

Personal fijo de plantilla Categorías		Tabla salarial 2004				
Áreas	Niveles	Salario base	Compl. empresa	Total mensual	Hora extra	Compl. Nocturn.
Comercial. Marketing. Informática. Administración. Gestión. Logística. Producción. Técnico-Mantenim.	30 Jefe Area Myr A 1.º G, Key Account A 1.º G. Trade Marketing Manager A 1.º G. Analista Jefe. Jefes Planta 1.º grado. Jefes Planta 1.º grado. Jefes Planta 1.º grado. Jefes Planta 1.º grado. Jefes Planta 1.º grado.	2.062,49	0,00	2.062,49	17,28	3,23
	31 Jefe de Control Calidad. Jefe de Mantenimiento.	2.154,64	0,00	2.154,64	17,50	3,32

ANEXO

TABLA SALARIAL 2004

Personal fijo discontinuo, indefinido a tiempo parcial y eventual

Categorías	Salario base	Partes Propor. y Cpto. Capac.	Total diario	Hora ord.	Hora extra	Compl. noct.
Nivel n.º 101						
Auxiliar 3.º Gr.	20,313	21,054	41,367	6,514	7,260	0,760
Nivel n.º 102						
Auxiliar 2.º Gr.	20,313	21,589	41,902	6,524	7,590	0,760
Nivel n.º 103						
Auxiliar 1.º Gr.	20,313	21,671	41,984	6,543	7,590	0,760
Nivel n.º 104						
Auxiliar Maquinista 3.º Gr.	24,573	17,463	42,036	6,550	7,590	0,830
Nivel n.º 105						
Auxiliar Maquinista 2.º Gr.	24,583	17,504	42,087	6,557	7,590	0,830
Nivel n.º 106						
Auxiliar Maquinista 1.º Gr.	24,583	17,545	42,128	6,563	7,590	0,830
Nivel n.º 107						
Especialista 4.º Gr.	25,499	16,897	42,396	6,604	7,590	0,870
Nivel n.º 108						
Especialista 3.º Gr.	25,499	16,979	42,478	6,618	7,590	0,870
Nivel n.º 109						
Especialista 2.º Gr.	25,499	17,113	42,612	6,638	8,180	0,870
Nivel n.º 110						
Especialista 1.º Gr.	25,499	17,339	42,838	6,672	8,180	0,870
Nivel n.º 111						
Profesional 3.º Gr.	27,290	16,948	44,238	6,911	8,180	0,910
Nivel n.º 112						
Profesional 2.º Gr.	27,290	17,164	44,454	6,944	8,180	0,910
Nivel n.º 113						
Profesional 1.º Gr. Aux. Laboratorio B-2 Ayte. Chofer Aut. 3.º Gr.	27,290	18,198	45,488	7,183	8,180	1,150

Categorías	Salario base	Partes Propor. y Cpto. Capac.	Total diario	Hora ord.	Hora extra	Compl. noct.
Nivel n.º 114						
Aux. Laboratorio B-1 Ayte. Chofer Aut. 2.º Gr. Oficial 3.ª 3.º Gr.	29,585	18,842	48,427	7,563	8,180	1,230
Nivel n.º 115						
Aux. Laboratorio A-3 Ayte. Chofer Aut. 1.º Gr. Oficial 3.ª 2.º Gr.	29,585	21,743	51,328	8,109	8,180	1,280
Nivel n.º 116						
Aux. Laboratorio A-2 Oficial 2.ª Ofic. Aux. 3.º Gr. Oficial 3.ª 1.º Gr.	30,264	21,939	52,203	8,284	8,180	1,330

Del nivel 101 al nivel 116 las partes proporcionales incluyen domingos, festivos, vacaciones y gratificaciones extraordinarias de junio, Navidad y permanencia de los respectivos niveles retributivos y complementos de capacitación.

10944 RESOLUCIÓN de 27 de mayo de 2004, de la Dirección General de Trabajo, por la que se dispone la inscripción en el registro y publicación del Convenio Colectivo de la Empresa Fénix Directo, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A.

Visto el texto del Convenio Colectivo de la Empresa Fénix Directo, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. (Código de Convenio n.º 9015062) que fue suscrito con fecha 5 de febrero de 2004 de una parte por los designados por la Dirección de la empresa en representación de la misma y de otra por el Comité de Empresa en representación de los trabajadores y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 90, apartado 2 y 3, del Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores y en el Real Decreto 1040/1981, de 22 de mayo, sobre registro y depósito de Convenios Colectivos de trabajo,

Esta Dirección General de Trabajo, resuelve:

Primero: Ordenar la inscripción del citado Convenio Colectivo en el correspondiente Registro de este Centro Directivo, con notificación a la Comisión Negociadora.

Segundo: Disponer su publicación en el Boletín Oficial del Estado.

Madrid, 27 de mayo de 2004.—El Director general, Esteban Rodríguez Vera.

CONVENIO COLECTIVO DE FÉNIX DIRECTO

CAPÍTULO I

Disposiciones generalesArtículo 1. *Ámbito territorial*

El presente Convenio Fénix Directo regula las relaciones laborales de la empresa «Fénix Directo, Compañía de Seguros y Reaseguros, Sociedad Anónima», (en adelante «Fénix Directo») y será de aplicación en todo el territorio del Estado español.

Artículo 2. *Ámbito personal.*

El presente Convenio Fénix Directo será de aplicación para la totalidad del personal en plantilla de «Fénix Directo», que preste sus servicios dentro del ámbito territorial citado.

Quedan excluidos expresamente de su ámbito de aplicación los empleados de fincas urbanas de la propiedad actual o futura de la empresa, cuando las mismas no estén destinadas en su mayor parte a la actividad aseguradora. Asimismo, quedan excluidos los Agentes, Subagentes, Corredores de Seguros, Peritos tasadores o cualquier otro personal autónomo que preste servicios para «Fénix Directo» mediante cualquier relación de carácter no laboral, al igual que los empleados de éstos.

Artículo 3. *Ámbito temporal.*

1. La duración general del presente Convenio Fénix Directo será de tres años, desde el 1 de Enero de 2004 a 31 de Diciembre de 2006, con las salvedades y efectos específicos que se establecen para materias determinadas respecto a las cuales se señale una fecha distinta a efectos de su vigencia.

2. Al finalizar el plazo de vigencia establecido en el apartado anterior, el Convenio Fénix Directo se entenderá prorrogado de año en año si no se denuncia, con las formalidades que previene el art. 89 del Estatuto de los Trabajadores, por quienes están legitimados para negociar conforme al art. 87 de dicho Estatuto.

La denuncia, en los términos expresados, habrá de producirse con una antelación mínima de tres meses a la fecha de su vencimiento normal o de cualquiera de sus prórrogas.

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

Artículo 4. *Compensación y absorción.*

1. Las retribuciones y condiciones contenidas en el presente Convenio Fénix Directo, valoradas en su conjunto y cómputo anual, podrán compensar, hasta donde alcancen, las retribuciones y mejoras que sobre los mínimos reglamentarios viniera en la actualidad satisfaciendo la empresa, cualquiera que sea el motivo, denominación, forma o naturaleza de dichas retribuciones y mejoras, valoradas también en su conjunto y cómputo anual, salvo aquellas que expresamente fueran calificadas como no absorbibles.

2. Las condiciones resultantes de este Convenio Fénix Directo son absorbibles, hasta donde alcancen, por cualesquiera otras que por disposición legal, reglamentaria, convencional o paccionada puedan establecerse en el futuro y que en su conjunto y cómputo anual superen aquéllas.

Artículo 5. *Vinculación a la totalidad.*

Las condiciones del presente Convenio Fénix Directo forman un todo orgánico e indivisible y, a efectos de su aplicación, serán consideradas globalmente, asumiendo las partes su cumplimiento con vinculación a la totalidad del mismo.

En el supuesto de que la autoridad laboral, en uso de las facultades que le son propias, no aprobara o resolviera dejar sin efecto alguna de las cláusulas del presente Convenio Fénix Directo, éste deberá ser revisado y reconsiderarse en su integridad si alguna de las partes así lo requiriera expresamente.

Artículo 6. *Comisión mixta.*

Para la interpretación, desarrollo y seguimiento de las normas contenidas en el presente Convenio Fénix Directo se crea una Comisión Mixta, de naturaleza paritaria, formada por dos representantes de la empresa designados por la Dirección y dos representantes de los trabajadores pertenecientes a la representación unitaria de los trabajadores, adoptándose los acuerdos por unanimidad y, en su caso, por mayoría simple. En caso de desacuerdo constará en acta su existencia. La Comisión Mixta entenderá obligatoriamente y como trámite previo, sobre cuantas dudas o divergencias puedan suscitarse entre las partes sobre la interpretación o aplicación de este Convenio.

Además de las anteriores, la Comisión Mixta asumirá la interlocución en las materias referidas a asuntos sociales.

La solicitud de intervención de la Comisión Mixta no privará a las partes interesadas del derecho a usar la vía administrativa o judicial según proceda, en reconocimiento a la tutela judicial efectiva que le asiste.

Las resoluciones de la Comisión deberán ser emitidas en el plazo máximo de un mes, contado desde la fecha de recepción de la consulta.

Esta Comisión estará dotada de un Reglamento interno de funcionamiento.

Artículo 7. *Coordinación normativa.*

En lo no previsto por el articulado del presente Convenio Fénix Directo será de aplicación el Convenio General de ámbito estatal para Entidades de Seguros, Reaseguros y Mutuas de Accidentes de Trabajo, en adelante Convenio General de Seguros, el cual tendrá la consideración de norma mínima.

CAPÍTULO II

Sistema de clasificación profesionalArtículo 8. *Grupos y niveles.*

El sistema de clasificación profesional de Fénix Directo se articula, partiendo de los criterios básicos establecidos en el Convenio General de Seguros, en grupos profesionales y niveles retributivos encontrándose establecida su adscripción práctica en Fénix Directo con referencia a los puestos de trabajo conforme a lo detallado en el inventario de puestos de trabajo contenidos en el Anexo I.

Conceptos Generales:

La definición de los grupos profesionales existentes queda establecida con carácter genérico en los siguientes términos:

Grupo Profesional 0 - Directivos; Personal nombrado por la Dirección de la Empresa, que participa en la elaboración de las políticas y directrices de la misma y se responsabiliza de la correcta aplicación de dichas políticas en su campo de actuación. En este grupo se encuadran los cargos directivos detallados en el Anexo I.

