

# III CONVENIO COLECTIVO SECTORIAL ESTATAL

(VIGENCIA: 31 de Diciembre de 2013)  
prorrogado hasta el 31-12-2014



## SERVICIOS EXTERNOS, AUXILIARES Y ATENCIÓN AL CLIENTE

### EMPRESAS DE SERVICIOS FERROVIARIOS



Sector Federal Ferroviario - CGT



**EDITA:**

**Sector Federal Ferroviario - CGT**

**☎ 166287/ 91-506.62.87**

**FAX 166314/ 91-506.63.14**

**<http://www.sff-cgt.org/> / e-mail: [sff-cgt@cgt.es](mailto:sff-cgt@cgt.es)**

**[f](#) [en facebook](#) [t](#) [@SFFCGT](#)**



## III Convenio Colectivo Sectorial Estatal de Servicios Externos Auxiliares y Atención al Cliente

### SUMARIO

#### **CAPÍTULO I: Disposiciones generales**

Artículo 1. Ámbito territorial

Artículo 2. Ámbito personal y funcional

Artículo 3. Ámbito temporal

Artículo 4. Prórroga y denuncia

Artículo 5. Vinculación a la totalidad

Artículo 6. Paz social

Artículo 7. Competencia organización del trabajo

Artículo 8. Comisión paritaria

#### **CAPÍTULO II: Período de prueba y contratación**

Artículo 9. Período de prueba

Artículo 10. Modalidades de contratación

Artículo 11. Subrogación

#### **CAPÍTULO III: Clasificación profesional y ascensos**

Artículo 12. Criterios generales

Artículo 13. Grupos y categorías profesionales

Artículo 14. Movilidad geográfica

Artículo 15. Movilidad funcional

#### **CAPÍTULO IV: Régimen retributivo**

Artículo 16. Retribuciones salariales

Artículo 17. Plus de idioma

Artículo 18. Plus de quebranto de moneda

Artículo 19. Plus de asistencia

Artículo 20. Plus de responsabilidad

Artículo 21. Horas extras

Artículo 22. Horas extraordinarias por fuerza mayor

Artículo 23. Plus de nocturnidad

Artículo 24. Incremento salarial y cláusula de revisión salarial

Artículo 25. Antigüedad

Artículo 26. Paga extraordinaria

Artículo 27. Paga adicional de septiembre

Artículo 28. Plus de transporte y Plus vestuario

Artículo 29. Garantía ad personam

#### **CAPÍTULO V: Jornada y su distribución**

Artículo 30. Jornada

Artículo 31. Descanso semanal

Artículo 32. Licencias y permisos retributivos

Artículo 33. Licencias no retribuidas

Artículo 34. Asuntos propios

Artículo 35. Parejas de hecho

Artículo 36. Vacaciones

#### **CAPÍTULO VI: Suspensión del contrato de trabajo**

Artículo 37. Excedencias

Artículo 38. Suspensión de contrato por maternidad o paternidad

#### **CAPÍTULO VII: Protección de la maternidad y conciliación**

Artículo 39. Protección del embarazo y la lactancia natural

Artículo 40. Período de lactancia

Artículo 41. Reducción de jornada por cuidado de menores y para atención a familiares

Artículo 42. Reducción o suspensión del contrato por cuidado de hijos con enfermedad grave

Artículo 43. Conciliación de la vida laboral y familiar

Artículo 44. Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres

Artículo 45. Acoso sexual, psicológico y por razón de sexo

#### **CAPÍTULO VIII: Protección social**

Artículo 46. Incapacidad temporal

Artículo 47. Seguro de accidentes

Artículo 48. Prendas de trabajo

#### **CAPÍTULO IX: Representación de los trabajadores**

Artículo 49. Garantías de los representantes de los trabajadores

Artículo 50. Horas sindicales

Artículo 51. Secciones sindicales



## **III Convenio Colectivo Sectorial Estatal de Servicios Externos Auxiliares y Atención al Cliente**

Artículo 52. Cuota sindical

Artículo 53. Liquidación y finiquito

Artículo 54. Formación y perfeccionamiento

### **CAPÍTULO X: Prevención de riesgos laborales**

Artículo 55. Prevención de riesgos laborales

Artículo 56. Delegado de prevención

Artículo 57. Comité de medio ambiente

Artículo 58. Delegados de medio ambiente

### **CAPÍTULO XI: Régimen disciplinario**

Artículo 59. Regimen disciplinario

Artículo 60. Formación continua

### **DISPOSICIONES ADICIONALES**

Disposición adicional primera

Disposición adicional segunda

Disposición adicional tercera

Disposición adicional cuarta

Disposición transitoria

### **ANEXO I. TABLAS SALARIALES 2012**

### **ANEXO II. TABLAS SALARIALES 2013**

### **ANEXO I. SENTENCIA AUDIENCIA NACIONAL ANULANDO Art. 34 párrafo 2º**



CGT



**III Convenio Colectivo Sectorial Estatal de Servicios Externos Auxiliares  
y Atención al Cliente en Empresas de Servicios Ferroviarios**

---

**CAPÍTULO I. Disposiciones generales**

**Artículo 1. Ámbito territorial**

El presente Convenio Colectivo Sectorial Estatal será de aplicación a la totalidad del territorio del Estado español.

**Artículo 2. Ámbito personal y funcional**

Este convenio regulará las relaciones laborales entre las empresas y los/las trabajadores/as de contratas de servicios ferroviarios en los distintos sectores de explotación del servicio de carros portaequipajes y la prestación de ayuda a personas con movilidad reducida, gestión de centros de servicio al cliente de las diferentes empresas ferroviarias, servicios auxiliares de orientación y ayuda en estaciones de viajeros, así como los servicios auxiliares de información personalizada en trenes; control de plazas y vehículos, cobro y recogida de ticket en los aparcamientos ferroviarios; venta, cambio y anulación de títulos de transporte; servicio de máquinas de auto-ventas y auto check-in e información, atención y asesoramiento al cliente; entrega de recaudación y control de instalaciones, así como los servicios auxiliares en las oficinas de entidades ferroviarias.

La citada relación no es exhaustiva, por lo que es susceptible de ser ampliada o complementada con actividades existentes en la actualidad u otras que pudieran exigirse en el futuro por las empresas titulares de las infraestructuras. La inclusión requerirá del dictamen previo de la Comisión Paritaria de este convenio.

A los efectos del párrafo anterior, se entenderá por contrata de servicios ferroviarios, al vínculo que surge de la concesión de servicios entre cualquier empresa, pública o privada, que tenga la titularidad de las infraestructuras o cuya actividad sea el transporte de mercancías o viajeros por ferrocarril, como contratante y/o concedente y una o varias empresas como contratistas y/o concesionarias con independencia de su actividad principal.

### **Artículo 3. Ámbito temporal**

El presente acuerdo tendrá una duración de tres años, entrando en vigor el día 1 de enero de 2011 y manteniendo su vigencia hasta el 31 de diciembre de 2013.

### **Artículo 4. Prórroga y denuncia**

El presente convenio colectivo se entenderá prorrogado de año en año, siempre que no se denuncie su vigencia por cualquiera de las partes firmantes mediante escrito dirigido a la otra parte y al organismo competente, dentro del último trimestre del año en el que finalice la vigencia del convenio.

Una vez realizada la denuncia del convenio, el plazo máximo para el inicio de las negociaciones será de 30 días, estableciéndose un plazo máximo de 14 meses para las negociaciones que den lugar a un nuevo convenio colectivo.

Finalizada la vigencia temporal del convenio colectivo y habiéndose producido la denuncia, se mantendrá la vigencia de todo el articulado del mismo por el plazo máximo establecido por la legislación vigente, con excepción de los artículos referentes a la paz social y derecho de huelga.

Si una vez agotado el plazo máximo para la negociación de un nuevo convenio, la Comisión negociadora no llegara a un acuerdo, se acudirá a los mecanismos de solución extrajudicial de conflictos recogidos en el articulado del convenio colectivo.

### **Artículo 5. Vinculación a la totalidad**

Las condiciones pactadas en este convenio forman un todo orgánico e indivisible que serán consideradas globalmente a efectos de su aplicación, quedando las partes obligadas al cumplimiento en su totalidad.

### **Artículo 6. Paz social**

Las partes firmantes del presente convenio colectivo estatal, como manifestación de su voluntad de lograr un desarrollo de sus relaciones laborales en el ámbito funcional reflejado en el artículo 2, basado en el diálogo y negociación, convienen expresamente, en tanto cumplan los compromisos contraídos, en no iniciar, convocar ni adoptar medida colectiva de presión alguna dirigida a la modificación, reforma, o revisión anticipada total o parcial de la norma convenida.



## **III Convenio Colectivo Sectorial Estatal de Servicios Externos Auxiliares y Atención al Cliente**

### **Artículo 7. Competencia organización del trabajo**

La facultad y responsabilidad de la organización del trabajo, técnica y prácticamente, corresponde a la dirección de la empresa contratista.

La organización del trabajo tiene por objeto alcanzar en la empresa los niveles adecuados de productividad y rendimiento, basados en el óptimo aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.

Se permitirá la permuta de turno entre trabajadores/as siempre y cuando se informe con 48 horas de antelación al mismo, firmado por las personas que lo realizan y firmado por el responsable del centro.

La responsabilidad de la prestación del servicio recaerá en el trabajador a quien corresponda el turno después de efectuado el cambio. No obstante, las permutas no tendrán repercusión alguna en la retribución de los trabajadores afectados, el trabajador adscrito inicialmente al turno objeto del cambio recibirá la retribución íntegra que corresponda al mismo.

### **Artículo 8. Comisión Paritaria**

En el plazo máximo de dos meses desde la publicación del presente Convenio Colectivo se constituirá una Comisión Paritaria integrada por los/as representantes de la organización empresarial y de los sindicatos firmantes del mismo.

La citada Comisión estará integrada por tres vocales como máximo, por cada una de las citadas representaciones, y un asesor o asesora por cada representación.

De entre los miembros de las dos representaciones, firmantes del convenio, se nombrará un/a Secretario/a permanente que tendrá como funciones levantar acta de las reuniones, custodiar las mismas y los documentos que se entreguen para su archivo, entregando a partir de la firma del presente Convenio Colectivo, fotocopia del documento debidamente sellada cuando se lo solicite por escrito cualquier miembro de la Comisión Paritaria. De igual modo tendrá como funciones las previstas en el articulado del presente Convenio.

La Comisión Paritaria se reunirá a solicitud, por escrito, de cualquiera de las dos representaciones, dirigido al secretario/a de la misma y a la otra representación, haciendo constar el orden del día, lugar, fecha y hora de la reunión, y resultará inexcusable para la otra representación la celebración de la reunión solicitada que se ajustará exclusivamente al orden del día señalado.

El escrito de solicitud será remitido con cinco días de antelación, al menos, sobre la fecha prevista para la reunión solicitada. No obstante en los conflictos colectivos que deriven en convocatoria de huelga, deberá reunirse en un plazo máximo de 48 horas.

La Comisión Paritaria se reunirá a instancia de cualquiera de las partes, quedando válidamente constituida con la presencia o representación de 2/3 de cada una las representaciones. Para la adopción de acuerdos ser requerirá la unanimidad de sus integrantes.

Funciones de la Comisión Paritaria:

- a) La interpretación del articulado del convenio, así como, en caso necesario la adaptación de alguno de sus artículos, durante la vigencia del mismo.
- b) La de mediar, conciliar o arbitrar, en los conflictos colectivos que le sean sometidos por las partes. La Comisión Paritaria podrá proponer la designación de una persona para arbitrar la resolución de un conflicto determinado.

Las organizaciones empresariales y sindicales firmantes, serán las que presenten las materias de conflicto a la Comisión Paritaria. Al objeto de garantizar la paz social durante la vigencia del presente convenio, el intento de la solución de los conflictos colectivos pasará de forma prioritaria y en primera instancia, por la Comisión Paritaria, antes de recurrir a los Tribunales, incluido el ejercicio del derecho de huelga.

Las resoluciones se tomarán en el más breve plazo posible no pudiendo superarse los diez días, computándose éstos desde aquel en que se tuvo conocimiento por las partes integrantes de la Comisión Paritaria.

- c) La Comisión Paritaria podrá resolver cualquier discrepancia que pueda surgir en materia de modificación sustancial de las condiciones de trabajo que le pueda ser planteada conforme a lo establecido en el [art. 41.6](#) del [Estatuto de los Trabajadores \(RCL 1995, 997\)](#).

Planteada la discrepancia ante la Comisión Paritaria, mediante escrito debidamente razonado y motivado, la misma deberá resolver en un plazo de 7 días.

Si agotado este plazo no se hubiese resuelto la discrepancia, se podrá acudir al procedimiento para solución extrajudicial de conflictos regulado en el texto del presente convenio colectivo, disposición adicional segunda.



### III Convenio Colectivo Sectorial Estatal de Servicios Externos Auxiliares y Atención al Cliente

Igualmente la Comisión Paritaria podrá resolver cualquier discrepancia que pueda surgir en materia de inaplicación del régimen salarial previsto en el [art. 82.3](#) del Estatuto de los Trabajadores.

Planteada la discrepancia ante la Comisión Paritaria, mediante escrito debidamente razonado y motivado, la misma deberá resolver en el plazo de 7 días.

Si agotado este plazo no se hubiese resuelto la discrepancia, se podrá acudir al procedimiento para solución extrajudicial de conflictos regulado en el texto del presente convenio, disposición adicional segunda.

- d) La vigilancia del cumplimiento de lo pactado.
- e) La de llevar el control y registro de los acuerdos que alcancen las empresas y la representación de los trabajadores sobre aspectos económicos y sociales que supongan mejoras o modificaciones sobre las condiciones establecidas en el Convenio Colectivo del Sector. Estos acuerdos deberán recogerse en acta firmada por las partes interesadas, y remitirse a la Comisión Paritaria para su control y registro, dentro de los diez días hábiles siguientes a su firma.

El Secretario de la Comisión Paritaria llevará un Libro Registro de estas actas en el que anotará la fecha de recepción, número de entrada, Empresa afectada y número de trabajadores, así como Sindicatos intervinientes, en su caso. Recibirá para ello un ejemplar del acta suscrita, con copia que devolverá sellada acreditando así la recepción. Dicha acta quedará depositada en la Secretaría bajo su custodia.

