#### Artículo 52. *Reconocimientos médicos.*

Todo el personal afectado por el ámbito de este Convenio se someterá a reconocimientos médicos específicos, con carácter anual, y por cuenta de la empresa; su ejecución se iniciará por propia iniciativa de la empresa o cuando existan circunstancias que lo justifiquen a petición de la representación de los trabajadores.

#### Artículo 53. *Maternidad, cuidado de menores y lactancia.*

De conformidad con lo establecido en la Ley del Estatuto de los Trabajadores, los trabajadores tendrán derecho a un período de excedencia, no superior a tres años, para atender al cuidado de cada hijo, tanto cuando lo sea por naturaleza como por adopción, a contar desde la fecha de nacimiento de éste. Los sucesivos hijos darán derecho a un nuevo período de excedencia que, en su caso, pondrá fin al que se viniera disfrutando. Cuando el padre y la madre trabajen, sólo uno de ellos podrá ejercitar este derecho.

El período en que el trabajador permanezca en esta situación de excedencia será computable a efectos de antigüedad y el trabajador tendrá derecho a la asistencia a cursos de formación profesional, a cuya participación deberá ser convocado por el empresario, especialmente con ocasión de su reincorporación. Durante el primer año tendrá derecho a la reserva de su puesto de trabajo. Transcurrido dicho plazo la reserva quedará referida a un puesto de trabajo del mismo grupo profesional o categoría equivalente.

En el caso de parto, la suspensión, tendrá una duración de dieciséis semanas ininterrumpidas ampliadas por parto múltiple hasta dieciocho semanas. El período de suspensión se distribuirá a opción de la interesada siempre que seis semanas sean inmediatamente posteriores al parto, pudiendo hacer uso de éstas el padre para el cuidado del hijo en caso de fallecimiento de la madre.

No obstante lo anterior, en el caso de que la madre y el padre trabajen, aquélla, al iniciarle el período de descanso por maternidad, podrá optar porque el padre disfrute de hasta cuatro de las últimas semanas de suspensión, siempre que sean ininterrumpidas y al final del citado período, salvo que en el momento de su efectividad la incorporación al trabajo de la madre pueda suponer riesgo para su salud.

En el supuesto de adopción, si el hijo adoptado es menor de nueve meses, la suspensión tendrá una duración máxima de dieciséis semanas contadas, a elección del trabajador, bien a partir de la decisión administrativa o judicial de acogimiento, bien a partir de la resolución judicial por la que se constituya la adopción. Si el hijo adoptado es mayor de nueve meses y menor de cinco años, la suspensión tendrá una duración máxima de seis semanas. En el caso de que el padre y la madre trabajen, sólo uno de ellos podrá ejercitar este derecho.

Las trabajadoras, por lactancia de un hijo menor de nueve meses, tendrán derecho a una hora de ausencia al trabajo, que podrán dividir en dos fracciones. La mujer, por su voluntad podrá sustituir este derecho por una reducción de la jornada normal en media hora con la misma finalidad. Este permiso podrá ser disfrutado indistintamente por la madre o el padre en caso de que ambos trabajen.

Quien por razones de guarda legal tenga a su cuidado directo algún menor de seis años o a un disminuido físico o psíquico que no desempeñe otra actividad retribuida, tendrá derecho a una reducción de la jornada de trabajo, con la disminución proporcional del salario entre, al menos, un tercio y un máximo de la mitad de la duración de aquélla.

## CAPÍTULO XII

### Derechos sindicales

#### Artículo 54. *Representantes de los trabajadores.*

A los efectos de lo establecido en el presente Convenio, las referencias a los representantes legales de los trabajadores, comprenden tanto la de carácter unitario como la sindical.

#### Artículo 55. *Derecho de información.*

Las empresas pondrán a disposición de los representantes legales de los trabajadores, un tablón de anuncios en cada centro de trabajo, —plataformas externas o internas—, que permita a aquéllos exponer en lugar idóneo, de fácil visibilidad y acceso, propaganda y comunicados de tipo sindical y laboral. Fuera de dichos tabloneros queda prohibida la fijación de los citados comunicados y propaganda.

#### Artículo 56. *Horas de los representantes legales de los trabajadores.*

Las horas de permiso retribuido que para los representantes legales de los trabajadores dispone el texto refundido del Estatuto de los Trabajadores podrán ser acumuladas mensualmente en uno o más de tales miembros, contando con la voluntad de los interesados.