Grupo Profesional I - Mandos Intermedios y Titulados; Este personal cuenta para el desempeño de sus tareas con propia autonomía y responsabilidad sobre el ámbito de trabajo que le haya sido encomendado y sobre los objetivos y medios materiales y humanos que la Dirección de la Empresa le confíe, realizando cometidos relacionados con investigación, estudio, análisis, asesoramiento, planificación, evaluación y previsión u otros de análoga naturaleza o de organización y control de los procesos de trabajo a realizar y en su caso, mediante la definición por parte de la Dirección de la Empresa de la correspondiente línea jerárquica, de los trabajadores que los han de llevar a cabo, así como su motivación, integración y formación. En este grupo se encuadran los cargos funcionales detallados en el Anexo I, distribuidos según sus respectivos niveles de retribución.

Los ascensos y promociones entre categorías pertenecientes a los dos anteriores Grupos profesionales son competencia exclusiva de la Dirección de la Compañía.

Grupo Profesional II - Técnicos y Administrativos; Los trabajadores pertenecientes a este grupo deben contar con un cierto grado de autonomía para realizar tareas en el ámbito de su competencia, así como para proceder a la resolución de problemas técnicos o prácticos, en su campo de actuación siguiendo normas, directrices o procedimientos al uso de la Empresa. Su relación de trabajo con otros empleados no encuadrados en los grupos descritos anteriormente será siempre de carácter funcional. En este grupo se encuadran los cargos funcionales señalados en el Anexo I, asimismo distribuidos según su nivel de retribución.

Grupo Profesional III - Personal auxiliar y subalternos; en este grupo se encuadran los empleados que están sujetos al cumplimiento de instrucciones detalladas para el desempeño de sus tareas, que consisten en operaciones instrumentales básicas, simples, repetitivas, mecánicas o automáticas, de apoyo o complementarias. Los puestos se encuentran detallados en el Anexo I, distribuidos según su nivel de retribución.

Grupo Profesional IV - Personal de nueva contratación, en formación; se trata de empleados sin experiencia ni preparación específica en el sector, que se incorporan laboralmente a la Empresa para desempeñar tareas básicas y/o de apoyo a los otros Grupos profesionales, simultaneando estos trabajos con la formación necesaria para la adquisición de conocimientos que les habiliten para el desempeño de un trabajo más cualificado.

Los trabajadores incluidos en este grupo recibirán durante los dos primeros años de permanencia y dentro de la jornada de trabajo, un mínimo de 30 horas adicionales de formación en torno a los elementos básicos para el conocimiento del sector asegurador de conformidad con cuanto establece el Convenio General de Seguros.

La permanencia en este Grupo Profesional implica la asignación del Nivel retributivo 10 durante los dos primeros años y el 9 para el tercero. El tiempo máximo de permanencia en este Grupo profesional será de tres años y en el supuesto de continuar en plantilla, pasará a adscribirse al Grupo profesional que corresponda, conforme al sistema de clasificación profesional establecido y las reglas sobre promociones y ascensos.

Categorías de entrada:

Cuando deba entrar personal nuevo en la Compañía, se deberán tener en cuenta las siguientes situaciones:

Si se trata de personal sin formación previa para el puesto a que irá asignado y por tanto debe transcurrir un tiempo y pasar una etapa de formación verificable antes de que esté en condiciones de asumir correctamente las competencias pertinentes al puesto, las puertas de entrada serán siempre las de las categorías encuadradas en el grupo IV, niveles 9 o 10.

Movilidad entre categorías:

En cuanto a promociones y ascensos entre grupos profesionales, se registrará por lo dispuesto en el artículo 18 del Convenio General de Seguros.

Definición y encuadramiento de nuevos puestos de trabajo a los grupos y niveles definidos anteriormente:

Cuando con motivo de cambios organizativos derivados de la evolución propia de la Compañía, se produzca la necesidad de configurar nuevos puestos de trabajo, o bien introducir modificaciones en las características de los existentes, encuadrados en el Anexo I, la Comisión Mixta podrá encargar a una comisión de categorías que al efecto se constituya expresamente, en su calidad de comisión de trabajo, la elaboración de un estudio en el que, tras la interpretación y aplicación de las pautas reseñadas en este artículo, y el análisis de la configuración propia de los eventuales puestos, traslade sus conclusiones a la Comisión Mixta para su definitivo encuadramiento, en su caso, dentro de los grupos profesionales y niveles salariales establecidos en el presente Convenio Fénix Directo.

Aplicación de Categorías/Grupos-Niveles:

Para entender sobre cualquier cuestión derivada de la aplicación y/o interpretación del presente Capítulo, intermediará la Comisión Mixta de Vigilancia e Interpretación del Convenio Fénix Directo, en los términos establecidos en su reglamento.

CAPÍTULO III

Condiciones de trabajo

Artículo 9. *Jornada y horario.*

1. La jornada laboral oficial de la empresa será, en cómputo anual máximo, de 1.700 horas de trabajo efectivo. La distribución del tiempo de trabajo, con carácter general, se hará de acuerdo con los siguientes criterios:

a) El horario de trabajo, con carácter general, quedará comprendido entre las 8:30 horas de la mañana y hasta las 24:00 horas de lunes a domingo, ambos inclusive, teniendo como límite la prestación diaria efectiva de 8 horas de trabajo, con un descanso diario de una hora destinada a tiempo de comida, y un descanso semanal de dos días ininterrumpidos.

Por motivos organizativos, se acuerda la ampliación del número de horas ordinarias de trabajo efectivo, respecto al servicio de atención tele-

fónica del CIMA (Centro Integral de Multiatención), hasta un máximo de nueve horas al día. La aplicación y distribución de dicho horario responderá a las necesidades del servicio y respetará los períodos de descanso legalmente establecidos.

b) Sin perjuicio de lo expuesto serán festivos para toda la plantilla y para todos efectos los siguientes días, 1 de Enero, 6 de Enero, 1 de Mayo, 12 de Octubre, 1 de Noviembre y 25 de Diciembre.

2. Dentro del horario general, y dadas las exigencias de una buena organización para la adecuada producción y administración en materia de seguros y atención a clientes, la Dirección de la Empresa podrá establecer distintas distribuciones horarias de trabajo a los que quedará adscrito el personal, dentro de los límites fijados en los apartados anteriores del presente artículo.

En el caso de que los horarios, no pudieran completarse con personal que voluntariamente acceda a adscribirse a ellos, la Empresa planteará la cuestión a la Representación de los Trabajadores, para la integración total de tales horarios.

En todo caso, la jornada anual anteriormente mencionada se ajustará mediante la reducción de un máximo de una hora diaria en el número de horas trabajadas por cada empleado, para lo que la representación de los trabajadores y la empresa, determinarán el período en el que dicha reducción se hará efectiva. El citado período tendrá un mínimo de duración de dos meses y un máximo de cuatro. Sin perjuicio de lo expuesto, la empresa facilitará los acuerdos específicos, con el fin de garantizar la continuidad del servicio, creando para ello y durante este período, distribuciones horarias para la reducción de la jornada, que en ningún caso, superará las dos horas diarias.

Artículo 10. *Horas en domingo o festivo.*

El número de horas trabajadas en domingo o festivo, supondrá el deven-go en favor del trabajador de un incremento del 50% sobre el valor del salario hora individual que se obtendrá dividiendo el importe de la retribución salarial total por año entre el número de horas que componen la jornada anual y que se encuentra regulado en el artículo 9 del presente Convenio.

Artículo 11. *Horas extraordinarias.*

Las horas extraordinarias realizadas conforme a lo previsto en el artículo 35 del Estatuto de los Trabajadores, serán compensadas, preferentemente, con tiempos equivalentes de descanso retribuido.

Artículo 12. *Vacaciones.*

Todo el personal disfrutará de 26 días laborables de vacaciones anuales.

El citado período se disfrutará, preferentemente entre los meses de Junio a Septiembre, ambos inclusive.

El personal que ingrese o cese a lo largo del año tendrá derecho a la parte proporcional de vacaciones que le correspondan, en función del tiempo de permanencia dentro del año en que se trate.

Artículo 13. *Permisos.*

La empresa concederá con carácter remunerado, sin perjuicio de lo establecido en la legislación vigente y demás pactos o Convenios Colectivos que sean aplicables, mediando aviso y justificación, las licencias que se soliciten en los siguientes supuestos.

- a) Matrimonio del empleado, 16 días naturales.
- b) En los casos de nacimiento de hijo, régimen de acogimiento y adopción, 3 días hábiles.
- c) Tres días naturales, en los casos de enfermedad grave, intervención quirúrgica grave, accidente grave u hospitalización y fallecimiento del cónyuge, hijos, padre, madre, abuelos, nietos o hermanos del empleado y del padre, madre, abuelos o hermanos de su cónyuge. Cuando por tal motivo se requiera de desplazamiento a población distinta de su domicilio, el plazo será de cuatro días naturales. En estos casos será el facultativo que atienda al familiar enfermo el que determine la concurrencia o no de la gravedad en la enfermedad, intervención quirúrgica y/o accidente.
- d) Funerales o celebraciones religiosas por fallecimiento indicado en el apartado c) del presente artículo, la parte de jornada correspondiente.
- e) Traslado del domicilio habitual del empleado, 1 día natural.
- f) Para cumplimiento de deberes inexcusables de carácter público legalmente establecidos, se concederá permiso por el tiempo indispensable. Si estas diligencias llevaran consigo el percibo de una indemnización, se descontará su importe de los haberes del empleado.

g) Permisos para exámenes, un máximo de diez días laborales al año en los términos establecidos por el Convenio General del Sector.

h) Las trabajadoras, por lactancia de un hijo menor de nueve meses, dispondrán de una hora diaria de ausencia del trabajo, que podrán dividir en dos fracciones o bien, disfrutar la citada hora al comienzo o al final de la jornada. La mujer, por su voluntad, podrá sustituir este derecho por una reducción de su jornada 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, siempre que quede acreditado mediante certificación de la empresa en que trabaje la madre que ésta no ha ejercitado en la misma este permiso.

Dichos permisos deberán disfrutarse en la fecha en que se produzcan la situación que los origina, sin poder trasladarlos a los días naturales o laborables inmediatos.

i) La festividad del día del seguro se podrá disfrutar, preservando siempre la buena organización de la empresa, cualquier día del año.

j) Todo empleado con una antigüedad mínima de seis meses en la empresa, podrá acceder, preservando siempre la buena organización de la Empresa, a un día libre remunerado, a su conveniencia y localizado como inmediatamente anterior o posterior al cualquier otro que fuera festivo excluyendo los domingos.

k) El trabajador, previo aviso y justificación podrá ausentarse del trabajo por asuntos particulares hasta un máximo de 3 días al año o, alternativamente, 21 horas. En estos supuestos, las horas ó días que se disfruten lo serán a cambio de recuperación, o a cuenta de vacaciones, o sin derecho a remuneración optándose de común acuerdo por cualquiera de estas posibilidades.

l) El empleado, ausente por vacaciones o permiso está obligado a incorporarse a su puesto de trabajo al día siguiente del vencimiento de aquéllos. En el caso de que pudieran justificar cumplidamente su retraso en la incorporación al trabajo y las circunstancias que le impidieron solicitar la correspondiente prórroga, se considerarán justificados los días de retraso en su incorporación, pero le serán descontados a todos los efectos.

m) Con carácter excepcional, el empleado podrá disponer de un único permiso no retribuido de hasta treinta días naturales de duración, en cada anualidad del presente Convenio Fénix Directo, siempre que las circunstancias de la producción, a juicio, discrecional de la Empresa, así lo permitan.

