

TEXTO REFUNDIDO DEL III ACUERDO ENTRE LA DIRECCION DE LA EMPRESA DE TELEFONICA SOLUCIONES OUTSOURCING Y LA REPRESENTACION SOCIAL DE LOS TRABAJADORES

Madrid a 31 de marzo de 2017

El presente texto se suscribe entre la Dirección de TSO y la Representación Unitaria de los Trabajadores después de varias reuniones de negociación y consultas, con el objeto de incluir nuevas y renovadas materias a este acuerdo, firmado por primera vez en Febrero de 2013 y revisado en Junio de 2015, sin obviar acuerdos puntuales alcanzados en estos años.

El presente documento, renueva el compromiso por continuar el proceso de diálogo y de negociación colectiva, a través de la Comisión paritaria de Interpretación y Vigilancia, con el fin de incorporar nuevas materias acordadas por las partes, apostando por la empleabilidad futura, la mejora de las condiciones manteniendo la posición competitiva de la empresa en el mercado y el desarrollo de los empleados.

Siendo de aplicación el Convenio Colectivo Estatal de Empresas de Consultoría y Estudios de Mercado y de la Opinión Pública, con carácter complementario y mejorando lo establecido en la normativa de referencia, se considera adecuado mejorar determinadas materias que se detallan en el presente texto.

Este acuerdo refundido será de aplicación a toda la plantilla de TSO a excepción de Jefes, Gerentes y/o cargos superiores, así como aquellos trabajadores que tengan reconocida expresamente y a título individual alguna condición más beneficiosa

1. Jornada laboral.

Sin perjuicio de la jornada laboral ordinaria máxima de trabajo efectivo, en cómputo anual, será de 1.800 horas anuales.

- Se establecen 35 horas semanales en régimen de jornada continuada durante los meses de Julio y Agosto. Anualmente la empresa elaborará el calendario laboral que será publicado en la herramienta de difusión correspondiente, conteniendo la jornada ordinaria anual y la distribución de los días laborables, festivos o inhábiles que pudieran corresponder, atendiendo a la jornada máxima establecida.
- Cuando por los especiales requerimientos de la actividad del cliente algún trabajador tuviera excepcionalmente que realizar un número de horas superior a la fijada, se compensará el exceso de jornada con tiempo de descanso equivalente. Dicha compensación se realizará por tiempo equivalente a razón de una hora, por cada hora ordinaria efectivamente trabajada previo acuerdo entre la empresa y el trabajador, y deberá disfrutarse en un periodo máximo de seis meses, desde la realización de las intervenciones puntuales o trabajos.
- Se establece con carácter general para todos los trabajadores de la empresa, una distribución horaria en los siguientes términos, sin perjuicio de aquellos empleados que, por razones de actividad, presten sus servicios a clientes, ajustarán su horario de trabajo a las necesidades del servicio, dentro de los límites de la jornada laboral anteriormente pactada y sin perjuicio de los límites legales:

Periodo de Jornada Partida todos los meses del año, a excepción de los meses de Julio y Agosto, la jornada se prestará en la franja horaria de 07:00 a 21:00 horas de lunes a viernes.

En los meses de jornada continuada de Julio y Agosto, dicha franja será de 07:00 a 19:00 horas de lunes a viernes.

Las variaciones del horario habitual de trabajo se comunicarán con una antelación mínima de 7 días naturales.

- Cuando por razones de servicio no se pueda disfrutar de la referida jornada continua en el mes de julio o agosto, los empleados serán compensados con tiempos de descanso, a razón de 1 día por semana completa trabajada en régimen de jornada partida o 2 horas por día trabajado en jornada partida, que se disfrutará previo acuerdo con la empresa. Esta situación da derecho a la percepción de los vales de comida correspondientes.

2. Especial referencia a las situaciones de disponibilidad

Atendiendo a las especiales características de la actividad que se lleva a cabo en TSO existen diferentes modalidades de disponibilidades entendidas como la situación de los empleados que, fuera de su horario ordinario, están en situación de localización inmediata bien para incorporarse al trabajo o bien para resolver las incidencias que se produzcan dentro de dicho periodo.