Dicha acumulación deberá ser por meses, y las no utilizadas no podrán trasladarse a otros meses, ni por el conjunto de cargos, ni individualmente, con excepción de las empresas en las que por su censo de trabajadores sólo cuenten con un representante legal de los trabajadores, en cuyo caso dicho trabajador podrá acumular sus horas cada dos meses.

#### Artículo 57. *Procedimiento electoral. Elección.*

De conformidad con lo que autoriza el artículo 69.2 del texto refundido del Estatuto de los Trabajadores, y dada la movilidad del personal en el sector, podrán ser elegibles aquellos trabajadores que tengan dieciocho años cumplidos y una antigüedad en la empresa de al menos tres meses.

Dadas las especiales características de la prestación de servicios en las empresas de telemarketing, el ámbito para la celebración de elecciones para delegados de personal y miembros del Comité de Empresa, será el provincial. En consecuencia, se constituirá un Comité de Empresa en aquellas empresas que sumen en dicho ámbito un número no inferior a cincuenta trabajadores. Si no se alcanza dicho número se elegirán el número de delegados de personal que corresponda.

#### Artículo 58. *Representación en las uniones temporales de empresas.*

Cuando en las uniones temporales de empresas no exista representación legal de los trabajadores, de acuerdo a lo establecido en el título II, capítulo I, del texto refundido del Estatuto de los Trabajadores, los sindicatos con el carácter de más representativos tendrán derecho a nombrar un delegado sindical en la unión temporal de empresa que cuente con más de cien trabajadores cualquiera que sea la clase de su contrato.

Los delegados sindicales nombrados de acuerdo con lo previsto en el párrafo anterior tendrán los derechos, facultades y competencias, regulados en el artículo 10 de la Ley Orgánica de Libertad Sindical, de 2 de agosto de 1985, salvo en la materia relativa a crédito horario, cuyo límite queda establecido en quince horas mensuales.

#### Artículo 59. *Información sobre los procesos de selección de personal.*

Las empresas vendrán obligadas a poner en conocimiento de la representación legal de los trabajadores en la misma, los criterios a seguir en los procesos de selección de personal, así como la iniciación de la campaña para dicho proceso, y el número de trabajadores, si es posible, a contratar.

Si los criterios fijados por la empresa no varían de un proceso a otro, no habrá obligación de reiterar los mismos.

#### Artículo 60. *Preferencia de los representantes de los trabajadores.*

Los representantes legales de los trabajadores tendrán prioridad de permanencia en el centro de trabajo, respecto de los demás trabajadores, y dentro del ámbito de sus funciones, en los supuestos de extinción anticipada del contrato de trabajo por disminución del volumen de trabajo, según se regula en el artículo 14 de este Convenio.

Artículo 61. *Créditos horarios para Comisiones Sectoriales.*

Las horas empleadas por los representantes legales de los trabajadores para asistir a las reuniones oficiales de las Comisiones Paritarias Sectoriales no serán computadas dentro de las que los mismos tienen ya concedidas por el Estatuto de los Trabajadores y/o Ley Orgánica de Libertad Sindical.

CAPÍTULO XIII

**Comisión Paritaria**

Artículo 62.

Las partes negociadoras del presente Convenio acuerdan la creación de una Comisión Paritaria de interpretación y vigilancia del presente Convenio.

Dicha Comisión tendrá su sede en Madrid.

La Comisión Paritaria estará integrada paritariamente por cuatro representantes de las organizaciones sindicales firmantes del Convenio Colectivo (dos por la Federación de Servicios Financieros y Administrativos de CC.OO. y dos por la Federación de Servicios de UGT) y cuatro representantes de la Asociación de Empresas de Marketing Telefónico (AEMT). Con idénticos criterios existirán dos suplentes por cada representación. La Comisión Paritaria podrá interesar los servicios de asesores ocasionales o permanentes en cuantas materias sean de su competencia, quienes serán libremente designados por las partes. Los asesores contarán con voz pero sin voto.

La Comisión Paritaria elegirá cada año un Presidente y un Secretario. La Presidencia será ostentada de forma alterna por la representación sindical y empresarial. La Secretaría se elegirá de la misma forma. No podrá coincidir simultáneamente en una representación la Presidencia y Secretaría.

Los acuerdos de la Comisión requerirán, en cualquier caso, el voto favorable de la mayoría de cada una de las dos representaciones.