Informará a la Comisión Paritaria de aquellas actas que estén depositadas desde la última reunión de la misma.

- f) La de estudiar la Clasificación Profesional y, en su caso, emitir informe, en el supuesto de incluirse nuevas actividades o servicios en el ámbito funcional, conforme a lo previsto en el artículo 2 del presente Convenio, y las funciones no estuviesen encuadradas en una de las Categorías Profesionales existentes.
- g) Velará para evitar la discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social. Podrá ser consultada y deberá emitir informes acerca de las cuestiones que pudieran suscitarse sobre estas materias.



- h) Confección y publicación de las tablas salariales del presente convenio colectivo, en un plazo no superior a los 15 días siguientes a la publicación del índice general nacional de IPC (real) del año anterior establecido por el INE u organismo oficial competente.
- i) Las previstas en el articulado del presente Convenio Colectivo.
- j) Asimismo, las derivadas del contenido de la [Ley 3/2007 \(RCL 2007, 586\)](#), Ley Orgánica para la Igualdad de Mujeres y Hombres.
- k) Cualquier otra que las leyes le otorguen.

## CAPÍTULO II. Período de prueba y contratación

### Artículo 9. Período de prueba

La duración del período de prueba no podrá exceder de tres meses para los/as técnicos tituladas/os. Para el resto de trabajadores/as no podrá exceder de un mes para los que sean contratados de forma eventual ni de dos meses para aquellas/os que sean contratadas/os desde su inicio de la relación laboral con la modalidad de contrato indefinido.

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

Durante el período de prueba, el/la trabajador/a tendrá los derechos y obligaciones correspondientes al puesto de trabajo que desempeñen como si fueran de plantilla, excepto los derivados de la resolución de la relación laboral que podrá producirse a instancia de cualquiera de las partes durante su transcurso.

Transcurrido el período de prueba sin que se haya producido el desistimiento, el contrato producirá plenos efectos, computándose el tiempo de los servicios prestados en la antigüedad del/la trabajador/a en la empresa.

Las situaciones de Incapacidad Temporal, maternidad, y adopción o acogimiento que afectan al/la trabajador/a durante el período de prueba, interrumpirán el cómputo del mismo.



## **III Convenio Colectivo Sectorial Estatal de Servicios Externos Auxiliares y Atención al Cliente**

### **Artículo 10. Modalidades de contratación**

Al objeto de fomentar el empleo, las partes se someten a las formas y modelos de contratación establecidos o que se establezcan por la legislación vigente en la materia.

### **Artículo 11. Subrogación**

Cuando una empresa sea adjudicataria o concesionaria de los servicios ferroviarios previstos en el ámbito funcional del presente Convenio, la nueva empresa estará obligada a subrogarse de los trabajadores que hayan venido prestando esos servicios, respetando en todo caso, la modalidad de contratación de los mismos y los derechos y obligaciones que hayan venido disfrutando en los últimos seis meses en el mismo puesto de trabajo anterior a la subrogación, siempre y cuando estos provengan de pactos y acuerdos lícitos, que se hayan puesto en su conocimiento junto con la documentación pertinente.

Plantilla a computar a efectos de subrogación:

Cuando se produzca un cambio de titularidad de la contrata de servicios la nueva empresa contratista, estará obligada a subrogarse de los/as trabajadores/as que hayan prestado servicios en el centro afectado por la misma, durante los seis meses anteriores a la finalización de la contrata de forma ininterrumpida. A estos efectos se entenderán comprendidos tanto las/os trabajadoras/es con el contrato suspendido con reserva de puesto de trabajo o en situación de excedencia con reserva de puesto de trabajo como las/os trabajadoras/es que los sustituyan.

La empresa contratista entrante, una vez conocida la adjudicación, lo pondrá en conocimiento de la empresa saliente, de la asociación empresarial y de los sindicatos más representativos, en un plazo no superior a 5 días desde el hecho producido.

El acto de subrogación se realizará obligatoriamente, una vez conocido fehacientemente la adjudicación del servicio y antes de haberse comenzado el inicio del mismo.

Los sindicatos firmantes del presente convenio podrán estar presentes en el acto de subrogación si así lo solicitan.



En el citado plazo la empresa saliente hará entrega, a la empresa entrante, de la siguiente documentación:

- a) Certificación actualizada del organismo competente de estar al corriente de pago de cuotas a la Seguridad Social o en su caso resguardo acreditativo de haberlo solicitado.
- b) Fotocopia de las seis últimas nóminas mensuales del personal afectado.
- c) Fotocopia de los boletines TC2 de cotización a la Seguridad Social correspondientes a los seis últimos meses.
- d) Relación de personal afectado con las siguientes especificaciones:
  1. Nombre y apellidos, fecha de nacimiento.
  2. Número de DNI y letra del NIF.
  3. Domicilio del/la trabajador/a.
  4. Antigüedad en la Empresa.
  5. Modalidad del contrato, determinando la situación en que se encuentra la relación laboral.
  6. Si posee la condición de representante de las/os trabajadoras/es y fecha de su nombramiento.
  7. Percepciones anuales del/la trabajador/a por todos los conceptos.
  8. Número de afiliación a la Seguridad Social.
  9. Calendario de vacaciones especificado por trabajador/a y referente al año.
  10. Fotocopia del contrato cuando exista.
  11. Condiciones «ad personam».
  12. Situación de disfrute días de asuntos propios y vacaciones.

La empresa saliente liquidará las partes proporcionales correspondientes a las pagas extras y los haberes pendientes de abono en un documento que en ningún caso se le denominará finiquito y que no tendrá efectos liberatorios con independencia de lo que en él se mencione.

En ningún caso el período de disfrute de vacaciones excederá del determinado en el presente Acuerdo, ni podrá ser modificado unilateralmente por la nueva empresa el tiempo de disfrute de las mismas.



## **CAPÍTULO III. Clasificación profesional y ascensos**

### **Artículo 12. Criterios generales**

Los trabajadores que presten servicios en los centros de trabajo incluidos en el ámbito de aplicación del presente Convenio Colectivo quedan clasificados en Grupos Profesionales.

Por acuerdo entre el trabajador y la empresa se establecerá el contenido de la prestación laboral objeto del contrato de trabajo, así como su equiparación al Grupo Profesional correspondiente según lo previsto en el presente texto. De igual modo, se asignará al trabajador una de las categorías profesionales que se recogen en este capítulo.

Las definiciones incorporadas en la presente clasificación no tienen carácter exhaustivo debiendo el trabajador de una determinada categoría realizar además de las funciones asignadas de forma expresa, todas aquellas funciones que sean complementarias o afines a la misma.

Las categorías profesionales a las que se refiere el presente convenio colectivo son meramente enunciativas, sin que las empresas vengan obligadas a establecer en su estructura organizativa todas y cada una de ellas.

Será el empleador quien en el ejercicio de sus facultades de organización y dirección determine el volumen de cobertura de cada una de ellas en cada momento.

### **Artículo 13. Grupos y categorías profesionales**

Los grupos profesionales están determinados por aquellas categorías que presentan una base profesional homogénea dentro de la organización del trabajo, es decir, concurren sobre las mismas idénticos factores de encuadramiento profesional: Formación, mando, experiencia, autonomía y responsabilidad.

#### **Grupo I. Directivos.**

Se encuadran en este grupo aquellas categorías profesionales que requieren una determinada formación académica y titulación profesional de grado medio o superior, así como un elevado grado de responsabilidad en el ejercicio de sus funciones.



**Jefe/a de Servicio:** Es el/la empleado/a que con propia iniciativa y responsabilidad, actuando dentro de las directrices marcadas por la dirección de la empresa dirige la actividad de la misma en los servicios, zonas y/o equipos productivos que la misma determine, planificando, programando, coordinando y controlando los mismos y respondiendo de su buena marcha.

### **Grupo II. Mandos intermedios.**

Se encuadran en este grupo aquellas categorías que requieren una formación académica de grado medio, no precisando de titulación profesional específica, ejecutan sus funciones bajo las directrices emanadas de la Dirección de la Empresa y con absoluta responsabilidad en el ejercicio de las mismas.

**Coordinador/a de servicio:** Es el empleado que con propia iniciativa y responsabilidad, actuando dentro de las órdenes dadas por el Jefe de Servicio organiza, coordina y supervisa el trabajo del personal que tenga a sus órdenes. Durante el tiempo que la dirección de la empresa determine realizará las funciones propias de la categoría profesional de azafata encargada.

**Azafata/o encargada/o:** Es el empleado que actuando dentro de las órdenes dadas por el jefe de servicio o el coordinador del servicio coordina y supervisa el trabajo del personal del área o servicio asignado debiendo informar a sus superiores de todas las incidencias que surjan durante la realización del trabajo con relación a uniformidad, absentismo, limpieza, cumplimiento de horarios, etc., debiendo resolverlas en la medida de lo posible. Durante el tiempo que la dirección de la empresa determine realizará las funciones propias de la categoría profesional de Azafata.

### **Grupo III. Personal auxiliar.**

Se encuadran en este Grupo aquellas Categorías que requieren una formación de grado medio o elemental, no precisando de titulación profesional específica, salvo en lo relativo al conocimiento y dominio de idiomas en los casos que así se requiera expresamente, ejecutan sus funciones bajo supervisión con un alto grado de autonomía y responsabilidad en el ejercicio de las mismas.

**Azafata/o:** Es el personal que realiza y atiende cada uno de los servicios de información y asistencia que han de dispensarse a los usuarios conforme a los servicios licitados y las especificaciones establecidas en los pliegos de condiciones.



### **III Convenio Colectivo Sectorial Estatal de Servicios Externos Auxiliares y Atención al Cliente**

Entre sus funciones y siguiendo las instrucciones de sus inmediatos superiores jerárquicos y la supervisión del Coordinador de Servicio, Azafata Encargada o persona en quien estos deleguen realizará las siguientes funciones prevalentes:

Atiende los requerimientos de los usuarios, de la solicitud de información general de los servicios prestados en la estación, de la referida a la comercialización y circulación de los trenes, de la correspondencia en las estaciones de paso, etc.

Recepción, y distribución de incidencias; pérdidas de títulos de transporte, aperturas, registro y cierre de expedientes y atención telefónica.

Controlar que el puesto de control de acceso cuenta con los elementos necesarios para la prestación de servicio.

Controlar los títulos de transporte y proceder a la cancelación de los mismos informando a los viajeros del número de coche y plaza de cada uno de ellos.

Comunicar posibles incidencias, solicitar ayudas y otros servicios, colaborando con el personal de la estación en labores de orientación.

Realizar la recepción y atención de los clientes en los puntos o recintos donde así esté establecido, controlando el funcionamiento general de estas dependencias así como de realizar y ejercer el control de la reposición y aprovisionamientos de la misma y la venta de artículos en los supuestos de los puntos de promoción.

Auxiliar taquillero/a: Es el personal, que dentro de los servicios de información y asistencia que han de dispensarse a los usuarios conforme a los servicios licitados y las especificaciones establecidas en los pliegos, se destina a asesorar y atender a los clientes en la obtención de títulos de transportes ferroviarios a través de las máquinas expendedoras automáticas y venta de los mismos mediante la utilización de los equipos instalados en las taquillas; en la venta de otros productos así como de aquellos otros servicios que no estén directamente relacionados con la circulación de los trenes. Asimismo, podrá desempeñar sus funciones en los puestos de cobro y control de los aparcamientos, en todo caso entre sus funciones se encuentran:

Controlar la salida y entrada de los clientes o vehículos por torniquetes y portillones.

Facilitar la comunicación en cuantas incidencias puedan afectar al servicio incluido la interlocución con el personal de seguridad, informar, instalar y sustituir carteles o avisos y de horarios en los paneles informativos.

Realizar el control de plazas y vehículos en los aparcamientos de las dependencias ferroviarias, controlando el funcionamiento de barreras y validadores de entrada y salida de clientes y vehículos.

Realizar el cobro y recogida de tiques, canjeo, control y estadística de tiques gratuitos.

- Controlar cajeros automáticos y consumibles.
- Cuando adicionalmente a las funciones anteriores, realice las siguientes:
- Las de índole administrativa de cada taquilla o parking.
- Liquidación de ingresos.
- Entrega de las recaudaciones y control contable de las mismas.

Tendrá la categoría de encargado de taquilla/parking y percibirá el plus de responsabilidad contemplado en las tablas salariales anexas durante el tiempo que realice las mismas.

Auxiliar: Es el empleado que, en coordinación con la Azafata, colabora y realiza labores de orientación y asistencia al usuario, así como ayuda al viajero, especialmente en el transporte de equipajes cuando se trate de personas impedidas o con movilidad reducida (invidentes, lesionados o enfermos temporales, menores sin acompañante, ancianos, embarazadas o personas acompañadas de niños o bebés, etc.). En el desarrollo de sus funciones utilizará los medios materiales y técnicos disponibles para lo que deberá recibir las instrucciones o, en su caso, formación correspondiente y contar con la autorización para el manejo de los medios motorizados si así fuese necesario. Asimismo, realiza la recogida, ordenación y posterior depósito de los carros-portaequipaje en las estaciones, así como el mantenimiento integral de las isletas zonas de influencia y de los propios carritos.

Ordenanza: Es el empleado encargado de preparar, recoger y repartir la correspondencia interna y externa, así como de la dotación de consumibles de las dependencias administrativas.

Las categorías antedichas, con independencia de los grupos profesionales en que están encuadradas realizarán cualesquiera otras funciones que vengán determinadas por lo establecido en los pliegos de condiciones, siempre y cuando estén encuadradas en el ámbito personal y funcional del presente convenio.



## III Convenio Colectivo Sectorial Estatal de Servicios Externos Auxiliares y Atención al Cliente

### **Artículo 14. Movilidad geográfica**

Ningún trabajador podrá ser trasladado de su lugar de prestación de servicio a otro fuera de su misma provincia, salvo acuerdo entre el trabajador y empresa.

Los trabajadores pertenecientes a las provincias de Madrid, Barcelona y Valencia, podrán ser trasladados temporalmente por el período máximo de un mes, sin generación de dietas, en un radio no superior a 20 kilómetros contados desde el lugar de prestación de servicio.

Los trabajadores pertenecientes al resto de provincias, podrán ser trasladados temporalmente por el período máximo de un mes sin generación de dietas, en un radio no superior a 8 kilómetros contados desde el lugar de prestación de servicio.