Cualquier otro permiso no contemplado entre los expuestos anteriormente, tendrá carácter no remunerado.

Artículo 14. *Formación.*

La formación profesional tendrá como objetivo básico conseguir la calidad, productividad y competencia adecuadas del empleado en realización de su trabajo.

En armonía con el principio anterior, la formación debe contribuir al desarrollo profesional del empleado, potenciando sus capacidades y contribuyendo a mejorar sus expectativas profesionales y personales.

Los planes de formación estarán coordinados en su estructura y planificación con las necesidades de la empresa en función de su plan estratégico.

La formación profesional se estructurará en cuatro niveles y ámbitos de actuación:

- 1.º Formación de capacitación: para personal de nuevo ingreso.
- 2.º Formación multifuncional: dirigida a los diferentes grupos y niveles profesionales.
- 3.º Formación especializada: para el puesto de trabajo.
- 4.º Formación de desarrollo: orientada tanto al reciclaje como a las nuevas tecnologías, productos y sistemas.

Los programas de formación estarán enmarcados dentro de los sistemas de promoción profesional, debiendo contarse con la colaboración, asistencia y participación de la representación de los trabajadores que se sustanciará a través de la Comisión Mixta.

Artículo 15. *Salud laboral.*

En cuantas materias afecten a la seguridad y salud en el trabajo, será de aplicación la Ley 31/1995, de 8 de Noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y Reglamento de 17 de Enero de 1997, y su normativa de desarrollo con mención específica de cuanto afecte a la vigilancia del estado de salud de los trabajadores en función de los riesgos inherentes al trabajo y en materia de representación del personal, en cuanto a los Delegados de Prevención y Comité de Seguridad y Salud.

Los trabajadores tendrán derecho a una revisión médica anual, de conformidad con lo establecido en la legislación vigente, a cargo de la empresa, que se efectuará, dentro del horario laboral siempre que fuera posible, en el centro médico donde la misma indique. En casos específicos y de existir justificación para ello, la empresa facilitará la realización de revisiones médicas especiales para evaluar las posibles repercusiones en la salud que pudieran estar relacionadas con las condiciones del puesto de trabajo.

La empresa adoptará en todo momento las medidas preventivas necesarias para favorecer la salud de los empleados, facilitando las medidas ergonómicas adecuadas para el personal en sus puestos de trabajo y especialmente en el manejo de aparatos informáticos.

Teniendo en cuenta el grave problema que supone el absentismo por causas no justificadas y el perjuicio que supone para la empresa, para los trabajadores de la misma y para la Seguridad Social, la representación de los trabajadores se compromete a difundir entre el personal la necesidad de cooperar en su solución. Al mismo tiempo, el Comité colaborará con la empresa buscando soluciones y proponiendo medidas para la eliminación del absentismo no justificado.

Este órgano se dotará de un Reglamento de funcionamiento adecuado.

CAPÍTULO IV

Retribuciones

Artículo 16. *Estructura retributiva.*

La estructura retributiva queda configurada por los conceptos estipulados en el Convenio General de Seguros y que son:

1. Salario Base:

Se distribuye en doce pagas mensuales ordinarias más tres extraordinarias pagaderas en junio, octubre y diciembre.

2. Complemento por Experiencia:

Se distribuye en doce pagas mensuales ordinarias más tres extraordinarias pagaderas en junio, octubre y diciembre.

3. Complemento de compensación por primas:

Está compuesto por dos pagas que integran los conceptos de sueldo base de nivel retributivo mensual y complemento por experiencia mensual. Dicho complemento se distribuye en doce fracciones mensuales ordinarias.

4. Complemento de Adaptación Individualizado:

Engloba a los anteriores conceptos «importe del Salario Base establecido en el anterior Convenio de Fénix Directo que exceda del importe de Salario Base detallado en el punto 1 anterior», «importe de antigüedad establecido en el anterior Convenio de Fénix Directo que exceda del Complemento por Experiencia que se detalla en el punto 2 anterior» y que así mismo exceda del «Complemento de Compensación por Primas» regulado en el punto 3 del presente artículo al que se adicionará el antiguo concepto «Plus Convenio» que establecía el anterior Convenio de Fénix Directo.

Este concepto sólo será aplicable para los empleados que a 31/12/2003 hubieran devengado cualquiera de los anteriores conceptos.

Se distribuye en doce abonos mensuales ordinarios más tres extraordinarios pagaderos en junio, octubre y diciembre.

En materia de Sueldo Base, Complemento de Adaptación Individualizado, Complemento por Experiencia, se estará a cuanto establezca en cada momento el Convenio General de Seguros, aplicándose de acuerdo con la graduatoria de grupos y niveles establecida en el Capítulo II del presente Convenio Fénix Directo.

Además de las reseñadas y como integrantes a la estructura propia de la compañía, se estipulan los conceptos que se relacionan a continuación y que serán de aplicación exclusivamente para los empleados que se encuentren en plantilla a 31/12/2003:

5. Plus Ad-Personam:

Engloba a los anteriores conceptos de «Complemento Congelado de Antigüedad» y el «Complemento Personal de Producción» así como la «retribución variable» que se encontraba establecida para el 2003 por importe de 1226,06 €.

La cantidad resultante no tendrá la condición de absorbible ni de compensable. Asimismo, no estará sujeta a revalorización y se distribuirá en doce abonos mensuales ordinarios.

6. Complemento Personal Voluntario:

Engloba el anterior concepto de «Plus Función» y se distribuye en doce fracciones mensuales ordinarias.

Este Plus tiene la característica de ser compensable y absorbible y se devengará por los empleados que lo tengan reconocido expresamente por parte de la empresa.

Artículo 17. Regularización y revisión de la estructura retributiva en función de I.P.C.

Las retribuciones establecidas en el presente Convenio Fénix Directo que se especifican a continuación, serán objeto de regularización y revisión, en los términos que se indican más adelante:

a) Revisión y Regularización:

Las partidas «Sueldo Base», «Complemento de Adaptación Individualizado», «Complemento por Experiencia», y el «Complemento de Compensación por Primas» serán objeto de una revalorización a cuenta según el IPC previsto para el ejercicio y de acuerdo a cuanto determine el Convenio General de Seguros, con efectos de 1.º de enero de cada año.

Las eventuales diferencias que pudieran existir entre el incremento a cuenta efectuado mediante la aplicación de dicho IPC previsto y el incremento real que corresponda a la vista del IPC real resultante a 31 de Diciembre de cada año, en los términos previstos en el Convenio General de Seguros que esté vigente, serán regularizadas a la citada fecha, y liquidadas en su caso, dentro del primer trimestre del siguiente ejercicio.

b) Aplicación I.P.C. año anterior:

Respecto al concepto de las Prestaciones Sociales reguladas en el Capítulo V, referidas a Minusvalías –artículo 21–, ayudas de estudios para empleados e hijos de estos –artículo 24–, premios de Nupcialidad y Natalidad –artículo 27–, Cesta de Navidad –artículo 23– y compensación por comedor establecida en el artículo 18, los valores fijados a 31 de diciembre de cada año, serán revisados dentro del primer trimestre de cada año, con aplicación a los mismos del IPC resultante a 31 de diciembre del año anterior y con efecto del 1 de Enero del año de que se trate. Para el 2004, las cantidades reflejadas en este Convenio ya han sido objeto de revalorización.

Artículo 18. Compensación por comedor.

Los empleados que realicen la jornada oficial tendrán derecho a una asignación por comedor de 7,74 € brutos por día efectivamente trabajado en el que se realice jornada partida, a partir del 1/01/2004. En todo caso, esta compensación no se abonará a aquellos trabajadores que están en situación de IT.

La anterior cantidad se revalorizará de conformidad con lo que se establece en el artículo 17 del presente Convenio Fénix Directo.

CAPÍTULO V

Prestaciones sociales

Artículo 19. Prestaciones complementarias por incapacidad temporal o maternidad.

1. El empleado que se encuentre en situación de incapacidad laboral transitoria o invalidez provisional debida a enfermedad o accidente, sea o no sea laboral, la empresa abonará la diferencia entre la prestación que reciba del régimen general de la Seguridad Social y el sueldo que les correspondería de estar en activo de conformidad con lo que establece el Convenio General de Seguros. Si percibiera o tuviera derecho a percibir algún subsidio o indemnización por parte de la Seguridad Social, sólo abonará la empresa la diferencia entre la indemnización que le corresponda por cualquiera de estos conceptos y los ingresos netos del empleado en servicio activo.

2. El empleado con derecho a percibir prestación por parte de la Seguridad Social que incurra en falta que le prive de tal derecho, perderá también automáticamente el de percibir la parte suplementaria a cargo de la empresa.

3. En caso de faltas habituales al trabajo debidas a enfermedad, no superior a tres días de duración, sin aportación del justificante médico correspondiente, aún no incurriendo en los porcentajes establecidos en el apartado d) del artículo 52 del Estatuto de los trabajadores, la empresa minorará las cantidades que a su cargo debiera satisfacer, como comple-

mento a la prestación por incapacidad laboral transitoria, de acuerdo con la siguiente escala:

A la tercera ausencia: 25%.

A la cuarta ausencia: 50%.

A partir de la quinta ausencia: 100%.

Se considera que existe falta habitual al trabajo, cuando concurren los supuestos, a tal efecto, establecidos en el propio artículo 52 del Estatuto de los Trabajadores.

Artículo 20. Seguro de vida.

La Empresa otorgará a su exclusivo cargo para sus empleados en activo, cualquiera que sea su edad, un seguro de grupo, modalidad temporal, renovable anualmente, siempre que exista beneficiario designado por el empleado cubriendo los riesgos de muerte y de anticipo de capital en caso de invalidez total permanente, por un importe de 84.141,69 €.

La cobertura de este seguro por el riesgo de muerte se prolongará para los empleados en situación pasiva, hasta que cumplan los 75 años, siempre que exista algún beneficiario, cónyuge o descendiente, designado por el empleado.

Artículo 21. Minusvalías.

En el caso de minusvalías físicas o psíquicas de hijos de empleados en activo, declaradas médicamente como superiores al 30%, la empresa concederá en concepto de ayuda, las cantidades que a continuación se especifican y que serán abonadas junto con la nómina del mes de septiembre, a partir del 1/1/2004:

Minusvalías en grado igual o superior al 30 % 1.000 €.