Son funciones específicas de la Comisión Paritaria:

- A) La interpretación y desarrollo del presente Convenio.
- B) El seguimiento sobre la aplicación y desarrollo de dicha normativa, elaborando, a tal fin, un plan de seguimiento trimestral.
- C) Realizar, trimestralmente, un informe sobre la evolución del empleo y contratación en el sector.
- D) Mediar en aquellos conflictos que voluntaria y conjuntamente les sean sometidos por las partes afectadas y que versen sobre la aplicación o interpretación de la normativa sectorial aludida.
- E) Entender, de forma previa a la vía administrativa y judicial, en relación a los conflictos colectivos que puedan ser interpuestos por quienes estén legitimados para ello, con respecto a la aplicación de los preceptos derivados del presente Convenio Colectivo.
- F) Elaborar un informe anual acerca del grado de cumplimiento del Convenio Colectivo, de las dificultades surgidas en su aplicación e interpretación y del desarrollo de los trabajos previstos en el propio Convenio y encargado para su desempeño a Comisiones específicas.
- G) Interpretar y resolver cuantas cuestiones puedan presentarse en cuanto a la duración del mandato de los representantes de los trabajadores, así como en cuanto número y composición de los mismos o de sus órganos de representación colegiada, por alteraciones en las plantillas de las empresas.

Artículo 63. *Procedimiento.*

Los asuntos sometidos a la Comisión Paritaria, por cualquiera de las partes firmantes de este Convenio, revestirán el carácter de ordinarios o extraordinarios, otorgando tal calificación cualquiera de las partes que integran la misma.

En el primer supuesto, la Comisión Paritaria deberá resolver en el plazo de quince días, y en el segundo en el de cuarenta y ocho horas.

Con independencia de las reuniones que hayan de celebrarse a instancia de las partes integrantes de la Comisión Paritaria, el Presidente de la Comisión convocará trimestralmente a la misma para realizar un seguimiento de las funciones y tareas que le son propias.

Las reuniones serán convocadas por el Presidente con indicación de los asuntos que han de ser tratados, levantándose acta por escrito de las mismas que serán remitidas en el plazo de un mes a todos los miembros de la Comisión Paritaria.

Cuando la reunión sea a instancias de los trabajadores y de los empresarios, la iniciación del procedimiento se formalizará por escrito en el que necesariamente se hará constar:

1. Identificación de quien o quienes solicitan la actuación, con los datos personales necesarios (nombre, apellidos, documento nacional de identidad y domicilio si es persona física, y razón social, número de identificación fiscal y domicilio social si es persona jurídica).
2. Carácter con el que actúa (trabajador, con indicación de la empresa a la que pertenece o empresario), explicitando las facultades de representación.
3. Tipo de actuación que se requiere.
4. Exposición de los hechos y los puntos o extremos que se someten.
5. Firma.—Si la actuación requerida fuera de mediación, el escrito deberá estar firmado, conjuntamente, por las partes en conflicto, y se hará figurar de forma explícita el compromiso voluntariamente asumido de someter su controversia a la mediación de la Comisión Paritaria.

La Comisión Paritaria podrá establecer un modelo normalizado de iniciación del procedimiento.

Los gastos que pudieran originarse como consecuencia de la actuación de la Comisión Paritaria no serán repercutidos ni a los afiliados a los sindicatos presentes en la negociación, ni a las entidades asociadas a la representación empresarial igualmente interviniente en la misma.

Una vez recibido el escrito de iniciación del procedimiento, y reunida la Comisión Paritaria, en un plazo máximo de quince días, examinará el mismo observando si se cumplen los requisitos exigidos, si los hechos están suficientemente claros así como los puntos o extremos que se le someten, y cual es el tipo de actuación que se requiere.

Si observara la existencia de defectos formales insubsanables de oficio, recabará de las partes, con suspensión del plazo para pronunciarse, la subsanación de tales defectos en un plazo no superior a cinco días hábiles, transcurridos los cuales sin haberse hecho archivará sin más el expediente.

Si de los hechos expuestos o de los puntos o extremos sometidos, no aparecieran claras las pretensiones, también con suspensión del plazo para pronunciarse, recabará de las partes las aclaraciones o ampliaciones que entienda necesarias, para que las mismas en un plazo no superior a cinco días hábiles, así lo hagan, archivando el expediente si no lo hicieran; si una de las partes cumpliera con ello, y otra no, la Comisión entrará a conocer sobre la base de las ampliaciones y aclaraciones de la parte que cumplió con ello.