Los complementos que retribuyan esta disponibilidad llevarán implícita la obligatoriedad para los empleados que los perciben así como los que lo tengan pactado individualmente en sus condiciones de trabajo, de realizar el sistema de disponibilidades, trabajos

extraordinarios y guardias de la forma reflejada en el presente acuerdo y cuando lo requiera la actividad de la empresa.

Se garantizará el disfrute de al menos 15 fines de semana en cómputo anual en que el trabajador no se encuentre en situación de guardia, trabajo programado o intervención.

a) Complemento de disponibilidad e intervención:

Este complemento retribuye la disponibilidad telefónica completa durante 24 horas los siete días de la semana para resolver las incidencias que exponga el cliente fuera del horario ordinario de trabajo. Asimismo, retribuirá la expectativa, la atención y/o resolución, por los medios habituales, incluidos los telemáticos, facilitados por la Empresa, las incidencias que con carácter excepcional se planteen así como las intervenciones directas dirigidas a la resolución de incidencias hasta las 20:00 horas de lunes a viernes laborables.

A estos efectos se entenderá por incidencia toda duda, problema, avería o mal funcionamiento de los elementos objeto del servicio y que sean comunicadas por un cliente a la empresa para su resolución conforme al procedimiento interno de escalado definido por la empresa.

El importe económico de este complemento que hasta el momento venía denominándose como plus de guardia pasará a denominarse complemento de disponibilidad e intervención manteniéndose su importe de 5.724,04 euros anuales por año completo efectivamente realizado

El importe de este complemento de disponibilidad e intervención se abonará en 12 pagas, incluyendo por tanto el periodo vacacional, cualquiera que sea la fecha de disfrute por parte del empleado.

Este complemento se percibirá en caso de IT de duración no superior a un mes.

Este complemento no será consolidable y dejará de percibirse en el supuesto de que el trabajador pasara a prestar servicios en un puesto de trabajo que no esté sujeto a la disponibilidad telefónica anteriormente descrita.

Complemento de actuación:

Cuando, dentro del período de disponibilidad telefónica descrita anteriormente, el empleado deba intervenir para la resolución de incidencias desde las 20:00 horas y hasta las 8:00 horas del día siguiente de los días laborables o desde las 20:00 horas del viernes (o día previo a festivo) hasta las 8:00 horas del lunes (o día laborable), percibirá una retribución adicional de 23 euros brutos por hora si la actuación se realiza en día laborable, y 25 euros brutos por hora si esta es en sábado, domingo o festivo. Igualmente se considerarán actuaciones, aquellas intervenciones telefónicas cuya duración sea superior a una hora y en la franja horaria anteriormente descrita.

b) Trabajos extraordinarios

Cuando, con el fin de cumplir con los requerimientos de la actividad, se precise la intervención puntual de un empleado para la resolución de incidencias (no encontrándose en situación de disponibilidad) o trabajos programados fuera de su jornada ordinaria, se compensará previo acuerdo con el responsable de la Unidad, por tiempo equivalente de descanso que deberá disfrutarse dentro de los 4 meses siguientes a su realización. La

compensación con tiempo de descanso retribuido, se realizará a razón de 1,75 horas por cada hora ordinaria trabajada.

Si llegado el término del período de compensación cuatrimestral, no se hubiere podido disfrutar el descanso compensatorio, se retribuirá con una compensación económica de 23 euros brutos por hora en día laborable y 25 euros brutos si dicha intervención se realiza en sábado, domingo o festivo.

Se establece un periodo mínimo de comunicación al trabajador para la atención de trabajos programados de al menos 72 horas, sin perjuicio del acuerdo previo entre la empresa y el trabajador.

c) Guardias

Los empleados que deban estar localizados fuera de su horario ordinario de trabajo por algún medio de comunicación facilitado por la empresa para la resolución de incidencias mediante su intervención directa, percibirán una retribución adicional de 2,90 euros brutos por cada hora en esta situación, incluyéndose en este importe tanto la disponibilidad telefónica como la intervención o actuación en su caso.

Se fija la siguiente modalidad de compensación en cómputo;

- A partir de 4 horas de duración en día laborable: 10 euros/hora
- A partir de 4 horas de duración realizadas en sábado o domingo: 16 euros/hora.

Se fija un límite semanal de 15 horas de resolución de incidencias mediante su intervención directa retribuida, conforme a la modalidad de compensación indicada.