Minusvalías en grado igual o superior al 65 % 2.000 €.

Minusvalías en grado igual o superior al 75 % 3.000 €.

Artículo 22. Premios de vinculación y/o permanencia.

Premios de Vinculación: Todos los empleados afectados por el presente Convenio Fénix Directo percibirán el premio de vinculación que a continuación se detalla:

Al cumplir 25 años de servicio en la Compañía un premio de vinculación de 790 €.

Al cumplir 35 años de servicio en la Compañía un premio de vinculación de 1.082 €.

Al cumplir 40 años de servicio en la Compañía un premio de vinculación de 3.155 €.

Al cumplir 50 años de servicio en la Compañía un premio de vinculación de 4.162 €.

Premios de Permanencia: Los empleados que al jubilarse no hubieran cumplido los 40 años de servicio en la Empresa ésta les abonará los siguientes premios de permanencia:

De 30 a 33 años de servicio: 1.262 €.

De 34 a 35 años de servicio: 1.734 €.

De 36 a 37 años de servicio: 2.207 €.

De 38 a 39 años de servicio: 2.680 €.

Para el cómputo de los años de prestación de servicio a la empresa, a efectos de la percepción de los premios reseñados en el párrafo anterior se incluirá el año en que se cumpla la edad de jubilación.

Según lo expuesto, los empleados que se jubilen con más de 39 años de prestación de servicio, sin haber cumplido los 40 años, percibirán de la empresa un premio de permanencia por importe de 3.155 €.

A los empleados que al jubilarse, hubiesen prestado más de 40 años y menos de 50, de servicio a la Compañía, se les abonará un 10% del premio por cada año o fracción que exceda de 40.

Artículo 23. Cesta de Navidad.

Con motivo de las fiestas navideñas, la Empresa hará entrega a todos los empleados de una Cesta o Lote de Navidad, por valor de 108,76 € brutos.

A los exclusivos efectos fiscales, esta partida tendrá la consideración de salario en especie en la medida que la legislación de aplicación vigente en cada momento así lo establezca.

Artículo 24. Ayuda para estudios.

1. Ayudas para hijos de empleados: Durante la vigencia del presente Convenio a los hijos del personal de plantilla en activo y huérfanos del

personal de plantilla en activo siempre que ostenten una antigüedad mínima de un año en la empresa, solteros, menores de veintiséis años de edad que convivan con ellos a sus expensas y que no disfruten de remuneración de ninguna clase, se les asignará con cargo a la Empresa y en concepto de ayuda para estudios las siguientes cantidades:

Guardería infantil y Enseñanza preescolar 445,29 €.
Educación Primaria y Primero y Segundo de Secundaria. 609,70 €.
Tercero y Cuarto de Educación Secundaria 880,30 €.
Primero y Segundo de Bachillerato 965,93 €.
Enseñanza Universitaria y F.P. Grado Superior 993,33 €.

Aquellos empleados que sean declarados en situación de Incapacidad Permanente Absoluta y Gran Invalidez se interpretará, que continúan en activo a efectos de las ayudas anteriormente descritas en este artículo y hasta los 65 años de edad.

Estas ayudas se concederán por unidad familiar y serán incompatibles con cualesquiera otras de carácter público o privado que perciba el beneficiario.

El abono de estas cantidades se efectuará durante los meses de octubre y noviembre de cada año.

2. Ayudas para estudios de empleados:

La Empresa podrá costear, parcial o totalmente, aquellos estudios de empleados que lo soliciten y que se consideren de interés mutuo, para la empresa y el trabajador, para el mejor desarrollo de su puesto de trabajo y se refieran a titulaciones homologadas oficialmente.

La empresa presupuestará en el último trimestre de cada año y para el año siguiente, en base a las solicitudes que en este sentido se le curse, y hayan sido aprobados, la cantidad suficiente para atenderlas según el criterio expresado en el presente artículo, garantizando en todo caso, el 25% del total del importe de las ayudas solicitadas.

Los empleados que hayan disfrutado de las ayudas contempladas en este artículo, estarán obligados a devolver a la Empresa las cantidades percibidas y la compensación de gastos y ausencias, en el caso de que cesen de prestar servicios por baja voluntaria o despido procedente en la Empresa antes del término de cinco años, a contar desde el día en que concluyeron los estudios que se hayan realizado al amparo de este artículo.

En el supuesto de discrepancia los empleados podrán dirigirse a la Comisión Mixta.

Artículo 25. *Anticipos.*

1. Los empleados tienen derecho a percibir, sin que llegue el día señalado para el pago, anticipos a cuenta del trabajo ya realizado.

Estos anticipos no podrán exceder del importe de una mensualidad ordinaria y se reintegrarán, como máximo, en la mensualidad siguiente a la de su obtención.

2. En caso de enfermedad grave o necesidades urgentes del propio empleado, de su cónyuge, padres o hijos que dependen económicamente de él, la Empresa podrá conceder anticipos especiales de hasta un máximo de seis veces el ingreso bruto mensual de carácter ordinario.

La petición de estos anticipos deberá hacerse a la Empresa acompañando dictamen médico o justificación que acredite la necesidad. La Empresa podrá someter el caso al dictamen de otro facultativo, ajeno a las partes y denegar o reducir el anticipo, cuando el nuevo dictamen no reconozca, total o parcialmente aquella necesidad.

Se reintegrarán en el ejercicio fiscal de su concesión. En el caso de que ello no fuera posible, la cantidad pendiente de amortización será considerada como un préstamo, devengando a partir de ese momento el interés legal del dinero que se publica anualmente en el Boletín Oficial del Estado a 31 de diciembre.

Estos anticipos deberán ser amortizados por el empleado en su totalidad al momento de causar baja en la empresa por cualquier motivo.

Artículo 26. *Préstamos.*

Los empleados en activo, con una antigüedad mínima de tres años, podrán solicitar préstamos para adquisición de vivienda habitual, obras de acondicionamiento de la misma, o de aquellas otras que se refieran a necesidades graves o urgentes de los empleados en las siguientes condiciones:

La cuantía por préstamo será de 24.041 € para adquisición de vivienda, de 12.021 € para obras de acondicionamiento, y de 4.508 € por necesidades

graves o urgentes de los empleados, a amortizar en un plazo máximo de diez años en el primer caso, cinco en el segundo y tres en el tercero.

El interés que devengarán estos préstamos, será el legal del dinero que se publica anualmente en el Boletín Oficial del Estado a 31 de diciembre, y se amortizarán mediante 15 cuotas anuales deducidas en nómina y que comprenderán devolución de capital más intereses.

A los fondos de préstamos cuyo límite global estará establecido en los importes que se detallan a continuación, revertirán tanto las amortizaciones como los intereses, hasta alcanzar el mencionado límite.

Fondo máximo de 150.253 €: en relación a los préstamos para adquisición de vivienda habitual y obras de acondicionamiento de la misma y,

Fondo máximo de 30.051 €: para los préstamos referidos a necesidades graves o urgentes de los empleados.

No se podrá solicitar otro préstamo hasta haber amortizado totalmente el anterior, siendo incompatible el disfrute simultáneo de varios préstamos de la misma naturaleza con excepción del préstamo para atender necesidades graves o urgentes los cuales se podrán solicitar con independencia de que tengan otro concedido por parte de la empresa.

Para la concesión del préstamo se precisará la contratación de un seguro de vida específico designando como beneficiario de la póliza a la Compañía así como un seguro de incendios obligatorio para el caso de adquisición de vivienda habitual.

Artículo 27. *Nupcialidad y natalidad.*

Los empleados en activo, con una antigüedad mínima de un año podrán optar por las siguientes asignaciones:

Por contraer matrimonio: 739,77 €.
Por nacimiento o adopción de cada hijo: 315,13 €.

Artículo 28. *Ayuda para el caso de fallecimiento.*

Se establece una ayuda de 902 €, para el caso de fallecimiento de empleados. La citada cantidad se entregará a los beneficiarios designados o herederos.

CAPÍTULO VI

Otras condiciones

Artículo 29. *Relaciones laborales y representación de los trabajadores.*

Las Relaciones Laborales y representación legal de los trabajadores en la empresa, se regirán por lo dispuesto en la Ley Orgánica de Libertad Sindical, Estatuto de los Trabajadores y cualquier otra disposición, de carácter estatal o comunitario de obligado cumplimiento, que regulase esta materia.

La empresa y la representación de los trabajadores proclaman como principios inspiradores de las Relaciones Laborales, los de respeto democrático, comunicación y participación.

En el plazo de dos meses a partir de la firma del presente Convenio, se constituirá la Comisión Mixta y Comité de Seguridad y Salud.

Disposición adicional primera.

La empresa reconocerá los mismos derechos a que hubiera lugar por matrimonio, en el caso de relación afectiva estable mediando convivencia y acreditación oficial correspondiente. Esta acreditación fijará el momento de inicio de la situación convivencial y por lo tanto el momento de generación del derecho que corresponda. En los supuestos de conflicto de intereses con terceros, la empresa procederá a su reconocimiento según se determine de manera firme y por autoridad competente la procedencia jurídica de su aplicación.

Disposición final.

El presente Convenio «Fénix Directo» sustituye y deroga a su entrada en vigor, y con la fecha de efecto que se determina en el artículo 3 Ámbito Temporal, al anterior Convenio Colectivo así como a cualquier otro pacto extraestatutario en la medida que concurra y/o contradiga con las materias reguladas en el presente Convenio Fénix Directo.