En caso de que estos hechos se produzcan, serán rotativos por orden de antigüedad entre toda la plantilla de la misma categoría, respetándose, durante ese mes las condiciones de trabajo que vinieran disfrutando, y se avisará al trabajador y a la representación legal de los trabajadores por escrito, con 72 horas de antelación.

La compensación por desplazamientos superiores a los kilómetros pactados en los párrafos precedentes será de 0,20 €/km.

### **Artículo 15. Movilidad funcional**

A los efectos del ejercicio de la movilidad funcional, se entenderá que el Grupo Profesional cumple las previsiones que los artículos 22.2 y concordantes del Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores asignan al mismo.

El trabajador deberá cumplir las instrucciones del empresario o persona en quien éste delegue, en el ejercicio habitual de sus facultades organizativas y directivas, debiendo ejecutar los trabajos y tareas que se le encomienden, dentro del contenido general de la prestación laboral definido en el presente convenio. En este sentido, podrá llevarse a cabo una movilidad funcional en el seno de la empresa ejerciendo como límite el Grupo Profesional y lo dispuesto en los artículos 22 y 39 del vigente Estatuto de los Trabajadores.

## CAPÍTULO IV. Régimen retributivo

### Artículo 16. Retribuciones salariales

La retribución de los trabajadores afectados por el presente Convenio Colectivo estará integrada por los siguientes conceptos:

#### I. Salario base.

Es la parte de la retribución fija abonada a los trabajadores en función de su Grupo Profesional, por unidad de tiempo del trabajo convenido durante la jornada ordinaria de trabajo fijada en el presente convenio, incluido los tiempos de descanso establecidos.

#### II. Complementos salariales.

a) De puesto de trabajo. Se devengarán en virtud de las especiales características del puesto de trabajo asignado. No tendrán carácter personal ni consolidable, por lo que se suprimirá su abono cuando dejen de efectuarse las funciones o desaparezcan las condiciones que dieron lugar a su devengo.

Plus de responsabilidad.

Plus de idiomas.

b) Complementos salariales. Se devengarán en razón de las características del trabajo y jornada, tienen carácter consolidable y, dadas sus especiales características no podrá en ningún caso tener la consideración de retribución absorbible.

Plus convenio.

Plus de asistencia.

c) Complementos personales. Tales como aplicación de títulos o conocimientos especiales, o cualquier otro de naturaleza análoga que derive de las condiciones personales del trabajador/a y que no haya sido valorado al ser fijado el salario base. Asimismo, tendrá esta consideración la antigüedad consolidada. En ningún caso tendrán el carácter de conceptos salariales compensables ni absorbibles.

Antigüedad consolidada.



## **III Convenio Colectivo Sectorial Estatal de Servicios Externos Auxiliares y Atención al Cliente**

d) Plus de trabajo nocturno. Dadas las especiales características del trabajo en el Sector, todos los trabajadores tendrán derecho a percibir por este concepto, la cuantía y en las condiciones en que se determina en el artículo 23 del presente Convenio Sectorial.

e) Complementos de vencimiento periódico superior al mes. Todos los trabajadores tendrán derecho a dos pagas extraordinarias, cuyo devengo será semestral y su abono los días 30 de junio y 15 de diciembre de cada año.

Todos los trabajadores tendrán derecho a una paga adicional de devengo anual que se percibirá el 30 de septiembre de cada año. El importe de la referida paga será la establecida en las tablas salariales anexas al presente convenio.

Los trabajadores que ingresen o cesen durante el año, percibirán la parte proporcional de dichas pagas.

### **III. Complementos extrasalariales**

Poseen esta naturaleza las compensaciones por:

Plus de Transporte.

Plus de Vestuario.

Dietas u otras compensaciones por desplazamientos.

Plus de Quebranto de Moneda.

### **IV. Retribución en especie.**

### **V. En su caso, las mejoras voluntarias individualmente pactadas o unilateralmente concedidas por el empresario.**

Las retribuciones salariales para los años de vigencia del presente Convenio serán las que se establezcan en cada momento en las tablas salariales que figuran en anexo I del presente convenio.

La distribución de las retribuciones salariales se realizará en 12 mensualidades más dos pagas extraordinarias (verano y Navidad) y una paga adicional en el mes de septiembre.

El abono del salario mensual se realizará el último día hábil de cada mes y la entrega del recibo de salarios en los 7 primeros días de mes siguiente, asimismo, las empresas incluirán en el recibo de salarios la identificación del centro de trabajo.

### **Artículo 17. Plus de idioma**

Este plus lo percibirán todos aquellos trabajadores que por las características de su puesto de trabajo se les exija el conocimiento de idiomas. Se considerará que concurren las condiciones para ello, cuando además de contemplarse como requisito imprescindible en el pliego de condiciones y/o sea requerido por la propia empresa.

A los efectos de lo dispuesto en el presente artículo, sólo se considerarán idiomas extranjeros y no las lenguas o idiomas establecidos como cooficiales en el Estado Español.

### **Artículo 18. Plus de quebranto de moneda**

Este plus se abonará a todas trabajadoras que como consecuencia de la realización de su función profesional deba manejar fondos económicos.

El citado plus se devengará de forma mensual en los valores que se reflejan en las tablas salariales.

### **Artículo 19. Plus de asistencia**

Dicho plus será abonado por las empresas por la asistencia diaria efectiva al puesto de trabajo. Asimismo el citado plus será abonado cuando el trabajador disfrute descanso por asuntos propios u horas sindicales.

El citado plus se abonará conforme a la cantidad que por este concepto se especifiquen en las tablas salariales para cada año de vigencia del convenio.

### **Artículo 20. Plus de responsabilidad**

El citado plus se abonará a todos los trabajadores encuadrados en los Grupos Profesionales I y II, por el desempeño de las funciones de mando y responsabilidad en las cuantías establecidas en las tablas salariales anexas, para cada año de vigencia del Convenio.

En ningún caso los trabajadores percibirán un plus de esta naturaleza superior al contemplado en las citadas tablas salariales. En el supuesto de que vinieran percibiendo a la firma del presente convenio un importe superior, la diferencia se consolidará como complemento ad personam.



## III Convenio Colectivo Sectorial Estatal de Servicios Externos Auxiliares y Atención al Cliente

### **Artículo 21. Horas extras**

Tendrán la consideración de horas extraordinarias aquellas horas de trabajo que se realicen sobre la duración máxima de la jornada ordinaria de trabajo en los términos establecidos en el artículo 30 del presente Convenio Colectivo.

El valor de la hora extraordinaria para cada uno de los años de vigencia del Convenio será el que se establezca al efecto en la tabla salarial anexa para cada año de vigencia del mismo.

De mutuo acuerdo, se optará entre la Empresa y trabajador, entre abonar las horas extraordinarias fijadas anteriormente, o compensarlas con períodos equivalentes de descanso retribuido.

### **Artículo 22. Horas extraordinarias por fuerza mayor**

Serán consideradas como horas extraordinarias por fuerza mayor, las que se realicen con ocasión de accidentes o para solucionar necesidades urgentes o apremiantes que exija el inmediato tráfico ferroviario.

El valor de las horas extraordinarias por fuerza mayor será el que se determine al efecto en la tabla salarial anexa al convenio para cada año de vigencia del mismo.

La empresa pondrá los medios para facilitar al trabajador la entrada al puesto de trabajo o el regreso a su domicilio en caso necesario.

### **Artículo 23. Plus de nocturnidad**

Se considera trabajo nocturno el realizado entre las 22:00 horas y las 6:00 horas.

El valor de la hora nocturna será el que se determine al efecto en la tabla salarial anexa al convenio para cada año de vigencia del mismo.

### **Artículo 24. Incremento salarial y cláusula de revisión salarial**

Los incrementos salariales correspondientes a los años de vigencia del convenio establecidos a continuación serán de aplicación a las cuantías y conceptos establecidas en las tablas salariales del presente texto.



La retribución para el año 2011 será la establecida por las tablas salariales anexas a este convenio, siendo esta el resultado de aplicar a las tablas salariales del 2010 un incremento del 1%. Dichas tablas tendrán efectos en su aplicación desde el 1 de enero de 2011.

Si el índice general de precios al consumo, IPC Real, establecido por el INE u organismo oficial competente para ello en cada momento a 31 de diciembre de 2011 registrara un incremento superior al 1% se efectuará una actualización de todos los conceptos salariales y extrasalariales reflejados en el convenio por la cuantía en que se supere dicho 1%. En cualquier caso, y para el año 2011, dicha actualización no podrá ser superior al 1%.

La mencionada actualización se aplicará el 1/1/2012, no tendrá carácter retroactivo, y servirá como base para el cálculo de la tabla salarial aplicable a dicho año.

Para el año 2012, y con efectos desde el día 1 de enero de ese mismo año, el incremento salarial será, del 1,5%, para todos los conceptos salariales o extrasalariales establecidos en el convenio.

Si el índice general nacional de precios al consumo, IPC Real, establecido por el INE u organismo oficial competente para ello en dicho momento, registrara a 31 de diciembre de 2012 un incremento superior al 1,5%, se efectuará una actualización de todos los conceptos salariales y extrasalariales establecidos en el convenio, por la cuantía en que se supere dicho porcentaje. En cualquier caso, y para el año 2012, dicha actualización no podrá ser superior al 0,5%.

La mencionada actualización se aplicará el 1 de enero de 2013, no tendrá carácter retroactivo, y servirá como base para el cálculo de la tabla salarial aplicable al año 2013.

Para el año 2013, y con efectos desde el día 1 de enero de ese mismo año, el incremento salarial será del 1,5% que se aplicará para todos los conceptos salariales y extrasalariales establecidos en el convenio.

Si el índice general de precios al consumo, IPC Real, establecido por el INE u organismo oficial competente para ello en dicho momento, registrara a 31-12-2013 y en referencia a todo el año, un incremento superior 1,5%, se efectuará una actualización de todos los conceptos salariales y extrasalariales establecidos en el convenio, por la cuantía en que se supere dicho porcentaje, actualizándose todos los conceptos salariales y extrasalariales reflejados en el convenio, calculándose una vez actualizados la subida que se prevea para el año 2014.



## **III Convenio Colectivo Sectorial Estatal de Servicios Externos Auxiliares y Atención al Cliente**

La mencionada actualización se aplicará el 1/1/2014, no tendrá carácter retroactivo, y servirá como base para el cálculo de la tabla salarial aplicable a dicho año.

### **Artículo 25. Antigüedad**

Por cada trienio vencido el/la trabajador/a tendrá derecho a percibir la cantidad que, según nivel y Sector, se indica en las tablas salariales del presente Convenio Colectivo Sectorial, siendo devengada al mes siguiente de su cumplimiento. A efectos de cómputo de este artículo, la antigüedad empezará a contar desde el día 1 de julio de 2005 cuyo valor será el que figure en las tablas salariales.

### **Artículo 26. Pagas extraordinarias**

Los trabajadores comprendidos en el ámbito de aplicación del presente Convenio, percibirán como complemento periódico de vencimiento superior al mes el importe de dos gratificaciones, integradas cada una de ellas por los conceptos siguientes:

**Paga de verano:** Esta paga estará integrada por una mensualidad del salario base más la antigüedad que corresponda. Su abono, una vez devengada, se efectuará, el 30 de junio de cada año. Su devengo se calculará sobre un período de seis meses, que se corresponde, del 1 de enero hasta el 30 de junio.

**Paga de Navidad:** Esta paga estará integrada por una mensualidad del salario base más la antigüedad que corresponda. Su abono, una vez devengada, se efectuará, el 15 de diciembre de cada año. Su devengo se calculará sobre un período de seis meses, que se corresponde, del 1 de julio hasta el 31 de diciembre.

El abono de las pagas se podrá realizar a su vencimiento o prorrateadas en doce mensualidades, según acuerdo entre la empresa y la Representación Legal de los Trabajadores/as. En todo caso, el acuerdo alcanzado será de aplicación a la totalidad de los/as trabajadores/as del centro.

### **Artículo 27. Paga adicional de septiembre**

Los trabajadores comprendidos en el ámbito de aplicación del presente Convenio, percibirán como complemento periódico de vencimiento superior al mes una paga adicional que se devengará de forma anual y se percibirá el 30 de septiembre de cada año. El importe de la referida paga será la establecida en las tablas salariales anexas al presente convenio.

## Artículo 28. Plus de transporte y plus vestuario

1. El Plus transporte es un concepto económico de carácter extrasalarial y que consiste en una cantidad de dinero que se entrega al trabajador para compensar los gastos que se realizan diariamente al desplazarse desde el domicilio a su centro de trabajo.

Dicho plus de transporte se abonará en su totalidad independientemente del contrato de trabajo al que estuviera sujeto el personal eventual o fijo, así como en lo referente a la jornada laboral.

La cuantía de este plus en cómputo anual será la que se determine a este efecto en la tabla salarial anexa al convenio para cada año de vigencia del mismo, manteniendo su naturaleza extrasalarial con independencia de su distribución en doce mensualidades, con el fin de que el trabajador no vea variada sus percepciones durante el período de vacaciones.

Para aquellos trabajadores que presten servicio 4 días o más a la semana su abono será mensual en la cuantía que se especifique al efecto en las tablas salariales anexas al presente convenio y para aquellos trabajadores que presten servicio menos de cuatro días a la semana el abono de este plus se hará por día efectivo de trabajo, en la cuantía que se especifique al efecto en las tablas salariales anexas al presente convenio.

Tanto si se percibe de forma mensual, como diaria, por cada día de ausencia al trabajo que tenga en cuadrante, se descontará la cantidad del importe diario especificado en las tablas salariales, este descuento no se efectuará en las ausencias en las que el texto del convenio especifica que no se sufrirá merma económica.

2. El Plus vestuario es un concepto económico de carácter extrasalarial y que consiste en una cantidad de dinero que se entrega al trabajador para compensar los gastos que obligatoriamente correrán a cargo del trabajador por limpieza y conservación del vestuario, calzado y demás prendas que componen su ropa de trabajo considerándose a estos efectos como indemnización por mantenimiento de vestuario.

Dicho plus de vestuario se abonará en su totalidad independientemente del contrato de trabajo al que estuviera sujeto el personal eventual o fijo, así como en lo referente a la jornada laboral.