Si el trabajador realizase en cómputo semanal más de 15 horas de trabajo efectivo, compensará dicho exceso como horas de descanso conforme a la regulación establecida. Se establece con carácter general para los trabajadores un límite máximo de 27 semanas completas en cómputo anual para encontrarse en situación de guardia.

Dado que en estos casos la intervención del trabajador debe realizarse con la mayor rapidez posible, este no podrá desplazarse mientras se encuentre en situación de guardia a una distancia de más de dos horas de su centro de trabajo habitual, comprometiéndose igualmente a estar en zona de cobertura del teléfono, llevarlo siempre conectado y verificar periódicamente su funcionamiento, salvo casos de fuerza mayor, en los que se comunicará en el menor tiempo posible.

Los tiempos de espera previos al inicio de cualquier intervención directa o los de desplazamiento, no se considerarán como tiempos efectivos de trabajo, por lo que no se computarán a efectos de la duración máxima de la jornada ordinaria ni para el límite máximo de las horas extraordinarias excepto los desplazamientos que se produzcan durante el transcurso de una intervención.

No se podrá estar en una guardia más de tres semanas continuadas (por tanto, no se podrá estar en una guardia más de 3 fines de semanas consecutivos). Este período máximo podrá ampliarse por acuerdo entre los trabajadores asignados al servicio. El tiempo de descanso que debe mediar entre dos guardias consecutivas nunca será inferior al período (en semanas o fines de semana) de guardia prestada.

Para estas guardias, la empresa designará mensualmente los trabajadores que deban adscribirse a este servicio si bien con la finalidad de reducir el período de permanencia de cada trabajador en régimen de guardia se establecerá un sistema rotatorio de adscripción entre los trabajadores pertenecientes a la misma área de actividad.

d) Plus de localización

Dicho plus retribuirá el hecho de estar localizable por algún dispositivo móvil facilitado por la empresa de forma que el empleado permanezca en lugares de cobertura salvo casos de fuerza mayor en los que se comunicará en el menor tiempo posible no teniendo obligación de desplazarse para atender y/o resolver las incidencias. La percepción de este plus será incompatible con la percepción de cualquier otro complemento que comprenda la disponibilidad telefónica.

La compensación económica en estos casos será de 0,77 euros hora.

e) Guardia de Refuerzo:

Dicho complemento irá dirigido para atender aquellas circunstancias especiales o excepcionales que por la entidad y necesidad de nuestros clientes y/o del proyecto, por la especialidad de la tecnología y/o la complejidad que entraña su cobertura y/o su atención, se requiere que el trabajador deba estar localizable por algún dispositivo móvil facilitado por la empresa teniendo obligación de atender y/o resolver las incidencias mediante su intervención directa durante el periodo establecido.

En estos casos se requiere que la intervención del trabajador se realice con la mayor rapidez posible. Por ello, en esta circunstancia el trabajador atenderá y/o resolverá las incidencias que se produzcan encontrándose en situación de guardia de refuerzo en un tiempo no superior a una hora, comprometiéndose igualmente a estar en zona de cobertura del teléfono, llevarlo siempre conectado y verificar periódicamente su funcionamiento, salvo casos de fuerza mayor, en los que se comunicará en el menor tiempo posible.

La percepción de este complemento será incompatible con la percepción de cualquier otro complemento o plus que comprenda la disponibilidad telefónica.

Se establece un plazo de preaviso al trabajador siempre que la actividad lo posibilite de al menos 48 horas al inicio de la actividad para la disponibilidad y la atención/resolución requerida.

El importe de la guardia de refuerzo ascenderá a:

- 65 euros brutos en día laborable.
- 100 euros brutos el día festivo.
- 200 euros brutos el fin de semana completo.

Los tiempos de espera previos al inicio de cualquier intervención directa o los de desplazamiento, no se considerarán como tiempos efectivos de trabajo, excepto los desplazamientos que se produzcan durante el transcurso de una intervención.

3. Vacaciones

- Cada trabajador tendrá derecho a disfrutar un período anual de 23 días laborables por año trabajado.
- El período de vacaciones no podrá ser sustituido en ningún caso por compensación económica, salvo en supuestos de extinción de la relación laboral.
- El devengo de las vacaciones se computará desde el 1 de Enero hasta el 31 de Diciembre. Las vacaciones se disfrutarán, con carácter general, dentro del año natural en que se hayan devengado, y en proporción al tiempo trabajado en dicho periodo. Excepcionalmente, dicho periodo de disfrute podrá ampliarse por razones justificadas hasta el 31 de enero del siguiente año.