ANEXO I
Inventarios de puestos Fénix Director

	Nombre del puesto	Nivel retributivo	Correspondencia
DIRECCIÓN.	DIRECTOR GERENTE.	GRUPO 1 NIVEL 1.	DIRECTOR DE DIVISIÓN.
AREA DE CLIENTES.	RESPONSABLE AREA CLIENTE. JEFE CIMA. SUPERVISOR/A. COORDINADOR/A. TELEOPERADOR/A TIPO A. TELEOPERADOR/A TIPO B. TELEOPERADOR/A TIPO C. JEFE DE PRODUCCIÓN, ADMINISTRACIÓN Y COMERCIAL. TRAMITADOR PRODUCCIÓN, ADMINISTRACIÓN Y COMERCIAL N-1. TRAMITADOR PRODUCCIÓN, ADMINISTRACIÓN Y COMERCIAL N-2. JEFE DE SINIESTROS. COORDINADOR RED PERICIAL. TÉCNICO DE SINIESTROS. TÉCNICO DE SINIESTROS CONVENIO. TRAMITADOR DE SINIESTROS N-1. TRAMITADOR DE SINIESTROS N-2.	GRUPO 1 NIVEL 2. GRUPO 1 NIVEL 3. GRUPO 2 NIVEL 4. GRUPO 2 NIVEL 5. GRUPO 2 NIVEL 6. GRUPO 3 NIVEL 8. GRUPO 4 NIVEL 9/10. GRUPO 1 NIVEL 3. GRUPO 2 NIVEL 5. GRUPO 2 NIVEL 5. GRUPO 1 NIVEL 3. GRUPO 1 NIVEL 3. GRUPO 2 NIVEL 4. GRUPO 2 NIVEL 4. GRUPO 2 NIVEL 5. GRUPO 2 NIVEL 4. GRUPO 2 NIVEL 6.	JEFE DE DEPARTAMENTO. JEFE DE OFICINA. TÉCNICO. TRAMITADOR N-1. TRAMITADOR N-2. TELEOPERADORA. PERSONAL EN FORMACIÓN. JEFE DE OFICINA. TRAMITADOR N-1. TRAMITADOR N-2. JEFE DE OFICINA. JEFE DE OFICINA. TÉCNICO. TÉCNICO. TRAMITADOR N-1. TRAMITADOR N-2.
AREA DE SERVICIOS.	RESPONSABLE AREA SERVICIOS. TÉCNICO PROCESOS E INTERNET. TÉCNICO SELECCIÓN, FORMACIÓN, Y GESTIÓN ADVA DE PERSONAL, CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE. TRAMITADOR N-1 DE RRHH Y CALIDAD. TÉCNICO DE COMUNICACIÓN Y MARKETING. TÉCNICO SERVICIOS GRALES E INFRAESTRUC. DE COMUNICACIONES. TRAMITADOR N-1 SERV. GRALES E INFRAESTRUC. DE COMUNICACIONES. TRAMITADOR N-2 SERV. GRALES E INFRAESTRUC. DE COMUNICACIONES.	GRUPO 1 NIVEL 2. GRUPO 2 NIVEL 4. GRUPO 2 NIVEL 4. GRUPO 2 NIVEL 5. GRUPO 2 NIVEL 4. GRUPO 2 NIVEL 4. GRUPO 2 NIVEL 5. GRUPO 2 NIVEL 6.	JEFE DE DEPARTAMENTO. TÉCNICO. TÉCNICO. TRAMITADOR N-1. TÉCNICO. TÉCNICO. TRAMITADOR N-1. TRAMITADOR N-2.

Director Gerente:

Correspondencia: Director de División. Grupo 1. Nivel 1.

Misión: Dirigir, supervisar y coordinar el negocio de Fénix Directo, de acuerdo con las directrices y políticas del Grupo, en los campos de actuación técnico, administrativo-gestional y comercial, responsabilizándose del material y equipo humano que para ello le es confiado.

Principales funciones:

Confeccionar los planes y presupuestos de las actividades bajo su responsabilidad, proponiendo y aportando los medios para su consecución.

Favorecer la existencia de una buena comunicación empresarial tanto en el sentido horizontal como vertical.

Desarrollar las funciones de manera que se prioricen los intereses generales en caso de duda o conflicto.

Sensibilizar a la organización en la realización de funciones siguiendo las premisas de calidad en el trabajo y servicio al cliente.

Potenciar la máxima formación y capacitación de las personas de la Compañía, transmitiéndoles los conocimientos propios y/o accediendo a formación externa.

Promover y actuar con iniciativa introduciendo elementos innovadores en la gestión.

Seguir los criterios de delegación de funciones, siempre que su aplicación mejore los resultados.

Promover la búsqueda continua de mejoras de gestión.

Motivar a los compañeros y subordinados en la consecución de sus objetivos personales y profesionales.

Enfocar la solución de los temas multifuncionales utilizando equipos de trabajo y participando de forma abierta y positiva.

Funciones específicas del sistema de calidad según normativa ISO 9002:

Propias del Comité de Calidad:

Implantación, desarrollo y actualización del Sistema de Calidad. Revisión anual del Sistema.

Elaboración de objetivos de calidad para su revisión y aprobación por el Director.

Gerente.

Iniciación y desarrollo del proceso de mejora continua.

Relativas a la cualificación como Auditor Interno de Calidad:

Planificación y coordinación de las auditorías internas con el Director de Calidad.

Ejecución de las auditorías internas al Sistema de Calidad.

Apoyo a la Dirección de Calidad en su cometido, sobre todo el seguimiento de las auditorías internas y en el mantenimiento del sistema documental.

Específicas como miembro del Comité de Calidad:

Gestión del área de responsabilidad en materia de calidad.

Implantación de nuevos procedimientos y aseguramiento del cumplimiento de los procedimientos definidos en el Sistema de Calidad.

Propuesta e implantación de mejoras a través del Comité de Calidad.

Solicitud de recursos necesarios al Director Gerente.

De Inspección y Ensayo: Verificar la correcta aplicación de los procesos, normas y procedimientos administrativos de la Compañía, de acuerdo con el Sistema de Calidad, según Normativa ISO 9002.

De Tipo General: Conocimiento y aplicación de los procedimientos establecidos que afectan a sus respectivos puestos de trabajo.

Participación activa en el proceso de mejora continua mediante sugerencias de mejora e implantación.

Jefe de CIMA:

Correspondencia: Jefe de oficina. Grupo I. Nivel 3.

Dependencia del Responsable del Área de Clientes.

Misión: Conseguir los objetivos que de forma consensual se establecen con el Responsable del Área de Clientes, en línea con las directrices marcadas por el Grupo, en los campos Técnico, Administrativo y Comercial, dentro de las normativas que le son de aplicación a su nivel, responsabilizándose del material y equipo humano que para ello le confía la Dirección de la Compañía. Tiene a su cargo grupos de empleados.

Principales funciones:

Colaborar en los planes y presupuestos del Centro Integral de Multi-Atención (CIMA), proponiendo y aportando los medios para su consecución.

Favorecer la existencia de una buena comunicación empresarial tanto en sentido horizontal como vertical.

Desarrollar las funciones de manera que se prioricen los intereses generales en caso de duda o conflicto.

Sensibilizar a la organización en la realización de funciones siguiendo las premisas de calidad en el trabajo y servicio al cliente.

Propiciar la máxima formación y capacitación del personal del Centro Integral de Multi-Atención (CIMA), transmitiéndoles los conocimientos propios y/o accediendo a formación externa.

Promover y actuar con iniciativa, introduciendo elementos innovadores en la gestión del Centro Integral de Multi-Atención (CIMA).

Seguir los criterios de delegación de funciones siempre que su aplicación mejore los resultados.

Promover la búsqueda continua de mejoras en la gestión del Centro Integral de Multi-Atención (CIMA).

Motivar a los compañeros y subordinados en la consecución de sus objetivos personales y profesionales.

Supervisor/a-Coordinador/a:

Dependencia: Jefe de CIMA.

Misión: Coordinar, decidir, asesorar y controlar las actividades de las personas integrantes del grupo, de acuerdo con los conocimientos adquiridos y los procedimientos establecidos, para mantener un buen nivel de atención y satisfacer las necesidades del cliente.

En función de la diferenciación de las funciones que realizan, se distinguen dos niveles: Supervisor/a y Coordinador/a.

Supervisor/a: personal con una experiencia aproximada de dos años en el puesto de Coordinador/a. Capacitación y polivalencia para desarrollar funciones de Técnico de Producción, Siniestros, Administración y Comercial.

Coordinador/a: personal con una experiencia aproximada de 3 años en el puesto de Teleoperador/a tipo A. Coordina y controla el trabajo de un grupo de Teleoperador/as. Capacitación y polivalencia para desarrollar funciones de Tramitador de Nivel-1 de Producción, Siniestros, Administración y Comercial.

Funciones Supervisor/a:

Correspondencia: Técnico. Grupo II. Nivel 4.

1. Realizar todas las funciones de un/a Coordinador/a.
2. Sustitución del Responsable del Centro Integral de Multi-Atención (CIMA) en ausencia de éste, asumiendo sus funciones, pasando a depender de ella los/las Coordinadores/as.
3. Funciones polivalentes como Técnico de Producción, Siniestros, Administración y Comercial.
4. Realización de funciones puntuales que afectan al resto de Coordinadores/as y Teleoperadores/as (estadísticas, informes, etc.).

Funciones específicas del sistema de calidad según normativa ISO 9002:

Relativas a la cualificación como Auditor Interno de Calidad:

Planificación y coordinación de las auditorías internas con el Director de Calidad Ejecución de las auditorías internas al Sistema de Calidad.

Apoyo a la Dirección de Calidad en su cometido, sobre todo en el seguimiento de las auditorías internas y en el mantenimiento del sistema documental.

De Inspección y Ensayo:

Verificar la correcta aplicación de los procesos, normas y procedimientos administrativos de la Compañía, de acuerdo con el Sistema de Calidad, según normativa ISO 9002.

De Tipo General:

Conocimiento y aplicación de los procedimientos establecidos que afectan a sus respectivos puestos de trabajo.

Participación activa en el proceso de mejora continua mediante sugerencias de mejora e implantación.

Funciones Coordinador/a:

Correspondencia: Tramitador N-1. Grupo II. Nivel 5.

1. Realizar todas las funciones de un/a Teleoperador/a tipo A.
2. Funciones polivalentes como Tramitador N-1 de Producción, Siniestros, Administración y Comercial.
3. Coordinar al personal integrante del grupo para la obtención de los objetivos marcados.
4. Asesoramiento y formación continuada de las personas del grupo para mejorar la respuesta que se va a facilitar a los clientes.
5. Asignar el trabajo a las personas integrantes del grupo y supervisar la correcta realización de los mismos, para obtener los máximos beneficios/eficiencia.

6. Decidir sobre cualquier duda ó problema que se le plantee a la operadora para ofrecer una rápida respuesta al cliente.

Funciones específicas del sistema de calidad según normativa ISO 9002:

De Inspección y Ensayo:

Verificar la correcta aplicación de los procesos, normas y procedimientos administrativos de la Compañía, de acuerdo con el Sistema de Calidad, según normativa ISO 9002.

De Tipo General:

Conocimiento y aplicación de los procedimientos establecidos que afectan a sus respectivos puestos de trabajo.

Participación activa en el proceso de mejora continua mediante sugerencias de mejora e implantación.

Teleoperador/a:

Dependencia: Jefe de CIMA.

Misión: Atender, informar y gestionar las distintas solicitudes que efectúan los clientes y usuarios en un primer nivel de atención, siguiendo los procedimientos establecidos y de acuerdo con los conocimientos adquiridos, con un tratamiento personalizado, para satisfacer las expectativas del cliente en actividades de información general, comercial, producción, siniestros y gestión de cobros, manteniendo en todo momento un óptimo nivel de atención.

En función de la diferenciación de las funciones que realizan, se distinguen tres tipos de Teleoperador/a: Teleoperador/a tipo A, Teleoperador/a tipo B y Teleoperador/a tipo C.