## **III Convenio Colectivo Sectorial Estatal de Servicios Externos Auxiliares y Atención al Cliente**

La cuantía de este plus en computo anual será la que se determine a este efecto en la tabla salarial anexa al convenio para cada año de vigencia del mismo, manteniendo su naturaleza extrasalarial con independencia de su distribución en doce mensualidades, con el fin de que el trabajador no vea variada sus percepciones durante el período de vacaciones.

Para aquellos trabajadores que presten servicio 4 días o más a la semana su abono será mensual en la cuantía que se especifique al efecto en las tablas salariales anexas al presente convenio y para aquellos trabajadores que presten servicio menos de cuatro días a la semana el abono de este plus se hará por día efectivo de trabajo, en la cuantía que se especifique al efecto en las tablas salariales anexas al presente convenio.

Tanto si se percibe de forma mensual, como diaria, por cada día de ausencia al trabajo que tenga en cuadrante, se descontará la cantidad del importe diario especificado en las tablas salariales, este descuento no se efectuará en las ausencias en las que el texto del convenio especifica que no se sufrirá merma económica.

### **Artículo 29. Garantía ad personam**

Por ser condiciones, salariales y extrasalariales, mínimas las establecidas en este convenio colectivo, se respetarán las superiores implantadas con anterioridad, examinadas en su conjunto y en cómputo anual y sólo para los trabajadores que presten sus servicios antes de la entrada en vigor del presente Convenio. La diferencia que pudiera resultar a favor del trabajador se consolidará como complemento «Ad Personam» no siendo compensable ni absorbible. Y no sufrirá revalorización alguna durante la relación laboral del trabajador.

## **CAPÍTULO V. Jornada y su distribución**

### **Artículo 30. Jornada**

La jornada laboral ordinaria será de 1.760 horas anuales efectivas para el año 2011 y 2012, a partir del 1/1/2013 la jornada será de 1.752 horas anuales, distribuidas en ambos casos, a razón de 40 horas semanales de promedio. La jornada de trabajo podrá distribuirse irregularmente, respetándose los descansos semanales establecidos en el convenio colectivo o en los gráficos de cada centro de trabajo.

El descanso mínimo ininterrumpido entre jornada y jornada será de 12 horas.

La jornada anual de trabajo efectivo, es el resultado de restar al año natural los descansos semanales correspondientes, los 31 días naturales de vacaciones anuales, los 14 festivos anuales y los días de asuntos propios que correspondan en cada año de vigencia del convenio.

Dentro de la jornada diaria continua que exceda de 6 horas, existirá una pausa de 20 minutos para el año 2011 y 25 minutos a partir 2012, que tendrá la consideración de trabajo efectivo.

Para la determinación del coeficiente de proporción de jornada en los contratos de trabajo celebrados a tiempo parcial se seguirán las siguientes reglas:

A) Cuando se preste servicio a razón de cinco días de trabajo efectivo y dos de descanso se aplicará la siguiente fórmula:

Horas-semana contratadas  $\times$  100 / Horas de jornada completa (40) = Coeficiente de proporcionalidad

B) Cuando se preste servicio en determinados días a la semana y con independencia de que sea sábado, domingo o festivo se aplicará la siguiente fórmula:

Horas-año o proyección anual de las horas si el contrato es inferior al año / Horas anuales de jornada completa  $\times$  100 = Coef. proporcionalidad

### **Artículo 31. Descanso semanal**

La duración del descanso semanal será de dos días ininterrumpidos, para todos/as los/as trabajadores/as, salvo pacto en contrario.

### **Artículo 32. Licencias y permisos retribuidos**

El trabajador, previo aviso y justificación, podrá ausentarse del trabajo, con derecho a remuneración por alguno de los motivos y por el tiempo siguiente:

- A) Quince días naturales en caso de matrimonio.
- B) Tres días por el nacimiento de hijo/a y por el fallecimiento, accidente o enfermedad graves, hospitalización o intervención quirúrgica sin hospitalización que precise reposo domiciliario, de parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad. Cuando con tal motivo el trabajador necesite hacer un desplazamiento al efecto, el plazo será de cuatro días.



### **III Convenio Colectivo Sectorial Estatal de Servicios Externos Auxiliares y Atención al Cliente**

- C) Un día por traslado del domicilio habitual.
- D) Por el tiempo indispensable, para el cumplimiento de un deber inexcusable de carácter público y personal, comprendido el ejercicio de sufragio activo. Cuando el cumplimiento del deber antes referido suponga la imposibilidad de la prestación del trabajo debido en más del veinte por ciento de las horas laborales en un período de tres meses, podrá la empresa pasar al trabajador/a afectado a la situación de excedencia regulada en el apartado 1 del artículo cuarenta y seis del Estatuto de los Trabajadores.
- E) Para realizar funciones sindicales o de representación del personal en los términos establecidos legal o convencionalmente.
- F) Por el tiempo indispensable para la realización de exámenes prenatales y técnicas de preparación al parto que deban realizarse dentro de la jornada de trabajo.
- G) Las trabajadoras, por lactancia de un hijo menor de nueve meses, tendrán derecho a una hora de ausencia del 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.
- H) Quien por razones de guarda legal tenga a su cuidado directo algún menor de ocho años o una persona con discapacidad física, psíquica o sensorial, que no desempeñe una actividad retribuida, tendrá derecho a una reducción de la jornada de trabajo, con la disminución proporcional del salario entre, al menos, un octavo y un máximo de la mitad de la duración de aquélla.
- I) Cuatro horas para que el trabajador pueda asistir a la consulta del médico especialista del sistema de sanidad pública.
- J) Cuatro horas anuales para que el trabajador pueda acompañar a hijos menores de 8 años a la consulta del médico del sistema de sanidad pública.

La licencia referente al apartado C, se verá incrementada en dos días cuando el hecho causante requiera desplazamiento fuera de la provincia.

### Artículo 33. Licencias no retribuidas

- A) Cuando se produzca el fallecimiento de un familiar hasta 2.º grado de consanguinidad o afinidad en el extranjero el trabajador tendrá derecho a una licencia no retribuida de hasta 6 días que se acumularán a la licencia retribuida por este mismo motivo.
- B) Además de las anteriores, el trabajador podrá solicitar licencias no retribuidas que deberán ser autorizadas por la empresa. Estas licencias no retribuidas no afectarán a la antigüedad del trabajador en la misma.

### Artículo 34. Asuntos propios

Los/as trabajadores/as que presten servicios a jornada completa o en la modalidad de jornada parcial con cuatro días o más de prestación de servicios a la semana, tendrán derecho a 4 días de asuntos propios anuales para el año 2011, 5 días de asuntos propios anuales a partir del 1 de enero del 2012. La solicitud se realizará por escrito, con una semana de antelación, se concederán cualquier día del año y como mínimo a una persona por turno en centros de menos de 15 trabajadores y a dos personas por turno en los centros de 15 o más trabajadores, concediéndose por orden de solicitudes.

~~Los/as trabajadores/as que presten sus servicios con independencia de la modalidad contractual un número de días/año que sea igual o superior al 50% de los días laborables anuales referentes a este Convenio Colectivo, tendrán derecho a un día de asuntos propios en el año 2011 y dos días anuales de asuntos propios a partir de 2012, concediéndose conforme a lo establecido en el párrafo anterior.~~  
*(anulado según sentencia AN 0162/2012)*

El disfrute de los citados días no originará merma económica de ningún concepto de carácter salarial o extrasalarial.

### Artículo 35. Parejas de hecho

En relación con todos los trabajadores afectados por el vigente Convenio, se reconocen a las parejas de hecho los mismos beneficios que a las de derecho. A tal fin serán necesarios los requisitos y procedimientos de actuación siguientes:

- a) Certificado de convivencia expedido por el Ayuntamiento de la localidad donde resida.



## III Convenio Colectivo Sectorial Estatal de Servicios Externos Auxiliares y Atención al Cliente

- b) Declaración jurada, firmada por la pareja, en la que se haga constar los datos personales del trabajador y los de su pareja, responsabilizándose ambos, de la veracidad de los datos declarados.
- c) El beneficio se generará en el momento de presentación de los citados documentos.

### Artículo 36. Vacaciones

Todos los trabajadores afectados por este Convenio Colectivo, tendrán derecho a disfrutar 31 días naturales de vacaciones anuales retribuidas, que no podrán ser sustituidas ni compensadas por cantidad económica alguna.

Dentro del último trimestre de cada año se establecerá de mutuo acuerdo entre los/las representantes de los trabajadores y la empresa el calendario de vacaciones anual para el año siguiente. El disfrute de dichos días se realizará de una sola vez o, en su caso, dividido en dos períodos (uno de 15 días y otro de 16 días), en caso de división del período vacacional se disfrutarán 16 días naturales en los meses de junio (solo segunda quincena), julio, agosto, septiembre y el resto en cualquier época del año.

De no existir calendario de vacaciones en el centro, los dieciséis días de vacaciones a disfrutar en el período estival comprendido entre el 15 de junio y el 30 de septiembre, serán concedidos a elección del trabajador, si éste avisa por escrito con, al menos, dos meses de antelación de la fecha del disfrute, que deberá iniciarse obligatoriamente inmediatamente después del disfrute del descanso semanal, con independencia del día de la semana en que éste se produzca, prolongándose durante 16 días naturales e incorporándose en el turno de trabajo que corresponda.

En el supuesto que en el turno haya hasta 7 trabajadores sólo podrá disfrutar vacaciones uno de ellos. En caso de que haya de 8 o más trabajadores en el mismo turno, podrán disfrutar vacaciones en el mismo período dos de ellos. En el supuesto que de la aplicación de la regla anterior resultaran trabajadores sin derecho al disfrute en el período estival, las empresas facilitarán las medidas organizativas necesarias para garantizar el derecho.

En todo caso, y habida cuenta que los turnos vacaciones pueden no ser coincidentes con quincenas naturales, de superponerse los turnos de vacaciones de diferentes trabajadores la empresa por razones organizativas podrá establecer otras fórmulas en la elección de los turnos.

Cuando el período de disfrute de vacaciones coincida en el tiempo con una incapacidad temporal (IT) derivada de embarazo, parto o lactancia natural, o con el período de suspensión del contrato de trabajo previsto en el [artículo 48.4](#) de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, se tendrá derecho a disfrutar las vacaciones en fecha distinta a la de la incapacidad temporal o a la del disfrute del permiso que por aplicación de dicho precepto le correspondiera, al finalizar el período de suspensión, aunque haya terminado el año natural que corresponda.

## CAPÍTULO VI. Suspensión del contrato de trabajo

### Artículo 37. Excedencias

A) Forzosa o voluntaria.

1. La excedencia podrá ser voluntaria o forzosa. La forzosa, que dará derecho a la conservación del puesto y al cómputo de la antigüedad de su vigencia, se concederá por la designación o elección para un cargo público, político o sindical que imposibilite la asistencia al trabajo. El reingreso deberá ser solicitado dentro del mes siguiente al cese en el cargo público, político o sindical.

2. El trabajador con al menos un año de antigüedad en la empresa tiene derecho a que se le reconozca la posibilidad de situarse en excedencia voluntaria en un plazo no menor a 4 meses y no mayor a cinco años. Este derecho sólo podrá ser ejercitado otra vez por el mismo trabajador si han transcurrido cuatro años desde el final de la anterior excedencia.

Los trabajadores tendrán derecho a situarse en situación de excedencia voluntaria por el período de hasta un año con reserva de puesto de trabajo.

B) Excedencia maternal, paternal y para atención a familiares.

Los trabajadores tendrán derecho a un período de excedencia de duración no superior a tres años para atender al cuidado de cada hijo, tanto cuando lo sea por naturaleza, como por adopción, o en los supuestos de acogimiento, tanto permanente como preadoptivo, aunque éstos sean provisionales, a contar desde la fecha de nacimiento o, en su caso, de la resolución judicial o administrativa. Cuando un nuevo sujeto causante diera derecho a un nuevo período de excedencia, el inicio de la misma dará fin al que, en su caso, se viniera disfrutando.



### **III Convenio Colectivo Sectorial Estatal de Servicios Externos Auxiliares y Atención al Cliente**

Esta excedencia tendrá derecho a la reserva de su puesto de trabajo, tal y como establece la legislación vigente.

La excedencia contemplada en el presente apartado, cuyo período de duración podrá disfrutarse de forma fraccionada, constituye un derecho individual de los trabajadores, hombres o mujeres. No obstante, si dos o más trabajadores de la misma empresa generasen este derecho por el mismo sujeto causante, el empresario podrá limitar su ejercicio simultáneo por razones justificadas de funcionamiento de la empresa.

El período en que el trabajador permanezca en situación de excedencia conforme a lo establecido en este epígrafe 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.

Los trabajadores tendrán derecho a un período de excedencia no superior a 2 años, para el cuidado de familiares que no puedan valerse por sí mismo y no desempeñen actividad retribuida alguna, hasta 2.º grado de consanguinidad o afinidad.

La excedencia contemplada en el presente apartado, cuyo período de duración podrá disfrutarse de forma fraccionada, constituye un derecho individual de los trabajadores, hombres o mujeres. No obstante, si dos o más trabajadores de la misma empresa generasen este derecho por el mismo sujeto causante, el empresario podrá limitar su ejercicio simultáneo por razones justificadas de funcionamiento de la empresa.

El período en que el trabajador permanezca en situación de excedencia conforme a lo establecido en este epígrafe 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.

Cuando estas excedencias vengan precedidas de una reducción de jornada las cotizaciones realizadas durante la misma se computarán incrementadas hasta el 100% de la cuantía que hubiera correspondido si se hubiera mantenido sin dicha reducción.



Esta misma situación se tendrá en cuenta para las indemnizaciones en caso de despido o extinción del contrato de trabajo.

Asimismo podrán solicitar su paso a la situación de excedencia en la empresa los trabajadores que ejerzan funciones sindicales de ámbito provincial o superior mientras dure su cargo representativo.

El trabajador excedente conserva sólo un derecho preferente al reingreso en las vacantes de igual o similar categoría a la suya que hubiera o se produjeran en la empresa.

En las excedencias voluntarias y por cuidado de hijos y familiares, el trabajador deberá solicitar la reincorporación a su puesto de trabajo de su misma categoría o similar en un plazo no inferior a 15 días de la terminación de la misma.