- Durante la vigencia del Acuerdo los días 24 y 31 de diciembre tendrán la consideración de no laborables en la Empresa, manteniéndose en ambos casos la jornada máxima anual en 1.800 horas. En los casos en que dichos días no se puedan disfrutar por necesidades de la atención a los clientes o del servicio, teniendo que realizar la jornada en el horario habitual, serán compensados con días de descanso. En otro caso se compensarán en función de la jornada realizada.

En este último caso, los días de descanso, se disfrutarán en el mismo año natural en que se devengan, y excepcionalmente, por razones organizativas, hasta el 31 de enero del año siguiente. Su disfrute se acordará con el responsable de la unidad en función de las necesidades organizativas de la misma.

4. Permisos Retribuidos

Sin perjuicio de lo recogido en el convenio de aplicación en materia de permisos retribuidos, los empleados tendrán derecho a solicitar los siguientes permisos, previo aviso y justificación cuando así se requiera, para ausentarse de su puesto de trabajo, con derecho a remuneración por alguno de los siguientes motivos y por el tiempo indicado:

- Matrimonio o constitución de pareja de hecho y del mismo sexo, debidamente constituida: 15 días naturales ininterrumpidos.
- Fallecimiento de parientes:
 - 10 días naturales en los casos de fallecimiento de hijos.
 - 6 días naturales en los casos de fallecimiento de cónyuge o pareja de hecho.
 - 4 días naturales por el fallecimiento de parientes hasta el 2º grado de consanguinidad o afinidad.

Cuando por tal motivo el trabajador necesite hacer un desplazamiento al efecto de más de 200 kilómetros por cada uno de los viajes de ida y vuelta, el plazo se ampliará en dos días naturales más.

- Para asuntos propios: 1 día. Podrá disfrutarse de manera fraccionada mediante la reducción de la jornada diaria sin que por este concepto puedan superarse las 8 horas de duración anual. El tiempo mínimo para su disfrute será de dos horas, requiriéndose informar a la empresa con la antelación suficiente que permita una correcta organización.

5. Festivos

Aquellos trabajadores que por razones de la actividad, por necesidades de la atención a los clientes o del servicio tenga que realizar la jornada en el horario habitual, serán compensados con un día de descanso, en su defecto en función de la jornada realizada por tiempo equivalente. Dicha compensación será acordada entre el trabajador y la empresa, dentro de los seis meses siguientes. Adicionalmente, se percibirá una compensación económica de 100€/día.

6. Ayuda de comida.

A todo el personal con contrato laboral con TSO, se le facilitará cheques restaurante con una asignación económica diaria de **9 Euros**, por cada día efectivamente trabajado en

régimen de jornada partida. El cómputo y entrega de cheques se realizará mensualmente.

Esta ayuda de comida, dejará de percibirse durante el mes de Agosto por realizarse la jornada continua excepto para aquellos trabajadores que por razones del servicios no pudieran disfrutarla.

7. Cheques guardería

Los empleados de TSO que así lo deseen podrán solicitar que se destine parte de su salario bruto anual en metálico, a la obtención de vales guardería Educainfantil previa comunicación a RRHH y por un período mínimo de 6 meses entendiéndose tácitamente prorrogado por igual período, salvo renuncia de alguna de las partes con un preaviso de quince días a la finalización de cada uno de los plazos,

Dejarán de concederse en el momento en que finalice el acuerdo individual de su percepción, pasando a percibir nuevamente su importe en salario.

Sobre el salario anual, la Empresa aplicará las retenciones fiscales y de Seguridad Social que correspondan de conformidad con la legislación vigente en cada momento. En su caso, el coste del ingreso a cuenta se repercutirá mensualmente al empleado.

En el supuesto de que el empleado tuviese derecho a percibir una cantidad en concepto de indemnización tras la extinción de su contrato de trabajo, ésta se computará considerando la totalidad de las retribuciones en metálico y vales de guardería. Sobre el importe de la indemnización la empresa practicará las retenciones que en su caso, pudieran corresponder

La Empresa se reserva la facultad de contratar el sistema de Cheques Guardería con la entidad emisora que considere más adecuada para cubrir las necesidades del presente borrador.