Si del tipo de actuación que se requiere resultara la no competencia de la Comisión Paritaria ésta se lo comunicará sin más a las partes, archivando el expediente.

La Comisión Paritaria podrá recabar los informes y asesoramientos técnicos que considere puedan ayudar a la solución de los aspectos controvertidos.

Una vez recibidos todos los informes y aclaraciones solicitados, la Comisión Paritaria se reunirá dentro de los cinco días hábiles siguientes para emitir informe de resolución según proceda.

El procedimiento finalizará mediante el informe o resolución, según los casos, que emita la Comisión Paritaria dentro del plazo establecido para ello, y que se notificará íntegramente a las partes afectadas, incorporándose el original al expediente abierto, una vez firmado por el Presidente y el Secretario. Las partes podrán solicitar las certificaciones que del mismo requieran, que irán firmadas por el Secretario con el visto bueno del Presidente.

Si de la reunión de la Comisión Paritaria no resultara acuerdo, en el informe o resolución se hará constar la posición de cada una de las representaciones.

La solicitud de intervención de la Comisión Paritaria no privará a las partes interesadas del derecho a usar la vía administrativa, arbitral o judicial, según proceda.

De todos los procedimientos seguidos por la Comisión Paritaria, se abrirá y cerrará el correspondiente expediente que se archivará, una vez finalizado, en la sede de la Comisión Paritaria, bajo la custodia del Secretario.

En tanto dure el procedimiento en la Comisión Paritaria, las partes no podrán acudir a otras instancias, ni plantear medidas de presión o declarar conflicto colectivo, hasta que la Comisión Paritaria se pronuncie sobre la cuestión planteada.

CAPÍTULO XIV

**Solución extrajudicial de conflictos**

Artículo 64.

Las partes firmantes de este Convenio estiman necesario establecer procedimientos voluntarios de solución de los conflictos de carácter colec-

tivo; por ello acuerdan su adhesión al Acuerdo sobre Solución Extrajudicial de Conflictos Colectivos (ASEC) de 25 de enero de 1996, aprobado por resolución de la Dirección General de Trabajo de 29 de enero de 1996, el cual, por tanto, surtirá plenos efectos en los ámbitos de obligar del presente Convenio.

Aquellos conflictos colectivos que tengan ámbito exclusivo de Comunidad Autónoma serán sometidos a las instrucciones creadas al efecto en dicha Comunidad.

Disposición final única.

En el plazo de tres meses, computados desde la fecha de la publicación del Convenio, las empresas procederán a la clasificación de los trabajadores conforme a los grupos y niveles establecidos en este Convenio; a adaptar sus recibos de salarios a los conceptos retributivos fijados en el mismo, y a regularizar las retribuciones conforme a la tabla acordada.

**Tabla de retribuciones**

Nivel	Puestos	1999 — Pesetas	2000 — Pesetas
1	Directores.	3.358.720	3.609.600
2	Jefes Departamento.	3.043.840	3.271.000
3	Analistas funcionales. Jefe Proyecto.	2.624.000	2.820.000
4	Técnico Sistemas. Analistas. Titulados superiores.	2.204.160	2.369.000
5	Titulados medios. Responsables Servicio. Jefes Administrativos. Técnicos Sistemas B. Analista Programador. Programador senior.	1.941.760	2.087.000
6	Programador junior. Técnico Administrativo. Supervisores.	1.656.269	1.780.000
7	Titulados en prácticas. Ayudante Sistemas. Oficial Administrativo. Coordinador *.	1.500.928	1.613.000
8	Gestor telefónico *.	1.312.000	1.558.044
9	Teleoperador/Operador. Oficial de Oficios Propios.	1.312.000	1.410.000
10	Auxiliar Administrativo. Auxiliar de Oficios Propios.	1.292.058	1.388.000

\* Los salarios de Coordinador y Gestor telefónico que se insertan en esta tabla, a los efectos de consolidación de la categoría, llevan incluidos en su cálculo los plusos establecidos en este Convenio para ellos, con excepción del correspondiente al Gestor telefónico (nivel 8) para 1999, que figura como salario base, por no percibirse el plus hasta el 1 de enero del año 2000.