### **Artículo 38. Suspensión de contrato por maternidad y paternidad**

En el supuesto de parto, la suspensión tendrá una duración de dieciséis semanas ininterrumpidas, ampliables en el supuesto de parto múltiple en dos semanas más por cada hijo a partir del segundo. El período de suspensión se distribuirá a opción de la interesada siempre que seis semanas sean inmediatamente posteriores al parto. En caso de fallecimiento de la madre, con independencia de que ésta realizara o no algún trabajo, el otro progenitor podrá hacer uso de la totalidad o, en su caso, de la parte que reste del período de suspensión, computado desde la fecha del parto, y sin que se descuente del mismo la parte que la madre hubiera podido disfrutar con anterioridad al parto. En el supuesto de fallecimiento del hijo, el período de suspensión no se verá reducido, salvo que, una vez finalizadas las seis semanas de descanso obligatorio, la madre solicitara reincorporarse a su puesto de trabajo.

No obstante lo anterior, y sin perjuicio de las seis semanas inmediatamente posteriores al parto de descanso obligatorio para la madre, en el caso de que ambos progenitores trabajen, la madre, al iniciarse el período de descanso por maternidad, podrá optar por que el otro progenitor disfrute de una parte determinada e ininterrumpida del período de descanso posterior al parto bien de forma simultánea o sucesiva con el de la madre.

El otro progenitor podrá seguir haciendo uso del período de suspensión por maternidad inicialmente cedido, aunque en el momento previsto para la reincorporación de la madre al trabajo ésta se encuentre en situación de incapacidad temporal.



### **III Convenio Colectivo Sectorial Estatal de Servicios Externos Auxiliares y Atención al Cliente**

En el caso de que la madre no tuviese derecho a suspender su actividad profesional con derecho a prestaciones de acuerdo con las normas que regulen dicha actividad, el otro progenitor tendrá derecho a suspender su contrato de trabajo por el período que hubiera correspondido a la madre, lo que será compatible con el ejercicio del derecho reconocido en el artículo siguiente.

En los casos de parto prematuro y en los que, por cualquier otra causa, el neonato deba permanecer hospitalizado a continuación del parto, el período de suspensión podrá computarse, a instancia de la madre, o en su defecto, del otro progenitor, a partir de la fecha del alta hospitalaria. Se excluyen de dicho cómputo las seis semanas posteriores al parto, de suspensión obligatoria del contrato de la madre.

En los casos de partos prematuros con falta de peso y aquellos otros en que el neonato precise, por alguna condición clínica, hospitalización a continuación del parto, por un período superior a siete días, el período de suspensión se ampliará en tantos días como el nacido se encuentre hospitalizado, con un máximo de trece semanas adicionales, y en los términos en que reglamentariamente se desarrolle.

En caso de que ambos progenitores trabajen, el período de suspensión se distribuirá a opción de los interesados, que podrán disfrutarlo de forma simultánea o sucesiva, siempre con períodos ininterrumpidos y con los límites señalados.

En los casos de disfrute simultáneo de períodos de descanso, la suma de los mismos no podrá exceder de las dieciséis semanas previstas en los párrafos anteriores o de las que correspondan en caso de parto, adopción o acogimiento múltiples.

En el supuesto de discapacidad del hijo o del menor adoptado o acogido, la suspensión del contrato a que se refiere este apartado tendrá una duración adicional de dos semanas. En caso de que ambos progenitores trabajen, este período adicional se distribuirá a opción de los interesados, que podrán disfrutarlo de forma simultánea o sucesiva y siempre de forma ininterrumpida.

Los períodos a los que se refiere el presente apartado podrán disfrutarse en régimen de jornada completa o a tiempo parcial, previo acuerdo entre los empresarios y los trabajadores afectados, en los términos que reglamentariamente se determinen.

En los supuestos de adopción internacional, cuando sea necesario el desplazamiento previo de los progenitores al país de origen del adoptado, el período de suspensión, previsto para cada caso en el presente apartado, podrá iniciarse hasta cuatro semanas antes de la resolución por la que se constituye la adopción.

Los trabajadores se beneficiarán de cualquier mejora en las condiciones de trabajo a la que hubieran podido tener derecho durante la suspensión del contrato en los supuestos a que se refiere este apartado, así como en los previstos en el siguiente apartado y en el [artículo 48 bis](#) ET modificado por la LO 3/2007, de 22 de marzo.

2. Suspensión del contrato de trabajo por paternidad.-En los supuestos de nacimiento de hijo, adopción o acogimiento, el trabajador tendrá derecho a la suspensión del contrato durante 13 días ininterrumpidos, ampliables en el supuesto de parto, adopción o acogimiento múltiples en dos días más por cada hijo a partir del segundo. Esta suspensión es independiente del disfrute compartido de los períodos de descanso por maternidad regulados en el artículo 48.4 del ET modificado por la LO 3/2007, de 22 de marzo.

En el supuesto de parto, la suspensión corresponde en exclusiva al otro progenitor. En los supuestos de adopción o acogimiento, este derecho corresponderá sólo a uno de los progenitores, a elección de los interesados; no obstante, cuando el período de descanso regulado en el artículo 48.4 sea disfrutado en su totalidad por uno de los progenitores, el derecho a la suspensión por paternidad únicamente podrá ser ejercido por el otro.

El trabajador que ejerza este derecho podrá hacerlo durante el período comprendido desde la finalización del permiso por nacimiento de hijo/a, previsto legal o convencionalmente, o desde la resolución judicial por la que se constituye la adopción o a partir de la decisión administrativa o judicial de acogimiento, hasta que finalice la suspensión del contrato regulada en el artículo 48.4 o inmediatamente después de la finalización de dicha suspensión.

La suspensión del contrato a que se refiere este artículo podrá disfrutarse en régimen de jornada completa o en régimen de jornada parcial de un mínimo del 50 por 100, previo acuerdo entre el empresario y el trabajador, y conforme se determine reglamentariamente.

El trabajador deberá comunicar al empresario, con la debida antelación, el ejercicio de este derecho en los términos establecidos, en el convenio colectivo.

## **CAPÍTULO VII. Protección de la maternidad y conciliación**

### **Artículo 39. Protección del embarazo y la lactancia natural**

A partir de la comunicación a la empresa por parte de la trabajadora de su situación de embarazo, la empresa procederá de la siguiente manera:



## III Convenio Colectivo Sectorial Estatal de Servicios Externos Auxiliares y Atención al Cliente

1. Las mujeres embarazadas y las que estén lactando de forma natural, recibirán la vigilancia de la Salud adecuada a los riesgos específicos de su puesto de trabajo, protocolizada y adecuada para las sustancias con las que trabaja.
2. Las empresas están obligadas en la Evaluación de riesgos a determinar la naturaleza, el grado y la duración de la exposición de las trabajadoras en situación de embarazo o aquellas que estén lactando de forma natural, a agentes, procedimientos o condiciones que puedan influir negativamente en su capacidad reproductiva, el embarazo o la lactancia, y las medidas correctoras a adoptar que deberán ser conocidas por la trabajadora.
3. Si los resultados de la evaluación revelasen un riesgo para la salud de la mujer embarazada o el feto, así como, para la mujer que esté lactando de forma natural o el bebé a través de la leche materna, el empresario adoptará las medidas necesarias para evitar la exposición a dicho riesgo a través de una adaptación de las condiciones o del tiempo de trabajo de la trabajadora afectada. Dichas medidas incluirán, en todo caso, la no realización de trabajos nocturnos o el trabajo a turnos, ni ocupará puestos que impliquen realizar trabajos declarados como tóxicos, penosos o peligrosos.
4. En todo caso tendrá derecho a ocupar un puesto de trabajo de menor esfuerzo o adaptar su puesto de trabajo habitual al menor esfuerzo que exige su situación, sin que dicha modificación suponga merma de su contrato de trabajo. La asignación indicada se realizará dentro de los límites establecidos por la legislación vigente y atendiendo las indicaciones médicas siempre que vengan motivadas y con la indicación aproximada del esfuerzo a soportar.
5. Si el cambio o la adaptación de su puesto de trabajo no resultara técnica u objetivamente posible o no pueda razonablemente exigirse por motivos justificados, se facilitará por la Empresa toda la documentación necesaria y con la debida prontitud, como máximo una semana desde que la trabajadora haga la petición, para que pueda solicitar la suspensión del contrato por riesgo durante el Embarazo o riesgo durante la lactancia natural.
6. Las trabajadoras embarazadas, así como los padres y madres con hijos menores de 3 años tendrán preferencia en la permanencia en el centro de trabajo cuando existan traslados.



7. Las trabajadoras embarazadas tendrán derecho a ausentarse del trabajo, sin pérdida de su remuneración, para someterse a exámenes prenatales y técnicas de preparación al parto, previo aviso a la empresa, acompañando justificación médica de la necesidad de la realización de estas actividades y exámenes dentro de la jornada de trabajo.

En el supuesto de riesgo durante el embarazo o de riesgo durante la lactancia natural, en los términos previstos en el [artículo 26](#) de la [Ley 31/1995, de 8 de noviembre \(RCL 1995, 3053\)](#), de Prevención de Riesgos Laborales, la suspensión del contrato finalizará el día en que se inicie la suspensión del contrato por maternidad biológica o el lactante cumpla nueve meses, respectivamente, o, en ambos casos, cuando desaparezca la imposibilidad de la trabajadora de reincorporarse a su puesto anterior o a otro compatible con su estado.

#### **Artículo 40. Período de lactancia**

1. Las trabajadoras durante el período de lactancia de hijo/a menor de 9 meses tendrán derecho a la ausencia de una hora del trabajo, que podrán dividir en dos fracciones. La duración del permiso se incrementará proporcionalmente en los casos de parto múltiple.

La mujer, por su voluntad, podrá sustituir este derecho por una reducción de su jornada en media hora con la misma finalidad o acumularlo en jornadas completas en los términos previstos en la negociación colectiva en el acuerdo a que llegue con el empresario respetando, en su caso, lo establecido en aquélla.

Este permiso podrá ser disfrutado indistintamente por la madre o el padre en caso de que ambos trabajen.

2. Quien por razones de guarda legal tenga a su cuidado directo algún menor de ocho años o una persona con discapacidad física, psíquica o sensorial, que no desempeñe una actividad retribuida, tendrá derecho a una reducción de la jornada de trabajo, con la disminución proporcional del salario entre, al menos, un octavo y un máximo de la mitad de la duración de aquélla.

#### **Artículo 41. Reducción de jornada por cuidado de menores y para atención de familiares**

Los trabajadores tendrán derecho a ver reducida su jornada entre un mínimo de 1/8 y un máximo del 50 por ciento de la jornada.



### III Convenio Colectivo Sectorial Estatal de Servicios Externos Auxiliares y Atención al Cliente

Quien por razones de guarda legal tenga a su cuidado directo algún menor de ocho años o una persona con discapacidad física, psíquica o sensorial, que no desempeñe una actividad retribuida, tendrá derecho a una reducción de la jornada de trabajo, con la disminución proporcional del salario entre, al menos, un octavo y un máximo de la mitad de la duración de aquélla.

Tendrá el mismo derecho quien precise encargarse del cuidado directo de un familiar, hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, que no pueda valerse por sí mismo, y que no desempeñe actividad retribuida.

La reducción de jornada contemplada en el presente apartado constituye un derecho individual de los trabajadores, hombres o mujeres. No obstante, si dos o más trabajadores en el mismo centro generasen este derecho por el mismo sujeto causante, el empresario podrá limitar su ejercicio simultáneo por razones justificadas de funcionamiento de la empresa.

La concreción horaria y la determinación del período de disfrute de la reducción de jornada, corresponderá al trabajador, dentro de su jornada ordinaria. El trabajador deberá preavisar al empresario con quince días de antelación la fecha en que se reincorporará a su jornada ordinaria.

Las discrepancias surgidas entre empresario y trabajador sobre la concreción horaria y la determinación de los períodos de disfrute previstos, serán resueltas por la jurisdicción competente a través del procedimiento establecido en el [art. 138 bis](#) de la [Ley de Procedimiento Laboral \(RCL 1995, 1144, 1563\)](#).

La trabajadora víctima de violencia de género tendrá derecho, para hacer efectiva su protección o su derecho a la asistencia social integral, a la reducción de la jornada de trabajo con disminución proporcional del salario o a la reordenación del tiempo de trabajo, a través de la adaptación del horario, de la aplicación del horario flexible o de otras formas de ordenación del tiempo de trabajo que se utilicen en la empresa.

Estos derechos se podrán ejercitar en los términos que para estos supuestos concretos se establezcan en el presente artículo o mejorarse en sus términos mediante acuerdos entre la empresa y los representantes de los trabajadores, o conforme al acuerdo entre la empresa y la trabajadora afectada. En su defecto, la concreción de estos derechos corresponderá a la trabajadora, siendo de aplicación las reglas establecidas.



## Artículo 42. Reducción o suspensión del contrato por cuidado de hijos con enfermedad grave

Este derecho consiste en una prestación económica a los progenitores, adoptantes o acogedores de carácter preadoptivo o permanente, en aquellos casos que ambos trabajen para el cuidado del menor/es que estén a su cargo y se encuentren afectados por cáncer o cualquier otra enfermedad grave, que así haya sido determinado por la legislación vigente o reglamentariamente, que requiera ingreso hospitalario de larga duración, durante el tiempo de hospitalización y tratamiento continuado de la enfermedad, acreditado por el informe del Servicio Público de Salud u órgano administrativo sanitario de la Comunidad Autónoma correspondiente.

Será requisito indispensable que el beneficiario reduzca su jornada de trabajo, al menos, en un 50 por 100 de su duración, a fin de que se dedique al cuidado directo, continuo y permanente del o la menor.

Para el acceso al derecho a esta prestación se exigirán los mismos requisitos y en los mismos términos y condiciones que los establecidos para la prestación de maternidad contributiva.

La prestación económica consistirá en un subsidio equivalente al 100 por 100 de la base reguladora equivalente a la establecida para la prestación de Incapacidad Temporal, derivada de contingencias profesionales, y en proporción a la reducción que experimente la jornada de trabajo. Esta prestación se extinguirá cuando, previo informe del Servicio Público de Salud u órgano administrativo sanitario de la Comunidad Autónoma correspondiente, cese la necesidad del cuidado directo, continuo y permanente, del hijo o del menor acogido por parte del beneficiario, o cuando él o la menor cumpla los 18 años.