8. Gastos de locomoción

Se fija la compensación por gastos de locomoción en vehículo propio autorizado en de 0,20 €/Km

9. Dietas y alojamiento

Este concepto se retribuirá únicamente el desplazamiento fuera de la provincia del centro de trabajo, no debiendo aparecer en este caso gastos de hotel, alimentación, o cualquier otro incluido en la dieta.

Dieta completa:

Si se pernocta fuera de casa. Su importe varía según el alojamiento tenga lugar o no en hotel pagado por la empresa.

Media Dieta:

* Si corresponde a un viaje de ida y vuelta en el día, o el día de retorno de un viaje se efectúa en horas de trabajo y no se pernocta fuera de casa.

* Si se pernocta fuera de casa, y en el día se han producido y justifican gastos de representación por comida. El empleado podrá optar entre cobrar la dieta completa o bien presentar el justificante del gasto de comida y percibir la media dieta. La percepción de la media dieta será incompatible con la percepción del cheque comida.

Importe de las dietas:

DIETA NACIONAL (D.N.)	
- Inferior a 60 días ininterrumpidos:	
* Hotel pagado por empresa	29,00- €/día
* Renuncia al pago de hotel	58,00- €/día
* Media dieta (sin pernocta)	29,00- €/día

- Superior a 60 días ininterrumpidos:	
* Hotel pagado por empresa	17,35 €/día
* Renuncia al pago de hotel	34,71 €/día
DIETA INTERNACIONAL (D.I.)	
* Hotel pagado por empresa	91,35 €/día
* Sin pernocta	45,67 €/día
* Con pernocta	91,35 €/día

10. Seguro Médico

Telefónica Soluciones de Outsourcing SA concertará para sus empleados con una Entidad privada de la máxima solvencia y garantía, un Seguro de Salud, complementario a la Seguridad Social Pública, cuyo coste es soportado por la empresa y que cubrirá al trabajador que tenga una antigüedad mínima en la empresa de un año o tenga contrato indefinido.

La cobertura de la póliza de asistencia sanitaria se extenderá en idénticas condiciones a los hijos naturales, adoptivos o en acogimiento que figuren como beneficiarios de la asistencia sanitaria del empleado/titular de la cartilla de la Seguridad Social o documento acreditativo que lo sustituya en el futuro, y mientras mantenga la condición de dependiente del titular.

La misma condición será de aplicación al cónyuge o pareja de hecho legalmente reconocida.

11. Complemento salarial por incapacidad temporal.

Durante el período de baja por Incapacidad Temporal (I.T.), la Empresa complementará al trabajador la Prestación que perciba de la Seguridad Social o de la Mutua Aseguradora, hasta alcanzar el 100 % de su Retribución Fija.

Para el abono de los complementos consignados en este artículo será condición inexcusable la presentación de los partes de baja, confirmación y alta de la Seguridad Social, extendidos en modelos oficiales.

La Empresa podrá verificar el estado de enfermedad o accidente del trabajador que sea alegado por éste para justificar sus faltas de asistencia al trabajo, de acuerdo a los medios establecidos en la legislación vigente.

12. Anticipos y préstamos.

Los empleados de la empresa tendrán derecho a recibir anticipos sobre su salario y préstamos sin interés de la empresa de acuerdo a las siguientes condiciones y cuantías:

a) Anticipos ordinarios:

a.1) Anticipo ordinario sobre haberes mensuales. Todos los empleados de la empresa podrán solicitar anticipo, sobre la cantidad devengada en el momento de la petición, de su retribución mensual, que será reintegrado en la nómina correspondiente a dicho mes.

a.2) Anticipo ordinario sobre pagas extraordinarias. Todos los empleados de la empresa podrán solicitar anticipo, sobre la cantidad devengada en el momento de su petición, de su retribución extraordinaria de julio o diciembre, que será reintegrado en la nómina correspondiente a dicha paga extraordinaria.

b) Préstamo extraordinario de una a tres mensualidades.

Los empleados fijos de TSO, con una antigüedad reconocida en la empresa de más de un año, podrán solicitar, sin necesidad de alegar motivo alguno, un préstamo cuya cuantía no podrá exceder de 4.500 Euros.