## 7436

**RESOLUCIÓN de 11 de marzo de 1999, de la Dirección General de Trabajo, por la que se dispone la inscripción en el Registro y publicación del acta en la que se contiene el acuerdo de modificación del Convenio Colectivo del Grupo AGIO («Administración, Gestión, Información, Organización Empresa de Trabajo Temporal, AGIO TT, Sociedad Anónima», «Administración, Gestión, Información, Organización AGIO, Sociedad Anónima», «AGIO Contratas, Sociedad Limitada», y «AGIO Formación, Sociedad Limitada».**

Visto el texto del acta en la que se contiene el acuerdo de modificación del Convenio Colectivo del Grupo AGIO («Administración, Gestión, Infor-

mación, Organización Empresa de Trabajo Temporal, AGIO TT, Sociedad Anónima», «Administración, Gestión, Información, Organización AGIO, Sociedad Anónima», «AGIO Contratas, Sociedad Limitada», y «AGIO Formación, Sociedad Limitada») (publicado en el «Boletín Oficial del Estado» de 11 de abril de 1996) (cód. convenio número 9010283), que fue suscrita con fecha 18 de enero de 1999, de una parte, por los designados por la Dirección de la empresa, en representación de la misma, y de otra, por el Comité de Empresa, en representación de los trabajadores, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 90, apartados 2 y 3, del Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, y en el Real Decreto 1040/1981, de 22 de mayo, sobre registro y depósito de Convenios Colectivos de trabajo,

Esta Dirección General de Trabajo resuelve:

Primero.—Ordenar la inscripción de la citada acta en el correspondiente Registro de este centro directivo, con notificación a la Comisión Negociadora.

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

Madrid, 11 de marzo de 1999.—La Directora general, Soledad Córdova Garrido.

Reunidas en Madrid, siendo las diez horas del día 18 de enero de 1999, las personas relacionadas a continuación, que integran la Comisión Negociadora del Convenio Colectivo:

Representación de la Dirección: Doña Rosario Fernández Durán y doña Araceli Berrocal Velasco.

Representación legal de los trabajadores: Doña Cristina Gutiérrez García.

El motivo de la reunión es proceder a dar redacción definitiva a las modificaciones a introducir en el Convenio Colectivo del Grupo AGIO y teniendo en consideración los acuerdos que constan en las actas correspondientes a las reuniones mantenidas por esta Comisión Negociadora los días 8, 11, 13 y 15 de enero de 1998.

Ambas representaciones acuerdan dar a los acuerdos alcanzados entre ambas, la relación definitiva que a continuación se especifica:

### Artículo 7. Forma de contrato.

7.5 Para los supuestos de contratación laboral por la ETT integrada en el grupo AGIO, se estará a lo que a continuación se especifica:

Supuestos de contratación laboral:

1. El personal estructural o interno puede ser contratado por la ETT por tiempo indefinido o por duración determinada, y en este último supuesto mediante cualquiera de las modalidades de contratación temporal previstas en la legislación general.

2. El personal en misión para prestar actividad laboral en una empresa usuaria puede ser contratado por tiempo indefinido o mediante relación laboral de carácter temporal, coincidente en este último caso con la duración del contrato de puesta a disposición suscrito entre la ETT y la empresa usuaria. Podrán concertarse contratos de duración determinada con este tipo de trabajadores en los supuestos y con la vigencia siguiente:

Para la realización en la empresa usuaria de una obra o servicio determinado cuya ejecución aunque limitada en el tiempo es un principio de duración incierta y hasta la finalización de la obra o cumplimiento del servicio objeto del contrato.

Para atender las exigencias circunstanciales del mercado, acumulación de tareas o exceso de pedidos, aun tratándose de la actividad normal de la empresa usuaria. En este caso la duración del contrato no puede exceder de seis meses.

Para sustituir a trabajadores de la empresa usuaria con derecho a reserva de puesto de trabajo, hasta que finalice la causa de la sustitución.

Para cubrir en la empresa usuaria de forma temporal un puesto de trabajo permanente, mientras dure un proceso de selección o promoción. En este supuesto la duración de la relación laboral no puede ser superior a tres meses.

Si a la finalización del plazo o cumplimiento de las condiciones previstas de puesta a disposición del trabajador en misión continuara prestando servicios en la empresa usuaria, se le considerará vinculado a la misma por un contrato indefinido.

Las modificaciones que sobre el régimen de contratación laboral del personal en misión puedan producirse por disposición legal durante la