Cuando concurren en ambos progenitores, adoptantes o acogedores de carácter preadoptivo o permanente, las circunstancias necesarias para tener la condición de beneficiario de la prestación, el derecho a percibirla sólo podrá ser reconocido a favor de uno de ellos.

La gestión y el pago de la prestación económica corresponderá a la Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales o, en su caso, a la Entidad Gestora con la que la empresa tenga concertada la cobertura de los riesgos profesionales.



## III Convenio Colectivo Sectorial Estatal de Servicios Externos Auxiliares y Atención al Cliente

Las cotizaciones a la Seguridad Social de los trabajadores que perciban esta prestación, y por tanto afectados por una reducción de jornada, se realizará conforme a lo establecido y determinado legalmente para este caso.

En todo lo referente a este derecho y que no esté especificado en este artículo se estará a lo dispuesto en las normas legales vigentes en cada momento.

### **Artículo 43. Conciliación de la vida laboral y familiar**

Derecho a adaptar la jornada laboral para conciliar la vida laboral con la vida familiar y personal en los términos establecidos por la Ley.

### **Artículo 44. Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres**

Conforme a lo previsto en el [Capítulo III](#) de la LO 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, las empresas incluidas en el ámbito del presente Convenio están obligadas a respetar la igualdad de trato y de oportunidades en el ámbito laboral y, con esta finalidad, deberán adoptar medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre mujeres y hombres.

Habida cuenta que el apartado 3 del artículo 46 de la citada Ley contempla la necesidad de que los planes de igualdad incluyan la totalidad de una empresa, y que por otro lado, la elaboración e implantación de planes de igualdad es voluntaria para las empresas de menos de 250 trabajadores/as.

Las empresas afectadas por el ámbito de aplicación del presente Convenio, con más de 250 trabajadores/as están obligadas a elaborar un plan de igualdad con el alcance y contenido establecidos en la legislación vigente, entendiéndose por éste, un conjunto ordenado de medidas, adoptadas después de realizar un diagnóstico de situación, tendentes a alcanzar en la empresa la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres y a eliminar la discriminación por razón de sexo. Fijando los concretos objetivos de igualdad a alcanzar, las estrategias y prácticas a adoptar para su consecución, así como el establecimiento de sistemas eficaces de seguimiento y evaluación de los objetivos fijados.

Para la consecución de los objetivos fijados, los planes de igualdad podrán contemplar, entre otras, las materias de acceso al empleo, clasificación profesional, promoción y formación, retribuciones, ordenación del tiempo de trabajo para favorecer, en términos de igualdad entre mujeres y hombres, la conciliación laboral, personal y familiar, y prevención del acoso sexual y del acoso por razón de sexo.

### **Artículo 45. Acoso sexual, psicológico y por razón de sexo**

Las partes firmantes asumen el compromiso de velar porque exista dentro de las empresas un ambiente exento de acoso sexual, psicológico y por razón de sexo estableciendo y dando a conocer los procedimientos creados para prevenir, controlar y sancionar todo tipo de actuaciones que se produzcan, relativos a la protección de la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo.

## **CAPÍTULO VIII. Protección social**

### **Artículo 46. Incapacidad temporal**

En los supuestos de IT derivada de accidente laboral con o sin hospitalización, las empresas complementarán hasta el 100% de la base de cotización del mes anterior a la fecha de la misma, a partir del día dieciséis y hasta los seis meses.

En los supuestos de IT derivada de contingencia común con hospitalización, las empresas complementarán hasta el 100% de la base de cotización del mes anterior a la fecha de la misma, durante los días de que permanezca ingresado.

En los supuestos de IT derivada de enfermedad común o accidente no laboral sin hospitalización, las empresas complementaran de acuerdo con los siguientes criterios:

Entre los días 1 al 3.º hasta el 50% de la base de cotización del mes anterior a la fecha de la misma, ambos inclusive.

Entre los días 4 al 99 el 75% de la base de cotización del mes anterior a la fecha de la misma, ambos inclusive.

A partir del día 100 el 85% de la base de cotización del mes anterior a la fecha de la misma para el año 2011. Para el año 2012, el referido porcentaje será del 90% y a partir del 2013 del 95%.

### **Artículo 47. Seguro de accidentes**

Las empresas concertarán pólizas de seguro colectivo para cubrir las contingencias de los/as trabajadores/as derivadas de los accidentes de trabajo, salvo mejoras establecidas por las empresas, por los importes mínimos siguientes:



## III Convenio Colectivo Sectorial Estatal de Servicios Externos Auxiliares y Atención al Cliente

- a) Por muerte: 18.500 euros.
- b) Por gran invalidez: 18.500 euros.
- c) Por invalidez permanente absoluta: 11.000 euros.

En caso de accidente, la empresa que no tenga cubierta la póliza correspondiente será la única responsable del abono de los citados capitales.

### **Artículo 48. Prendas de trabajo**

En materia de uniformidad e imagen se estará a lo dispuesto en cada momento por las directrices marcadas por los clientes.

Las empresas dispondrán de 7 días a contar desde la fecha de inicio de su relación mercantil con el cliente, para reunirse con los/as representantes de los/as trabajadores/as para pactar la entrega de ropa necesaria en cada centro de trabajo.

La dotación de estas prendas se hará atendiendo a las peculiaridades de los distintos sectores afectados por el presente Convenio Colectivo.

En caso de no existir acuerdo con la representación de los trabajadores, la dotación será de:

- Un abrigo, al inicio y otro cada dos años.
- Dos chaquetas, al inicio y una chaqueta cada dos años.
- Dos chalecos, dos al inicio y 1 cada dos años, cuando así se les exija.
- Tres camisas de verano cada año.
- Dos camisas de invierno cada año.
- Dos pantalones o faldas de invierno, a elegir por el trabajador, cada año.
- Dos pantalones o faldas de verano, a elegir por el trabajador, cada año.
- Corbata, pañuelo, bolso y un par de guantes, cada dos años, cuando así se les exija.
- Un par de zapatos, cada año.

Esta misma dotación de ropa se repondrá en el caso de deterioro de las mismas.

La dotación de ropa establecida en este artículo se adaptará a las necesidades particulares de cada centro de trabajo, previo acuerdo con la representación legal de los trabajadores.

## CAPÍTULO IX. Representación de los Trabajadores

### Artículo 49. Garantías de los representantes de los trabajadores

Los delegados de personal y miembros de comités de empresa, así como cualquier órgano de representación de los trabajadores, mientras disfruten de horas sindicales o en el caso de estar liberados, no sufrirán merma económica alguna tanto en los conceptos salariales como extrasalariales así como cualquier otro concepto que perciban todos los trabajadores de su misma categoría profesional, recogidos en el presente convenio colectivo o procedentes de acuerdos colectivos entre empresa y trabajadores.

### Artículo 50. Horas sindicales

La representación legal de los/as Trabajadores/as dispondrá, de un crédito de horas sindicales por cada uno de los/as Delegados/as de Personal o miembros de comité elegidos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 68.e) del Estatuto de los/as Trabajadores/as.

Las horas de los/as delegados/as de personal o de delegados/as sindicales pertenecientes a una misma empresa, a nivel estatal, podrán ser acumulables y disfrutables, entre ellos/as, por quien la central sindical a la que pertenezcan decida, y siempre que previamente lo comuniquen a la empresa afectada especificando el período de acumulación, para ello, se entregará un documento a la empresa donde figure nombre, apellidos, NIF, firma y número de horas de los/as Delegados/as que las ceden y persona a la que se ceden las mismas.

El uso de horas sindicales deberá ser notificado por escrito a la Empresa con una antelación mínima de 48 horas a la fecha de disfrute.

### Artículo 51. Secciones sindicales

Podrán constituirse Secciones Sindicales por aquellos/as trabajadores/as afiliados/as a los Sindicatos, de acuerdo con lo prevenido en la [Ley Orgánica de Libertad Sindical \(RCL 1985, 1980\)](#). Dichas Secciones Sindicales estarán representadas, a todos los efectos, por los Delegados Sindicales elegidos/as por y entre sus afiliados en el lugar de prestación de servicio.



## **III Convenio Colectivo Sectorial Estatal de Servicios Externos Auxiliares y Atención al Cliente**

De conformidad con lo dispuesto anteriormente, la representación estatal del sindicato informará a la Empresa de los nombramientos que se produzcan de Delegados sindicales derivados de este Convenio Colectivo, cuyos miembros gozarán de las mismas garantías que los Delegados/as de personal.

Entre las funciones de los Delegados Sindicales, independientemente de las establecidas en su legislación específica, se encuentran las de representación y defensa de los intereses del Sindicato a quien representa y de los/as afiliados/as del mismo en la Empresa, sirviendo de instrumento de comunicación entre su central o Sindicato y la dirección de la Empresa, reconociéndoles esta última el derecho a la negociación colectiva.

### **Artículo 52. Cuota sindical**

Los/as trabajadores/as que así lo soliciten a la dirección de la empresa, les será descontada la cuota sindical en la nómina mensual.

### **Artículo 53. Liquidación y finiquito**

Cuando la persona esté afiliada a una central sindical, y expresamente lo solicite, será preceptiva la presencia de un/a representante del personal en el acto de la firma de su liquidación o finiquito.

### **Artículo 54. Formación y perfeccionamiento**

Los/as trabajadores/as afectados/as por el presente Convenio Colectivo tendrán derecho:

A) Al disfrute de los permisos necesarios para concurrir a exámenes, así como una preferencia a elegir turno de trabajo, si tal es el régimen instaurando en la empresa, cuando curse con regularidad estudios para la obtención de un título académico o profesional.

B) A la adaptación de la jornada ordinaria de trabajo para la asistencia a cursos de formación profesional o a la concesión del permiso oportuno de formación o perfeccionamiento profesional con reserva del puesto de trabajo.

En todos los supuestos el/la trabajador/a vendrá obligado/a a presentar los oportunos justificantes de asistencia a exámenes y de matriculación.

## CAPÍTULO X. Prevención de Riesgos Laborales

### Artículo 55. Prevención de riesgos laborales

Las partes se comprometen a desarrollar las acciones necesarias que afecten a la salud y seguridad en el trabajo, así como cuantas medidas sean precisas para el cumplimiento de la Ley de Prevención de Riesgos Laboral y normas de desarrollo.

Todos los/as trabajadores/as de las empresas son sujeto de la salud y seguridad laboral, debiendo asumir, en la medida que a cada uno le compete, los derechos y obligaciones que las normas de prevención requieran.

### Artículo 56. Delegado de prevención

A) Marco de elección de los delegados de prevención.

Los delegados de Prevención serán elegidos y determinados conforme a lo que viene establecido en la Ley de prevención de riesgos laborales.

B) Recursos de los delegados de prevención

El tiempo utilizado por los delegados de Prevención para el desempeño de las funciones previstas en esta Ley será considerado como de ejercicio de funciones de representación a efectos de la utilización del crédito de horas mensuales retribuidas previsto en la letra e del citado artículo 68 del Estatuto de los Trabajadores.

No obstante lo anterior, será considerado en todo caso como tiempo de trabajo efectivo, sin imputación al citado crédito horario, el correspondiente a las reuniones del Comité de Seguridad y Salud y a cualesquiera otras convocadas por el empresario en materia de prevención de riesgos, así como el destinado a las visitas previstas en las letras a y c del número 2 del artículo anterior.

El empresario deberá proporcionar a los Delegados de Prevención los medios y la formación en materia preventiva que resulten necesarios para el ejercicio de sus funciones.

La formación se deberá facilitar por el empresario por sus propios medios o mediante concierto con organismos o entidades especializadas en la materia y deberá adaptarse a la evolución de los riesgos y a la aparición de otros nuevos, repitiéndose periódicamente si fuera necesario.



## **III Convenio Colectivo Sectorial Estatal de Servicios Externos Auxiliares y Atención al Cliente**

El tiempo dedicado a la formación será considerado como tiempo de trabajo a todos los efectos y su coste no podrá recaer en ningún caso sobre los Delegados de Prevención.

A los Delegados de Prevención les será de aplicación lo dispuesto en el apartado 2 del artículo 65 del Estatuto de los Trabajadores en cuanto al sigilo profesional debido respecto de las informaciones a que tuviesen acceso como consecuencia de su actuación en la empresa.

Corresponde a cada empresa la responsabilidad de garantizar la salud y la seguridad de sus trabajadores/as, desarrollar una política preventiva en dicha materia y fomentar la cooperación y participación en ella de todos los trabajadores.

### **Artículo 57. Comité de medio ambiente**

Las partes firmantes acuerdan constituir un comité mixto de trabajo que regirá su actuación a través de las siguientes normas:

1. Su composición será Paritaria y constará de cuatro miembros en representación de cada una de las partes.
2. Estará asistido por los asesores designados por cada una de las partes.

### **Artículo 58. Delegados de medio ambiente**

Cada organización sindical que ostente la condición de más representativa en el ámbito estatal podrá designar en los centros de trabajo donde tenga presencia en los órganos unitarios de representación de los trabajadores un Delegado de Medio Ambiente de entre los Delegados de Prevención, cuyas funciones y competencias son:

1. Colaborar con la Dirección de la empresa en la mejora de la acción medioambiental, en el marco de los principios generales definidos en el presente artículo.
2. Promover y fomentar la cooperación de los trabajadores en el cumplimiento de la normativa medioambiental.
3. Ejercer una labor de seguimiento sobre el cumplimiento de la normativa de medio ambiente, así como de las políticas y objetivos medioambientales que la empresa establezca.

4. Recibir información, si procede, sobre la puesta en marcha de nuevas tecnologías de las que se pudieran derivar riesgos medioambientales, así como sobre el desarrollo de sistemas de gestión medioambiental.

5. Proponer a la empresa la adopción de medidas tendentes a reducir los riesgos medioambientales y de mejora de la gestión medioambiental.

6. Ser informado en el diseño y desarrollo de las acciones formativas en materias relacionadas con las obligaciones medioambientales de la empresa.

## CAPÍTULO XI. Régimen disciplinario

### Artículo 59. Régimen disciplinario

Los/as trabajadores/as afectados/as por el presente Convenio Colectivo Estatal podrán ser sancionados por la Dirección de la Empresa de acuerdo con la graduación de faltas y sanciones que se establece a continuación.

Toda falta cometida por un/una trabajador/a se clasificará, en leve, grave o muy grave, atendiendo a su importancia, trascendencia o intencionalidad.