Teleoperador/a tipo A: personal con una experiencia aproximada de un año en el puesto de Teleoperador/a B. Poseen la polivalencia y capacitación para desarrollar funciones de Tramitador de Nivel-2 de Producción, Siniestros, Administración y Comercial.

Teleoperador/a tipo B: personal con una experiencia aproximada de un año en el puesto de Teleoperador/a C. Disponen de una formación multifuncional.

Teleoperador/a tipo C: personal de nueva incorporación, que ha pasado por un periodo de formación para su capacitación.

Funciones Teleoperador/a tipo A:

Correspondencia: Tramitador N-2. Grupo II. Nivel 6.

1. Realizar todas las funciones de un/a Teleoperador/a tipo B.
2. Atender todo tipo de solicitudes de clientes, mediadores, peritos y perjudicados en un primer nivel de atención.
3. Funciones polivalentes de Tramitador de Nivel-2 de Producción, Siniestros, Administración y Comercial.

Funciones específicas del sistema de calidad según normativa ISO 9002:

De Tipo General:

Conocimiento y aplicación de los procedimientos establecidos que afectan a sus respectivos puestos de trabajo.

Participación activa en el proceso de mejora continua mediante sugerencias de mejora e implantación.

Funciones Teleoperador/a Tipo B:

Correspondencia: Teleoperador/a. Grupo III. Nivel 8.

1. Realizar todas las funciones de un/a Teleoperador/a tipo C.
2. Realizar cualquier cambio ó modificación en las pólizas de los clientes, tales como domicilio, vehículo, datos bancarios, etc. con el fin de que las pólizas estén actualizadas.
3. Informar a los clientes sobre cualquier incidencia que pueda tener su póliza, tales como un recibo pendiente de cobro, para regularizar su situación.
4. Asesorar a los clientes sobre las dudas u objeciones que puedan plantear, de forma que los clientes queden conformes.
5. Aperturar siniestros, con inclusión de provisiones según forfait.
6. Informar a los clientes, en un primer nivel, de las gestiones y situación de siniestros ya aperturados

Funciones específicas del sistema de calidad según normativa ISO 9002:

De Tipo General:

Conocimiento y aplicación de los procedimientos establecidos que afectan a sus respectivos puestos de trabajo.

Participación activa en el proceso de mejora continua mediante sugerencias de mejora e implantación.

Funciones Teleoperador/a Tipo C:

Correspondencia: Personal en Formación. Grupo 4. Nivel 9/10.

1. Atender llamadas de clientes y mediadores en un primer nivel de atención.
2. Informar sobre los productos y servicios de la Compañía.
3. Realizar presupuestos de los productos que comercializa la Compañía, informando al interlocutor sobre las coberturas de dichos productos, con el fin de conseguir la suscripción de una póliza.
4. Grabación de pólizas.
5. Enviar al cliente a través de fax, correo ó Internet, todo tipo de información que solicite sobre los productos y servicios de la Compañía.
6. Mantener una formación continuada, utilizando para ello las herramientas que la Compañía pone a su disposición.

Funciones específicas del sistema de calidad según normativa ISO 9002:

De Tipo General:

Conocimiento y aplicación de los procedimientos establecidos que afectan a sus respectivos puestos de trabajo.

Participación activa en el proceso de mejora continua mediante sugerencias de mejora e implantación.

Jefe de Producción, Comercial y Administración:

Correspondencia: Jefe de Oficina. Grupo 1. Nivel 3.

Dependencia del Responsable del Área de Clientes.

Misión. Conseguir los objetivos de negocio y trabajo que de forma consensual se establecen con el Responsable de Área de Clientes, en línea con las directrices marcadas por el Grupo, en los campos de Producción, Administración y Comercial dentro de las normativas que le son de aplicación a su nivel, responsabilizándose del material y equipo humano que para ello le confía la Dirección de la Compañía. Tiene a su cargo grupos de empleados.

Principales funciones:

Colaborar en los planes y presupuestos de las actividades de Producción Administración y Comercial proponiendo y aportando los medios para su consecución.

Favorecer la existencia de una buena comunicación tanto en sentido horizontal como vertical.

Desarrollar las funciones de manera que se prioricen los intereses generales en caso de duda o conflicto.

Sensibilizar a la organización en la realización de funciones siguiendo las premisas de calidad en el trabajo y servicio al cliente.

Propiciar la máxima formación y capacitación del personal de la Compañía transmitiéndoles los conocimientos propios y/o accediendo a formación externa.

Promover y actuar con iniciativa, introduciendo elementos innovadores en la gestión.

Seguir los criterios de delegación de funciones, siempre que su aplicación mejore los resultados.

Promover la búsqueda continua de mejoras en la gestión.

Motivar a los compañeros y subordinados en la consecución de sus objetivos personales y profesionales.

Funciones específicas del sistema de calidad según normativa ISO 9002:

Propias del Comité de Calidad:

Implantación, desarrollo y actualización del Sistema de Calidad.

Revisión anual del Sistema.

Elaboración de objetivos de calidad para su revisión y aprobación por el Director Gerente.

Iniciación y desarrollo del proceso de mejora continua.

Relativas a la cualificación como Auditor Interno de Calidad:

Planificación y coordinación de las auditorías internas con el Director de Calidad.

Ejecución de las auditorías internas al Sistema de Calidad.

Apoyo a la Dirección de Calidad en su cometido, sobre todo el seguimiento de las auditorías internas y en el mantenimiento del sistema documental.

Específicas como miembro del Comité de Calidad:

Gestión del área de responsabilidad en materia de calidad Implantación de nuevos procedimientos y aseguramiento del cumplimiento de los procedimientos definidos en el Sistema de Calidad.

Propuesta e implantación de mejoras a través del Comité de Calidad.

Solicitud de recursos necesarios al Director Gerente.

De Inspección y Ensayo: Verificar la correcta aplicación de los procesos, normas y procedimientos administrativos de la Compañía, de acuerdo con el Sistema de Calidad, según Normativa ISO 9002.

De Tipo General:

Conocimiento y aplicación de los procedimientos establecidos que afectan a sus respectivos puestos de trabajo.

Participación activa en el proceso de mejora continua mediante sugerencias de mejora e implantación.

Tramitador de nivel 1 de Producción, Administración y Comercial:

Correspondencia: Tramitador N-1, grupo II, nivel 5.

Dependencia del Responsable de Producción, Comercial y Administración.

Misión:

Realiza todas las actividades de tipo administrativo y técnico necesarias para el correcto funcionamiento del departamento, siguiendo las directrices marcadas por su responsable. El carácter de su trabajo es polivalente.

Principales funciones:

Contabilización de partidas en las cuentas que componen el Plan General Contable de la Compañía.

Colaboración con los interlocutores adecuados para obtener la corrección de las partidas contabilizadas.

Colaboración con los interlocutores adecuados para el cuadro, conciliación y mantenimiento.

Seguimiento de Saldo.

Mantener continua comunicación de los mediadores y colaboradores asignados.

Altas y bajas de mediadores y colaboradores preparación de contratos y condiciones, seguimiento administrativo de los expedientes de dichos mediadores y colaboradores.

Mantenimiento de la base de datos de Mediadores y Colaboradores.

Notificación de cambios en la red.

Tarificación de riesgos.

Resolución de problemas en materia de producción o cartera dentro de su ámbito de competencia Asesoramiento técnico al Centro Integral de Multi-Atención.

Emisión de las pólizas, suplementos, variaciones contractuales, etc., encargados por mediadores y colaboradores ó clientes.

Tramitación administrativa de la cartera de los mediadores y colaboradores y clientes.

Atención presencial a clientes y mediadores.

Gestión especializada de cobros y devoluciones.

Funciones específicas del sistema de calidad según Normativa ISO 9002:

De Inspección y Ensayo:

Verificar la correcta aplicación de los procesos, normas y procedimientos administrativos de la Compañía, de acuerdo con el Sistema de Calidad, según Normativa ISO 9002.

De Tipo General:

Conocimiento y aplicación de los procedimientos establecidos que afectan a sus respectivos puestos de trabajo.

Participación activa en el proceso de mejora continua mediante sugerencias de mejora e implantación.

Tramitador nivel 2 Unidad Comercial, Producción y Administración:

Correspondencia: Tramitador N-2, grupo II, nivel 6.

Dependencia del Responsable de Producción, Comercial y Administración.

Misión:

Realiza todas las actividades de tipo administrativo y técnico necesarias para el correcto funcionamiento del departamento, siguiendo las directrices marcadas por su responsable. El carácter de su trabajo es polivalente.

Principales funciones:

Mantener continua comunicación con los mediadores y colaboradores asignados.

Altas y bajas de mediadores y colaboradores, preparación de contratos y condiciones, seguimiento administrativo de los expedientes de dichos mediadores y colaboradores.

Mantenimiento de la base de datos de Mediadores.

Notificación de cambios en la red.

Tarificación de riesgos.

Resolución de problemas en materia de producción o cartera dentro de ámbito de competencia Asesoramiento técnico al Centro Integral de Multi-Atención.

Emisión de las pólizas, suplementos, variaciones contractuales, etc., encargados por mediadores y colaboradores ó clientes.

Tramitación administrativa de la cartera de los mediadores y colaboradores y clientes.

Atención presencial a clientes y mediadores.

Realizar verificaciones de riesgos siempre que sea necesario.

Gestión especializada de cobros y devoluciones.

Funciones específicas del sistema de calidad según Normativa ISO 9002:

De Tipo General:

Conocimiento y aplicación de los procedimientos establecidos que afectan a sus respectivos puestos de trabajo.

Participación activa en el proceso de mejora continua mediante sugerencias de mejora e implantación.

Técnico en Procesos e Internet:

Correspondencia: Técnico, grupo 2, nivel 4.

Dependencia del Responsable del Area de Servicios-Director de Calidad.

Misión:

Contribuye a definir e implantar mejoras en los procesos y sistemas orientados a obtener la máxima eficacia de los medios productivos, según las directrices de los responsables (especialmente en las actividades propias de la atención telefónica e Internet).

Principales funciones:

Asesorar a los Departamentos en la aplicación de técnicas de organización, simplificación del trabajo y procesos administrativos.

Colaborar en la definición de los procesos administrativos e informáticos, conjuntamente con los usuarios y el Grupo, con la finalidad de que generen la máxima eficacia y servicio.

Impulsar la implantación de nuevas herramientas informáticas, procesos operativos y estándares de gestión.

Realización de pruebas de las aplicaciones informáticas y constatación de su aceptación por parte del usuario.

Interlocución con el Área de Organización y Sistemas del Grupo.

Colaborar en la formación a los usuarios y soporte de asistencia técnica de primer nivel.