Estos préstamos se concederán por orden de presentación de la petición, de acuerdo con las disponibilidades que para ello haya previsto la empresa y atendiendo a los siguientes criterios:

- El empleado no ha de tener ningún préstamo pendiente de cancelación y han de haber transcurrido al menos dos años desde que se le hubiera concedido un préstamo extraordinario.
- La disponibilidad anual establecida para los préstamos no superará el límite establecido anualmente. En caso de no existir disponibilidad, quedarán pendiente para su posterior concesión por orden de petición.
- La empresa establecerá y comunicará al comité de empresa anualmente, a primeros de enero, la cantidad destinada a concesión de préstamos que en ningún caso superará la cantidad anual de 45.000 Euros.
- Su devolución se llevará a cabo en el plazo máximo de 18 mensualidades mediante descuento en nómina.

13. Aspectos económicos

Las partes acuerdan que el incremento salarial del salario fijo de los empleados dentro de Convenio sea del 1,4% con efectos retroactivos desde el 1 de Enero de 2017.

14. Movilidad Funcional.

La empresa y la representación de los trabajadores aceptan la movilidad funcional como un elemento clave para mantener la posición competitiva de la empresa.

La movilidad funcional con carácter general no podrá suponer una minoración en la retribución que habitualmente venía percibiendo el trabajador. En aquellos casos en que así se produzca, dicha situación será objeto de análisis con carácter previo por parte de la Comisión Paritaria.

15. Acceso y Gestión al Club de Compras

La empresa y la representación de los trabajadores acuerdan habilitar el acceso y la gestión al Club de Compras del portal de Edomus, para que los empleados de TSO puedan disfrutar de las ofertas y descuentos publicados por los ofertantes, conforme a las condiciones y regulación que fuese de aplicación en cada momento.

16. Elaboración y aplicación del Plan de Igualdad. Protocolo contra el acoso.

La empresa y la representación de los trabajadores se comprometen a promover la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, considerando el Plan de igualdad como una estrategia de optimización de sus recursos humanos y concediendo a la igualdad de oportunidades, un valor trascendental en la política de recursos humanos, asignando los recursos humanos y materiales necesarios para poner en marcha la redacción e implantación del Plan de Igualdad de TSO en un plazo no superior a 6 meses desde la firma del presente texto.

Igualmente la Dirección de la empresa y la representación de los trabajadores se comprometen a velar por la prevención de todo tipo de acoso o intimidación, ya sea laboral, personal o sexual en el seno de la empresa. Para ello, ambas partes se comprometen a redactar en un plazo no superior a 4 meses un Protocolo para la Prevención del acoso en Telefonica Soluciones de Outsourcing, SAU.

Ambas iniciativas se llevarán a efecto en el seno de la Comisión de Igualdad de oportunidades de la empresa.

17. Comisión Paritaria.

Con posterioridad a la firma del presente Acuerdo de Empresa se constituirá en el plazo máximo de un mes una Comisión Paritaria compuesta, por seis miembros firmantes del presente acuerdo, tres de los cuales serán designados por la Dirección de la Empresa y otros tres designados por la Representación de los Trabajadores.

Esta Comisión se reunirá cuando lo solicite cualquiera de las partes, siendo competencia de la misma regular su propio funcionamiento de conformidad con lo establecido en las presentes normas.

Serán funciones de la Comisión:

- La vigilancia y el control de la aplicación del contenido del Acuerdo.
- El seguimiento de la aplicación de las medidas adoptadas en cumplimiento del Acuerdo.
- La resolución, de las vicisitudes que puedan derivarse de la aplicación del clausulado del Acuerdo
- El análisis de los supuestos de movilidad funcional a instancia de la empresa y promociones internas entre las distintas áreas de la misma.
- El examen de cualquier otra consulta que pudiera plantearse a través del Comité de Empresa

18. Vigencia.

El presente texto refundido se aplicará desde el momento de su firma y tendrá una vigencia hasta el 31 de diciembre de 2017 prorrogándose anualmente, de no mediar denuncia expresa por alguna de las partes firmantes.

En prueba de conformidad con lo que antecede, firman el presente acuerdo en la sede de la empresa a 31 de marzo de 2017.