A) Faltas leves: Se considerarán faltas leves las siguientes:

1. De una a tres faltas de puntualidad en la asistencia al trabajo durante el período de un mes. Si como consecuencia de la falta se originase un perjuicio a la empresa o fuese causa de accidente a sus compañeros/as, esta falta podrá ser considerada como grave.

2. No cursar en tiempo la baja correspondiente cuando se falte al trabajo por Incapacidad temporal. El tiempo máximo para justificar dicha baja, será de cuarenta y ocho horas, salvo circunstancias que lo imposibiliten, debidamente acreditadas, constituyendo requisito imprescindible la acreditación mediante el preceptivo parte oficial expedido por el facultativo.

3. El abandono del servicio sin causa justificada. Si como consecuencia del abandono se originase un perjuicio de alguna consideración a la Empresa o fuese causa de accidente a sus compañeros/as, esta falta podrá ser considerada como grave o muy grave, según los casos.

4. Pequeñas negligencias en la conservación de los géneros, artículos y materiales.



## III Convenio Colectivo Sectorial Estatal de Servicios Externos Auxiliares y Atención al Cliente

5. Emplear o portar para uso propio y privado, fuera de servicio prendas de la empresa.
6. Las discusiones con los/as compañeros/as de trabajo dentro de los ámbitos donde se desarrolle el mismo. Si tales discusiones tuvieran lugar en presencia del público o produjeran escándalo notorio, podrán ser consideradas como faltas graves o muy graves.
7. Faltar al trabajo un día al mes, sin causa justificada.
8. No comunicar a la empresa, cuando no va a ser posible la asistencia al puesto de trabajo, dentro de las dos horas anteriores.

### B) Faltas graves: Tendrán la consideración de faltas graves las siguientes:

1. Más de tres faltas de puntualidad en la asistencia al trabajo cometidas en el período de un mes.
2. Faltar al trabajo dos días al mes sin causa justificada.
3. Entregarse a juegos o distracciones durante las horas de trabajo efectivo.
4. La simulación de enfermedad o accidente.
5. La desobediencia a sus superiores en cualquier materia específica de trabajo. Si implicase quebranto manifiesto de la disciplina o de ella derivase perjuicio notorio para la Empresa, podrá ser considerada como falta muy grave.
6. Simulación de la presencia de otro/a trabajador/a, fichando, contestando o firmando por él.
7. Negligencia importante en la conservación de los géneros, artículos y materiales tanto propiedad de la Empresa, como de aquellas otras empresas para las que se preste los servicios.
8. La imprudencia en acto de trabajo. Si implicase riesgo de accidente para el/la trabajador/a, sus compañeros/as o peligro de avería para las instalaciones o bien de la Empresa, podrá ser considerado como muy grave.
9. Realizar, sin el oportuno permiso, trabajos particulares durante la jornada, así como emplear herramientas de la empresa para usos propios.
10. La reiterada falta de aseo y pulcritud durante el servicio.



11. El abandono del trabajo sin causa justificada por segunda vez en un mes. Si como consecuencia del abandono se originase un perjuicio de alguna consideración a la Empresa o fuese causa de accidente a sus compañeros/as, esta falta podrá ser considerada como grave o muy grave, según los casos.

12. Emplear o portar para uso propio y privado, fuera de servicio, artículos y enseres de la empresa salvo autorización expresa y por escrito de la misma.

13. Dejar de emitir o de cobrar, por negligencia, facturas a los clientes, sin perjuicio de reintegro de su importe. La falta voluntaria de esta obligación será considerada como falta muy grave.

14. La obstrucción a la realización de los informes y/o partes que haya dispuesto la empresa. La falsedad u omisión de los datos contenidos en dichos documentos será considerada como falta muy grave.

15. La inobservancia de las obligaciones derivadas de las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo.

16. La falta grave de atención y cortesía con el público, no reiterada, y en acto de servicio.

17. La reincidencia en faltas leves, aunque sean de distinta naturaleza, dentro de un trimestre y habiendo mediado amonestación.

**C) Faltas muy graves: Se estimarán como tales las siguientes:**

1. Más de ocho faltas no justificadas de puntualidad, cometidas en el período de seis meses o doce durante un año.

2. Más de seis faltas de asistencia al trabajo, sin justificar, en un período de seis meses o doce durante un año.

3. El fraude, deslealtad o abuso de confianza en las gestiones encomendadas, así como el hurto y/o robo, tanto en relación con ésta, como a los compañeros o compañeras de trabajo o con cualquier persona dentro de las dependencias de la Empresa, o durante el servicio en cualquier otro lugar.

4. Hacer desaparecer, inutilizar, destrozar o causar desperfectos en los materiales, géneros, útiles, herramientas, maquinaria, aparatos, instalaciones, edificios, enseres y documentos de la empresa.



### **III Convenio Colectivo Sectorial Estatal de Servicios Externos Auxiliares y Atención al Cliente**

5. La continuada y habitual falta de aseo y limpieza de tal índole que produzca quejas justificadas de sus compañeros/as o del público.
6. La embriaguez habitual cuando el/la trabajador/a esté en tiempo de servicio.
7. El acoso sexual y el acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual y el acoso psicológico, o por razón de sexo, a jefes o jefas, a compañeros o compañeras y a subordinados o subordinadas.
8. Las faltas de respeto a la intimidad y a la consideración debida a la dignidad de los/as trabajadores/as, comprendidas las ofensas verbales o físicas de naturaleza sexual.
9. Los malos tratos de palabra u obra, abuso de autoridad o la falta grave de respeto y consideración a jefes/as, a compañeros/as y subordinados/as.
10. Causar accidentes graves por negligencia o imprudencia.
11. Abandonar el trabajo en puestos de responsabilidad.
12. La disminución voluntaria y continuada en el rendimiento normal del trabajo.
13. Originar frecuentes riñas y pendencias con los/as compañeros/as de trabajo.
14. El cobro de artículos a precio superior al facturado.
15. La reincidencia en falta grave, aunque sea de distinta naturaleza, siempre que se cometa dentro de los seis meses siguientes de haberse cometido la primera.
16. La reincidencia en tres faltas leves o dos graves en un período de doce meses, aunque haya mediado sanción.

Régimen de sanciones:

Por faltas leves:

- Amonestación verbal.
- Amonestación escrita.

Por faltas graves:

- Inhabilitación para el ascenso por un plazo no superior a un año.
- Suspensión de empleo y sueldo de 3 a 15 días.

Por faltas muy graves:

- Inhabilitación para el ascenso por un plazo no superior a dos años.
- Suspensión de empleo y sueldo de 16 días a dos meses.
- Despido.

Para la aplicación de las sanciones se atenderá al mayor o menor grado de responsabilidad del puesto, así como la repercusión del hecho en los demás trabajadores y en la empresa.

Procedimiento sancionador.-La facultad de las Empresas para imponer sanciones se deberá ejercitar siempre por escrito, del que deberá acusar recibo y firmar el enterado antes de la imposición de sanciones por faltas graves o muy graves, salvo las derivadas de hurto, faltas de asistencia y puntualidad, la empresa deberá abrir el oportuno expediente, de acuerdo a los requisitos siguientes:

1. Tan pronto como tenga conocimiento de la falta cometida, lo comunicará por escrito a la persona afectada y al comité de empresa o delegados/as de personal, así como al sindicato al que esté afiliado/a, con expresión de los hechos imputados.
2. Estas personas, en el plazo de cinco días, efectuarán las alegaciones que consideren oportunas, por el mismo conducto, afirmando, negando o clarificando los hechos.
3. Transcurrido el plazo, se haya o no recibido contestación, la dirección, la dirección de la empresa, a la vista de las pruebas aportadas, una vez valoradas en su conjunto, procederá al archivo de lo actuado o ejercerá su acción sancionadora, si procede.

En todo caso, la valoración de las faltas y las correspondientes sanciones, serán siempre revisables ante la jurisdicción competente.

Prescripción: Prescribirá las faltas leves a los diez días, las graves a los veinte días y las muy graves a los sesenta días, a partir de la fecha en que la Empresa tuvo conocimiento de su Comisión y, en todo caso, a los seis meses de haberse cometido.

No obstante, dichos plazos quedarán interrumpidos, mientras se tramite el expediente, teniendo en cuenta los plazos previstos en el párrafo anterior.



## III Convenio Colectivo Sectorial Estatal de Servicios Externos Auxiliares y Atención al Cliente

Cumplimiento de las Sanciones: El cumplimiento de las sanciones prescribirá desde su imposición en el plazo de 6 meses para las faltas graves y de 1 año para las muy graves.

### **Artículo 60. Formación continua**

La formación profesional es una herramienta imprescindible para la actualización profesional de los trabajadores y trabajadoras del sector, dirigidas tanto a las mejoras de competencias y cualificación de los trabajadores ocupados, que permitan compatibilizar la mayor competitividad de las empresas con la formación individual del trabajador. Por esta razón ambas partes se acogen al Acuerdo Nacional de Formación Continua.

## **Disposiciones adicionales**

### **Disposición Adicional primera.**

En todo lo no referido en este texto, se estará a lo dispuesto en el Estatuto de los Trabajadores así como a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y sus reglamentos de desarrollo, que se aplicarán con carácter subsidiario.

### **Disposición Adicional segunda. Procedimientos no jurisdiccionales de solución de conflictos**

Las partes acuerdan su adhesión total e incondicionada al [Acuerdo Interconfederal de Solución Extrajudicial de Conflictos Laborales \(ASEC\) \(RCL 2005, 194\)](#), así como a su reglamento de aplicación; sujetándose íntegramente a los órganos de mediación, y en su caso arbitraje, establecidos por el Servicio Interconfederal de Mediación y Arbitraje (SIMA). La Comisión Paritaria podrá designar en cada caso la composición del órgano de mediación correspondiente, sometiéndose a las reglas y procedimientos establecidos en el ASEC y su reglamento, actuando en el seno del propio Servicio Interconfederal de Mediación y Arbitraje (SIMA).

### **Disposición Adicional tercera.**

Todas las referencias del presente Convenio Colectivo al término «trabajador» se entenderán efectuadas indistintamente a la persona, hombre o mujer, salvo aquellos casos en los que el propio convenio colectivo limite expresamente la titularidad del derecho.



### Disposición Adicional cuarta.

Reglas de solución de conflictos de concurrencia entre las distintas unidades de negociación del sector.

De conformidad con lo previsto en el [artículo 83.2](#) del Estatuto de los Trabajadores, los supuestos de concurrencia entre el presente Convenio colectivo Estatal y los de ámbito inferior así como el respeto al principio de complementariedad entre las unidades de negociación antedichas, se regirán por las reglas siguientes:

1. Será unidad preferente de negociación la de ámbito estatal, por lo que toda concurrencia conflictiva entre ésta y la de ámbitos inferiores se resolverá con sujeción al contenido material acordado en el presente Convenio estatal.

2. Dada la naturaleza del presente Convenio Colectivo Sectorial y el nivel jerárquico que las partes le otorgan, la regulación material recogida en el mismo tiene el carácter de derecho mínimo indisponible, y afectará a los convenios colectivos de dicho ámbito; de forma que:

a) el contenido del presente convenio tendrá el carácter de mínimo indisponible en todo el territorio del Estado. En este sentido los convenios de ámbito inferior podrán desarrollar y mejorar la regulación contenida en el mismo.

3. Se reconoce el principio de complementariedad de los convenios colectivos de ámbito de empresa respecto del presente convenio Colectivo Sectorial Estatal.

Materias reservadas y exclusivas para su negociación en el ámbito estatal. Se consideran materias propias y exclusivas del ámbito estatal para el sector y, en consecuencia, reservadas a esta unidad de negociación, las siguientes:

- Contratación: modalidades contractuales.
- Período de prueba.
- Subrogación Convencional por cambio de empresario.
- Clasificación profesional.
- Movilidad funcional.
- Estructura y cuantía salarial.
- Formación Profesional.
- Movilidad Geográfica.
- Régimen disciplinario.



## **III Convenio Colectivo Sectorial Estatal de Servicios Externos Auxiliares y Atención al Cliente**

- Jornada y distribución del tiempo de trabajo, el régimen de trabajo a turnos y planificación de vacaciones.
- Asimismo, se podrá negociar y desarrollar cualquier materia no regulada o no incluida en el presente convenio.

### **DISPOSICIÓN TRANSITORIA**

Aquellos trabajadores que a la firma del presente convenio colectivo tuvieran reconocida la categoría de Adjunto, mantendrán la misma, pese a no venir regulada en el artículo 13, grupo segundo del presente convenio colectivo.