Contribuir al desarrollo de los Sistemas de Calidad y Normas ISO en todas las actividades de la Compañía.

Contribuir, en coordinación con el Grupo, al mantenimiento y mejora de la página Web de Fénix Directo.

Participar en la coordinación de todas las actividades relacionadas con Internet.

Funciones específicas del sistema de calidad según Normativa ISO 9002:

Relativas a la cualificación como Auditor Interno de Calidad:

Planificación y coordinación de las Auditorías internas con el Director de Calidad.

Ejecución de las auditorías internas al Sistema de Calidad.

Apoyo a la Dirección de Calidad en su cometido, sobre todo el seguimiento de las auditorías internas y en el mantenimiento del sistema documental.

De Inspección y Ensayo:

Verificar la correcta aplicación de los procesos, normas y procedimientos administrativos de la Compañía, de acuerdo con el Sistema de Calidad, según normativa ISO 9002

De Tipo General:

Conocimiento y aplicación de los procedimientos establecidos que afectan a sus respectivos puestos de trabajo.

Participación activa en el proceso de mejora continua mediante sugerencias de mejora e implantación.

Responsable Área de Servicios:

Correspondencia: Jefe de Departamento, grupo I, nivel 2.

Misión:

Conseguir los objetivos de trabajo y negocio que de forma consensual se establecen para el Área con el Director Gerente de la Compañía, en

línea con las directrices marcadas por el GRUPO, en los campos Técnicos, Administrativos, de Gestión, Comercial y de Calidad, responsabilizándose del material y equipo humano que para ello le confía la Dirección de la Compañía. Tienen a su cargo grupos de personas y equipos multifuncionales de trabajo.

Principales funciones:

Confeccionar los planes y presupuestos de las actividades genéricas de RR.HH, Marketing, Servicios Generales, Infraestructura de comunicaciones, Procesos, desarrollo de e-commerce y Calidad.

Favorecer la existencia de una buena comunicación empresarial tanto en el sentido horizontal como vertical.

Desarrollar las funciones de manera que se prioricen los intereses generales en caso de duda o conflicto.

Sensibilizar a la organización en la realización de funciones siguiendo las premisas de calidad en el trabajo y servicio al cliente.

Potenciar la máxima formación y capacitación del personal de su cargo transmitiéndoles los conocimientos y/o accediendo a la formación externa.

Promover y actuar con iniciativa, introduciendo elementos innovadores en la gestión.

Seguir los criterios de delegación de funciones, siempre que su aplicación mejore los resultados.

Promover la búsqueda continua de mejoras de gestión.

Motivar a los compañeros y subordinados en la consecución de objetivos personales y profesionales.

Enfocar la solución de los temas multifuncionales utilizando equipos de trabajo y participando de forma abierta y positiva.

Funciones específicas del sistema de calidad según Normativa ISO 9002:

Propias del Director de Calidad:

Implantación y mantenimiento del Sistema de Calidad.

Desarrollo del Sistema de Calidad, es decir, preparación de cuantas mejoras considere oportunas al sistema implantado para su mejor evolución.

Información al Comité de Calidad y al Director Gerente, sobre el funcionamiento del sistema.

Control y mantenimiento al día de los Manuales de Calidad y Procedimientos en vigor.

Definición del plan de auditorías y dirección de las auditorías internas al Sistema de Calidad.

Control de la resolución adecuada de las acciones correctoras y preventivas.

Seguimiento de los indicadores de calidad.

Coordinación de las mejoras del Sistema de Calidad, cambios y revisiones realizadas.

Propias del Comité de Calidad:

Implantación, desarrollo y actualización del Sistema de Calidad.

Revisión anual del Sistema.

Elaboración de objetivos de calidad para su revisión y aprobación por el Director Gerente.

Iniciación y desarrollo del proceso de mejora continua.

Relativas a la cualificación como Auditor Interno de Calidad:

Planificación y coordinación de las auditorías internas con el Director de Calidad.

Ejecución de las auditorías internas al Sistema de Calidad.

Apoyo a la Dirección de Calidad en su cometido, sobre todo el seguimiento de las auditorías internas y en el mantenimiento del sistema documental.

Específicas como miembro del Comité de Calidad:

Gestión del área de responsabilidad en materia de calidad.

Implantación de nuevos procedimientos y aseguramiento del cumplimiento de los procedimientos definidos en el Sistema de Calidad.

Propuesta e implantación de mejoras a través del Comité de Calidad.

Solicitud de recursos necesarios al Director Gerente.

De Inspección y Ensayo:

Verificar la correcta aplicación de los procesos, normas y procedimientos administrativos de la Compañía, de acuerdo con el Sistema de Calidad, según Normativa ISO 9002.

De Tipo General:

Conocimiento y aplicación de los procedimientos establecidos que afectan a sus respectivos puestos de trabajo.

Participación activa en el proceso de mejora continua mediante sugerencias de mejora e implantación.

Responsable área de clientes:

Correspondencia: Jefe de Departamento, grupo 1, nivel 2.

Misión:

Conseguir los objetivos de trabajo y negocio que de forma consensual se establecen para el Área con el Director Gerente de la Compañía, en línea con las directrices marcadas por el GRUPO, en los campos Técnicos, Administrativos, de Gestión, Comercial y de Calidad, responsabilizándose del material y equipo humano que para ello le confía la Dirección de la Compañía. Tienen a su cargo grupos de personas y equipos multifuncionales de trabajo.

Principales funciones:

Confeccionar los planes y presupuestos de las actividades genéricas de Atención al Cliente, Producción, Administración, Comercial y Siniestros. Favorecer la existencia de una buena comunicación empresarial tanto en el sentido horizontal como vertical.

Desarrollar las funciones de manera que se prioricen los intereses generales en caso de duda o conflicto.

Sensibilizar a la organización en la realización de funciones siguiendo las premisas de calidad en el trabajo y servicio al cliente.

Potenciar la máxima formación y capacitación del personal de su cargo transmitiéndoles los conocimientos y/o accediendo a la formación externa.

Promover y actuar con iniciativa, introduciendo elementos innovadores en la gestión.

Seguir los criterios de delegación de funciones, siempre que su aplicación mejore los resultados.

Promover la búsqueda continua de mejoras de gestión.

Motivar a los compañeros y subordinados en la consecución de objetivos personales y profesionales.

Enfocar la solución de los temas multifuncionales utilizando equipos de trabajo y participando de forma abierta y positiva.

Funciones específicas del sistema de calidad según Normativa ISO 9002:

Propias del Comité de Calidad:

Implantación, desarrollo y actualización del Sistema de Calidad.

Revisión anual del Sistema.

Elaboración de objetivos de calidad para su revisión y aprobación por el Director Gerente.

Iniciación y desarrollo del proceso de mejora continua.

Relativas a la cualificación como Auditor Interno de Calidad:

Planificación y coordinación de las auditorías internas con el Director de Calidad.

Ejecución de las auditorías internas al Sistema de Calidad.

Apoyo a la Dirección de Calidad en su cometido, sobre todo el seguimiento de las auditorías internas y en el mantenimiento del sistema documental.

Específicas como miembro del Comité de Calidad:

Gestión del área de responsabilidad en materia de calidad.

Implantación de nuevos procedimientos y aseguramiento del cumplimiento de los procedimientos definidos en el Sistema de Calidad.

Propuesta e implantación de mejoras a través del Comité de Calidad.

Solicitud de recursos necesarios al Director Gerente.

De Inspección y Ensayo:

Verificar la correcta aplicación de los procesos, normas y procedimientos administrativos de la Compañía, de acuerdo con el Sistema de Calidad, según Normativa ISO 9002.

De Tipo General:

Conocimiento y aplicación de los procedimientos establecidos que afectan a sus respectivos puestos de trabajo.

Participación activa en el proceso de mejora continua mediante sugerencias de mejora e implantación.

Técnico de Selección, Formación y Gestión Administrativa de Personal, Calidad y Atención al Cliente:

Correspondencia: Técnico, grupo II, nivel 4.

Dependencia del Responsable del Área de Servicios-Director de Calidad.

Misión:

Garantizar los procesos de selección, formación, y administración de las personas pertenecientes a Fénix Directo así como las relativas a Calidad y Atención al Cliente, siguiendo los procedimientos de Gestión y las Directrices marcadas por el Responsable del Área de Servicios, con el fin de asegurar el cumplimiento de la Normativa interna y del Grupo ALLIANZ y normativa legal de Fénix Directo, en materia de relaciones humanas.

Principales funciones:

Selección directa de los empleados del CIMA.

Coordinación de la contratación a través de empresas externas.

Colaboración en la descripción de puestos con la División de RR.HH del Grupo.

Formalizar altas/bajas en la Seguridad Social (tanto por enfermedad como por ingreso en la Compañía), control del libro de matrícula, relaciones con la Mutualidad, para la confección de la documentación asociada, con el fin de asegurar el cumplimiento de la Normativa Legal Vigente.

Emisión periódica de informes y control de la plantilla de FÉNIX DIRECTO.

Control de Presencia y Control de Vacaciones de los empleados de Fénix Directo y de los subcontratados.

Colaboración en el diseño y estructura de los cursos de formación y acogida.

Seguimiento de la formación impartida a los empleados de FÉNIX DIRECTO.

Colaboración con el Director de Calidad en todas las acciones y programas que se emprendan.

Mantenimiento del Programa de Formación e Información Corporativa de la Compañía (SABIO).

Interlocución con RR.HH y Administración de Nóminas del Grupo ALLIANZ.

Recepcionar, asignar a los interlocutores adecuados y controlar la correcta gestión de las reclamaciones recibidas de los Clientes, Defensor del Asegurado y Reclamaciones y Consultas de la D.G.S., con el fin de que se procedan a su contestación y/o resolución para su posterior archivo.

Funciones específicas del sistema de calidad según Normativa ISO 9002:

Relativas a la cualificación como Auditor Interno de Calidad:

Planificación y coordinación de las auditorías internas con el Director de Calidad.

Ejecución de las auditorías internas al Sistema de Calidad.

Apoyo a la Dirección de Calidad en su cometido, sobre todo el seguimiento de las auditorías internas y en el mantenimiento del sistema documental.

De Inspección y Ensayo:

Verificar la correcta aplicación de los procesos, normas y procedimientos administrativos de la Compañía, de acuerdo con el Sistema de Calidad, según Normativa ISO 9002.

De Tipo General:

Conocimiento y aplicación de los procedimientos establecidos que afectan a sus respectivos puestos de trabajo.

Participación activa en el proceso de mejora continua mediante sugerencias de mejora e implantación.

Tramitador N-1 de Recursos Humanos y Calidad.

Correspondencia: Tramitador N-1. Grupo II Nivel 5.

Dependencia del Responsable del Área de Servicios-Director de Calidad.