## ANEXO II. Tablas salariales año 2013

| Concepto   | Euros   |      |
|--|---------|------|
| Salario Base grupo profesional III                                   | 754,58  |      |
| Salario Base grupo profesional I y II                                | 780,98  |      |
| Plus convenio  | 141,53  |      |
| Antigüedad   | 17,95   |      |
| Plus idioma  | 15,84   |      |
| Plus Quebranto   | 15,84   |      |
| Plus asistencia  | 1,95    |      |
| <b>Pluses de Responsabilidad</b>                                     |         |      |
| • Jefe de Servicio   | 174,27  |      |
| • Coordinador de Servicio  | 110,90  |      |
| • Azafato Encargado  | 79,22   |      |
| • Adjunto  | 47,53   |      |
| • Encargado de Taquilla/parking                                      | 47,53   |      |
| Plus transporte  | 1394,17 | 6,37 |
| Plus vestuario   | 1394,17 | 6,37 |
| Paga adicional septiembre  | 114,07  |      |
| <b>Horas extraordinarias y horas extraordinarias de fuerza mayor</b> |         |      |
| • Grupo Profesional III Personal Auxiliar                            | 9,20    |      |
| • Jefe de Servicio   | 10,50   |      |
| • Coordinador de Servicio  | 10,10   |      |
| • Azafato Encargado  | 9,90    |      |
| • Adjunto/Encargado de Taquilla/Parking                              | 9,50    |      |
| <b>Nocturnidad</b>   |         |      |
| Valor hora nocturna  | 1,48    |      |



## ANEXO III. Sentencia Audiencia Nacional anulando Artículo 34 Párrafo 2º

### **AUDIENCIA NACIONAL**

*Sala de lo Social*

*Número de procedimiento: 0000133/2012.*

*Tipo de procedimiento: Demanda.*

*(...)*

*Madrid, a doce de diciembre de dos mil doce.*

*La Sala de lo Social de la Audiencia Nacional compuesta por los Sres. Magistrados citados al margen y*

*En nombre del Rey*

*Ha dictado la siguiente*

### **SENTENCIA**

*En el procedimiento 0000132/2012, seguido por demanda de Confederación General del Trabajo (CGT) (Letrado Sr. ... [siguen los nombres]), contra Asociación de Empresarios de Servicios Ferroviarios (AGESPER) (Letrado Sr. ... [siguen los nombres]), UGT (Letrado Sr. ... [siguen los nombres]), CC.OO. (Letrado Sr. ... [siguen los nombres]), Ministerio Fiscal; sobre impugnación de Convenio. Ha sido Ponente el Ilmo. Sr. D. ... (siguen los nombres).*

#### **Antecedentes de hecho**

*Primero.*

*Según consta en autos, el día 1 de junio de 2012, por la representación Letrada de la Confederación General del Trabajo (en adelante, CGT), se presentó demanda de impugnación de Convenio Colectivo contra la Asociación de Empresarios de Servicios Ferroviarios (AGESTER, en adelante) y los Sindicatos Unión General de Trabajadores (UGT) y Comisiones Obreras (CC.OO.). También interesó se citase al representante del Ministerio Fiscal.*

*Segundo.*

*Por Decreto de la Secretaria de esta Sala, de fecha 11 de junio de 2012, se admitió a trámite tal demanda, designando también ponente. Asimismo, se acordó señalar para los actos de conciliación, y juicio en su caso, la fecha de 6 de septiembre de 2012.*

*Por Auto de la misma fecha se decidió la pertinente sobre admisión y práctica de la prueba.*

*Se acordó ese día la suspensión del juicio, a petición de las partes, señalándose nuevamente para el 11 de diciembre de 2012.*

*Tercero.*

*Llegados el día y la hora señalados tuvo lugar la celebración del acto del juicio, previo intento fallido de avenencia, compareciendo la parte actora y como demandadas lo hicieron la Asociación empresarial y los sindicatos que se han citado.*

*Compareció también en su legal representación el Ministerio Fiscal.*

*La parte actora ratificó su demanda, contestando la demandada en los términos que recoge el acta de juicio.*

*Los sindicatos CC.OO. y UGT se opusieron a la demanda.*

*El Ministerio Fiscal interesó la desestimación de la demanda origen de estos autos.*

*Tras elevar sus conclusiones a definitivas, se declaró el juicio concluso. El desarrollo del mismo aparece reflejado en el acta levantada al efecto así como en la grabación audiovisual que figura unida a estos autos.*

*Resultando, y así se declaran, los siguientes*

### **Hechos probados**

*Primero.*

*El «Boletín Oficial del Estado» de 13 de abril de 2012 publicó el texto del III Convenio Colectivo sectorial estatal de servicios externos, auxiliares y atención al cliente de empresas de servicios ferroviarios, cuyo texto figura en autos, dándose por reproducido.*

*Segundo.*

*Tal Convenio fue suscrito por representantes de la Asociación empresarial demandada, y de los sindicatos CC.OO. y UGT, con vigencia desde el 1-1-2011 al 31-12-2013.*

*Tercero.*

*El artículo 34 del citado Convenio, en lo que a este pleito afecta, dice lo siguiente:*

*Asuntos propios.*

*Los/as trabajadores/as que presten servicios a jornada completa o en la modalidad de jornada parcial con cuatro días o más de prestación de servicios a la semana, tendrán derecho a cuatro días de asuntos propios anuales para el año 2011, cinco*



### **III Convenio Colectivo Sectorial Estatal de Servicios Externos Auxiliares y Atención al Cliente**

*días de asuntos propios anuales a partir del 1 de enero de 2012. La solicitud se realizará por escrito, con una semana de antelación, se concederán cualquier día del año y, como mínimo, a una persona por turno en centros de menos de 15 trabajadores y a dos personas por turno en los centros de 15 o más trabajadores, concediéndose por orden de solicitudes.*

*Los/as trabajadores/as que presten sus servicios con independencia de la modalidad contractual un número de días/año que sea igual o superior al 50% de los días laborables anuales referentes a este Convenio Colectivo, tendrán derecho a un día de asuntos propios en el año 2011 y dos días anuales de asuntos propios a partir de 2012, concediéndose conforme a lo establecido en el párrafo anterior.*

*El disfrute de los citados días no originará merma económica de ningún concepto de carácter salarial o extrasalarial.*

*El artículo 28.2 del mismo dice lo siguiente:*

*El Plus vestuario es un concepto económico de carácter extrasalarial y que consiste en una cantidad de dinero que se entrega al trabajador para compensar los gastos que obligatoriamente correrán a cargo del trabajador por limpieza y conservación del vestuario, calzado y demás prendas que componen su ropa de trabajo considerándose a estos efectos como indemnización por mantenimiento de vestuario.*

*Dicho plus de vestuario se abonará en su totalidad independientemente del contrato de trabajo al que estuviera sujeto el personal eventual o fijo, así como en lo referente a la jornada laboral.*

*La cuantía de este plus en cómputo anual será la que se determine a este efecto en la tabla salarial anexa al convenio para cada año de vigencia del mismo, manteniendo su naturaleza extrasalarial con independencia de su distribución en doce mensualidades, con el fin de que el trabajador no vea variada sus percepciones durante el período de vacaciones.*

*Para aquellos trabajadores que presten servicio 4 días o más a la semana su abono será mensual en la cuantía que se especifique al efecto en las tablas salariales anexas al presente convenio y para aquellos trabajadores que presten servicio menos de cuatro días a la semana el abono de este plus se hará por día efectivo de trabajo, en la cuantía que se especifique al efecto en las tablas salariales anexas al presente Convenio.*

*Tanto si se percibe de forma mensual, como diaria, por cada día de ausencia al trabajo que tenga en cuadrante, se descontará la cantidad del importe diario especificado en las tablas salariales, este descuento no se efectuará en las ausencias en las que el texto del Convenio especifica que no se sufrirá merma económica.*



Cuarto.

*El día 23 de octubre de 2008, en relación con los autos 120/2008 y 124/2008, se celebró ante esta Sala conciliación suscrita por los representantes de UGT, CC.OO. y las empresas Clece, S.A., y Agesfer, S.A., en la que se acordaba que los pluses se pagarán por día efectivo de trabajo cualquiera que sea la duración de la jornada, con efectos económicos a partir de enero de 2008.*

*Se han cumplido las previsiones legales.*

### **Fundamentos de derecho**

Primero.

*A fin de dar cumplimiento a lo que dispone el [artículo 97.2](#) de la LRJS se hace constar que los anteriores hechos probados son incontrovertidos, deduciéndose los tres primeros del texto publicado en el «Boletín Oficial del Estado» de 13 de abril de 2012; y el cuarto del documento aportado por CC.OO., que figura en la descripción número 38 del sistema digitalizado.*

Segundo.

*En la demanda origen de estos autos, encauzada procesalmente por el trámite previsto en el [capítulo IX del Título II del Libro II](#) de la Ley Reguladora de la Jurisdicción Social, solicita el Sindicato CGT que por «conculcar la legalidad vigente» se declare por esta Sala la nulidad de los siguientes apartados del Convenio vigente:*

*- Artículo 34, párrafo 1.º, la frase: «que presten servicios a jornada completa o en la modalidad de jornada parcial con cuatro días o más de prestación de servicios a la semana 2.*

*- Artículo 34, párrafo 2.º: íntegro.*

*Para dar respuesta a esta pretensión ha de partirse en primer lugar de lo que dispone el [artículo 12.4.d](#) del [ET \(RCL 1995, 997\)](#), que dice: «Los trabajadores a tiempo parcial tendrán los mismos derechos que los trabajadores a tiempo completo. Cuando corresponda en atención a su naturaleza tales derechos serán reconocidos en las disposiciones legales y reglamentarias, y en los Convenios colectivos de manera proporcional, en función del tiempo trabajado».*

*La regla que marca este precepto es la de la proporcionalidad en relación al tiempo trabajado, habiendo declarado la Sala IV del TS, en su [sentencia de 23-1-2009 \(rec. 1941/2008\) \(RJ 2009, 497\)](#), lo siguiente: no es aceptable decir que el trabajador a tiempo parcial y el trabajador a tiempo completo pertenecen a dos colectivos distintos regidos por criterios diferentes, pues ello en términos generales no es cierto ya que, por el contrario, lo que ha querido el legislador y recoge el artículo 12 del ET sin ninguna discusión, es tratar a unos y otros con un criterio único de igualdad, bien que acomodada a las derivadas exclusivamente del menor tiempo trabajado por los trabajadores a tiempo parcial.*



### III Convenio Colectivo Sectorial Estatal de Servicios Externos Auxiliares y Atención al Cliente

Además, ha de tenerse en cuenta, en relación a los trabajadores afectados que el [artículo 30](#) del mismo Convenio, que fija una jornada laboral ordinaria de 1.760 horas anuales efectivas para 2011 y 2012, dispone que la jornada anual de trabajo efectivo es el resultado de restar al año natural los descansos semanales correspondientes, los 31 días naturales de vacaciones anuales, los 14 festivos anuales y los días de asuntos propios que corresponden en cada año de vigencia del Convenio.

Pues bien, declarar la nulidad que se postula de la frase «que presten servicios a jornada completa o en la modalidad de jornada parcial con cuatro días o más de prestación de servicios a la semana» no es viable en primer lugar porque es procedente y conforme a ley lo que se pactó en el Convenio ya que su texto no conlleva, como dice la parte actora, que se suprima el derecho sin más para aquellos trabajadores que presten servicio a tiempo parcial un número de días inferior al 50% de días laborales del calendario laboral.

Solo, parcialmente, ha de ser estimada la pretensión actora en cuanto al párrafo 2.º del artículo ahora cuestionado que se refiere a los trabajadores que presten servicios un número de días/año que sea igual o superior al 50% de los días laborales anuales, ya que silencia la situación de otros trabajadores que presten servicios en porcentaje inferior al 50% que han de tener la misma proporcionalidad, si bien es de notar que en el cálculo de la jornada ya se ha efectuado el descuento que corresponde a estos días de asuntos propios, como establece el artículo 30 del mismo Convenio Colectivo.

Por ello, ha de estimarse parcialmente esta primera pretensión de la demanda.

Tercero.

También postula el sindicato demandante que se declare la nulidad del párrafo cuarto del [artículo 28.2](#) del mismo Convenio, en su integridad, así como de la expresión «como diaria» en el párrafo siguiente.

Este precepto se refiere al plus vestuario, que define en los siguientes términos: «El plus vestuario es un concepto económico de carácter extrasalarial y que consiste en una cantidad de dinero que se entrega al trabajador para compensar los gastos que obligatoriamente correrán a cargo del trabajador por limpieza y conservación del vestuario, calzado y demás prendas que componen su ropa de trabajo considerándose a estos efectos como indemnización por mantenimiento de vestuario». Declara además el párrafo 2.º del mismo artículo 28.2 que dicho plus de vestuario se abonará en su totalidad independientemente del contrato de trabajo al que estuviera sujeto el personal eventual o fijo, así como en lo referente a la jornada laboral.

De esta redacción se deduce que la razón a la que obedece exclusivamente este plus es la de compensar los gastos que realiza el trabajador por limpieza y conservación del vestuario, calzado y demás prendas de vestir que componen su ropa de trabajo, lo que significa que se trata de proporcionar una indemnización por el deterioro de esas prendas.

Cierto que la sentencia dictada por esta Sala con el número 8/2010 y de fecha 12 de febrero de ese año declaró nula la frase «éste en proporción a su jornada» del artículo 47.3 del Convenio Colectivo de Grandes Almacenes. Tal norma pactada tiene, sin embargo, un contenido diferente al del [artículo 28.2](#) del Convenio que en este litigio se impugna, toda vez que aquel se refería a la provisión anual de vestuario, mientras que ahora se trata de una indemnización por los gastos de mantenimiento del vestuario.

Es evidente que son conceptos diferentes la provisión anual del vestuario a la que se refiere el Convenio Colectivo de Grandes Almacenes, y que tiene el carácter de una entrega «sine die» mientras se lleva a cabo el trabajo, mientras que el deterioro del vestuario está íntimamente conectado con el tiempo durante el que se utiliza.

Por ello, la distinción que lleva a cabo el artículo 28.2 del III Convenio Colectivo sectorial estatal de servicios externos, auxiliares y atención al cliente de empresas de servicios ferroviarios entre aquellos trabajadores que presten servicios 4 días o más a la semana (abono mensual) y los que trabajen menos de 4 días a la semana (abono por día efectivo trabajado) no supone discriminación, en el sentido que proscribiera el [artículo 14](#) de la [Constitución española \(RCL 1978, 2836\)](#), ni infringe el [artículo 12.4.d\)](#) del ET, ya que si bien este precepto dispone que como regla general los trabajadores a tiempo parcial tendrán los mismos derechos que los trabajadores a tiempo completo, añade el precepto que «cuando corresponda en atención a su naturaleza tales derechos serán reconocidos en las disposiciones y reglamentarias y en los Convenios Colectivos de manera proporcional, en función del tiempo trabajado».

Es razonable, y entra dentro de la naturaleza del contenido de este derecho, que se satisfaga de manera proporcional este plus pues el deterioro de una prenda de vestir está forzosamente conectado al tiempo que se utiliza.

Ha de desestimarse, pues, la pretensión de que sea declarado nulo el texto del [artículo 28.2](#) del Convenio que se cita.

Vistos los preceptos legales citados y demás de general y pertinente aplicación,

### **Fallamos**

**Que estimando, parcialmente, la demanda interpuesta por CGT frente a AGESPER, UGT y CC.OO., debemos declarar y declaramos la nulidad del [artículo 34, párrafo 2.º](#), del III Convenio Colectivo Sectorial Estatal de Servicios Externos, Auxiliares y Atención al Cliente en Empresas de Servicios Ferroviarios («Boletín Oficial del Estado» de 13 de abril de 2012), que queda sin contenido.**

Se desestima el resto de los pedimentos de la demanda. (...)

Así, por nuestra sentencia, lo pronunciamos, mandamos y firmamos.



**III Convenio Colectivo Sectorial Estatal de Servicios Externos  
Auxiliares y Atención al Cliente**

NOTAS



**CCGT**