Misión: Coordinar, analizar e impulsar todas las acciones de calidad de la Compañía, con el fin de obtener los objetivos marcados por la Dirección así como el mantenimiento de la Norma ISO 9002. Realizar acciones de formación así como colaboración en procesos de selección.

Funciones principales:

Control de los cursos de formación.

Colaboración para el diseño y estructura de los cursos de formación y acogida.

Actualización de las bases de datos de personas en todo lo referente a los cursos de formación.

Seguimiento de los resultados de la formación realizada.

Colaboración en la selección del personal destinado a CIMA.

Mantenimiento del Programa de Formación e Información Corporativa de la Compañía (SABIO)

Colaboración con el Director de Calidad en todas las acciones que se emprendan.

Funciones específicas del Sistema de Calidad según Normativa ISO 9002:

Control y archivo de las No Conformidades detectadas dentro de los programas de Calidad, así como de las acciones correctoras y preventivas.

Elaboración de informes con los resultados de las Auditorías Internas del Sistema de Calidad.

Relativas a la cualificación como Auditor Interno de Calidad:

Planificación y coordinación de las auditorías internas con el Director de Calidad.

Ejecución de las auditorías internas al Sistema de Calidad.

Apoyo a la Dirección de Calidad en su cometido, sobre todo el seguimiento de las auditorías internas y en el mantenimiento del sistema documental.

De Inspección y Ensayo: Verificar la correcta aplicación de los procesos, normas y procedimientos administrativos de la Compañía, de acuerdo con el Sistema de Calidad, según Normativa ISO 9002.

De Tipo General:

Conocimiento y aplicación de los procedimientos establecidos que afectan a sus respectivos puestos de trabajo.

Participación activa en el proceso de mejora continua mediante sugerencias de mejora e implantación.

Técnico de Comunicación y Marketing.

Correspondencia: Técnico. Grupo: II Nivel: 4.

Dependencia del Responsable del Área de Servicios.

Misión: Analizar, proponer, elaborar y difundir nuevas líneas de actuación tanto en el ámbito comunicativo como de Marketing de acuerdo con las directrices de la Dirección.

Principales funciones:

Elaboración de la documentación corporativa tanto en el ámbito de publicidad como de apoyo comercial (dossieres, folletos).

Coordinar las necesidades informativas planteadas por los medios de comunicación (cuestionarios, encuestas, etc.).

Colaboración en cualquier acción de comunicación que se detecte desde el Grupo.

Análisis del mercado y propuestas de acciones para mejorar la comercialización.

Coordinadora para la intervención de la Compañía en conferencias, congresos y otros eventos.

Desarrollar propuestas de actuación concretas a nivel Marketing y publicitario (promociones, campañas, etc.).

Relaciones con la Agencia de Publicidad.

Control de Subscripciones.

Desarrollo de presentaciones y acciones de comunicación de la Compañía a clientes directos y clientes potenciales.

Seguimiento de las campañas de publicidad y promociones.

Mantenimiento del Programa de Información y Comunicación Corporativa de la Compañía (SABIO).

Animación y seguimiento de clientes específicos.

Medir las necesidades y posibles acciones de Marketing.

Funciones específicas del Sistema de Calidad según Normativa ISO 9002:

Relativas a la cualificación como Auditor Interno de Calidad:

Planificación y coordinación de las auditorías internas con el Director de Calidad.

Ejecución de las auditorías internas al Sistema de Calidad.

Apoyo a la Dirección de Calidad en su cometido, sobre todo el seguimiento de las auditorías internas y en el mantenimiento del sistema documental.

De Inspección y Ensayo: Verificar la correcta aplicación de los procesos, normas y procedimientos administrativos de la Compañía, de acuerdo con el Sistema de Calidad, según Normativa ISO 9002.

De Tipo General:

Conocimiento y aplicación de los procedimientos establecidos que afectan a sus respectivos puestos de trabajo.

Participación activa en el proceso de mejora continua mediante sugerencias de mejora e implantación.

Técnico de Servicios Generales e Infraestructura de Comunicaciones.

Correspondencia: Técnico. Grupo II. Nivel 4.

Dependencia del Responsable del Área de Servicios.

Misión: Controlar, coordinar y supervisar los servicios generales de la Compañía, siguiendo las directrices marcadas por el Responsable del Área de Servicios, así como los procedimientos establecidos en el GRUPO.

Principales funciones:

Coordinar con el GRUPO la selección de proveedores de servicios (compras, mensajería, agencias de viaje, etc.).

Dotar de infraestructura técnica (comunicaciones y equipamiento informático), según las directrices establecidas y normas técnicas para garantizar el flujo y posterior tratamiento de la información y comunicación.

Seguimiento y control del proceso de la infraestructura de comunicaciones

Coordinar con Telefónica la ejecución de todos los programas de mejora e implantación de nuevos equipos.

Control y Supervisión de los procedimientos de tratamiento y clasificación de la documentación de la Compañía.

Supervisar la facturación de todos los servicios para el control y visión de la línea de gastos.

Coordinar y controlar los servicios de vigilancia y mantenimiento del inmueble.

Controlar y supervisar los inventarios de mobiliario y bienes de equipo para tener constancia de cantidades y costes del inmovilizado.

Solucionar y analizar incidencias respecto a los servicios prestados para un buen funcionamiento.

Coordinar y supervisar la gestión de la documentación de entrada/salida.

Funciones específicas del Sistema de Calidad según Normativa ISO 9002:

Relativas a la cualificación como Auditor Interno de Calidad:

Planificación y coordinación de las auditorías internas con el Director de Calidad.

Ejecución de las auditorías internas al Sistema de Calidad.

Apoyo a la Dirección de Calidad en su cometido, sobre todo el seguimiento de las auditorías internas y en el mantenimiento del sistema documental.

De Inspección y Ensayo: Verificar la correcta aplicación de los procesos, normas y procedimientos administrativos de la Compañía, de acuerdo con el Sistema de Calidad, según Normativa ISO 9002.

De Tipo General:

Conocimiento y aplicación de los procedimientos establecidos que afectan a sus respectivos puestos de trabajo.

Participación activa en el proceso de mejora continua mediante sugerencias de mejora e implantación.

Tramitador N-1 de Servicios Generales e Infraestructura de Comunicaciones.

Correspondencia: Tramitador N-1. Grupo: II. Nivel: 5.

Dependencia del Responsable de Área de Servicios.

Misión: Realizar cuantas acciones sean necesarias con el fin de prestar los servicios para el correcto funcionamiento de la Compañía, siguiendo las directrices marcadas por el Superior.

Principales funciones:

Control y seguimiento de la maquinaria (faxes, fotocopiadoras, escáner, etc.) así como el seguimiento de las averías de los citados aparatos.

Gestión de consumo de material de oficina y confección de informes.

Mantenimientos de las bases de datos de proveedores, material, muebles, maquinaria y confección de informes.

Seguimiento y resolución de las incidencias con los proveedores y confección de los informes correspondientes.

Relación directa con los proveedores, solicitando presupuestos, pedidos y todo aquello que sea necesario para el correcto funcionamiento de la Compañía.

Colaboración en la gestión y mantenimiento del archivo general de la Compañía.

Tratamiento y clasificación de los documentos relacionados con siniestros para su posterior gestión, escaneo y archivo.

Gestión de la documentación de entrada/salida de la Compañía y referenciado de la misma.

Mantenimiento de instalaciones de la Compañía.

Mantenimiento de la infraestructura de comunicaciones.

Funciones específicas del Sistema de Calidad según Normativa ISO 9002:

De Inspección y Ensayo:

Verificar la correcta aplicación de los procesos, normas y procedimientos administrativos de la Compañía, de acuerdo con el Sistema de Calidad, según Normativa ISO 9002.

De Tipo General:

Conocimiento y aplicación de los procedimientos establecidos que afectan a sus respectivos puestos de trabajo.

Participación activa en el proceso de mejora continua mediante sugerencias de mejora e implantación.

Tramitador N-2 de Servicios Generales e Infraestructura de Comunicaciones.

Correspondencia: Tramitador N-2. Grupo: II. Nivel: 6.

Dependencia Responsable de Área de Servicios.

Misión: Realizar cuantas acciones sean necesarias con el fin de prestar los servicios para el correcto funcionamiento de la Compañía, siguiendo las directrices marcadas por el superior.

Principales funciones:

Control y seguimiento de la maquinaria (faxes, fotocopiadoras, escáner, etc.) así como el seguimiento de las averías de los citados aparatos.

Gestión de consumo de material de oficina y confección de informes.

Mantenimientos de las bases de datos de proveedores, material, muebles, maquinaria y confección de informes.

Seguimiento y resolución de las incidencias con los proveedores y confección de los informes correspondientes.

Relación directa con los proveedores, solicitando presupuestos, pedidos y todo aquello que sea necesario para el correcto funcionamiento de la Compañía.

Colaboración en la gestión y mantenimiento del archivo general de la Compañía.

Tratamiento y clasificación de los documentos relacionados con siniestros para su posterior gestión, escaneo y archivo.

Gestión de la documentación de entrada/salida de la Compañía y referenciado de la misma.

Mantenimiento de instalaciones de la Compañía.

Funciones específicas del Sistema de Calidad según Normativa ISO 9002:

De Tipo General:

Conocimiento y aplicación de los procedimientos establecidos que afectan a sus respectivos puestos de trabajo.

Participación activa en el proceso de mejora continua mediante sugerencias de mejora e implantación.

Jefe de Siniestros:

Correspondencia: Jefe de Oficina. Grupo I. Nivel 3.

Dependencia del Responsable del Área de Clientes.

Misión: Conseguir los objetivos de negocio y trabajo que de forma consensual se establecen con el Área de Clientes, en línea con las directrices marcadas por el Grupo, en los campos Técnico y Administrativo, dentro de las normativas que le son de aplicación a su nivel, responsabilizándose del material y equipo humano que para ello le confía la Dirección de la Compañía. Tiene a su cargo grupos de empleados.

Principales funciones:

Colaborar en los planes y presupuestos de las actividades relacionadas con el Departamento de Siniestros proponiendo y aportando los medios para su consecución.

Favorecer la existencia de una buena comunicación empresarial tanto en sentido horizontal como vertical.

Desarrollar las funciones de manera que se prioricen los intereses generales en caso de duda o conflicto.

Sensibilizar a la organización en la realización de funciones garantizando la calidad en el trabajo y servicio al cliente.

Propiciar la máxima formación y capacitación del personal del Departamento de Siniestros transmitiéndoles los conocimientos propios y/o accediendo a formación externa.

Promover y actuar con iniciativa, introduciendo elementos innovadores en la gestión en el Departamento de Siniestros.

Seguir los criterios de delegación de funciones, siempre que su aplicación mejore los resultados.

Promover la búsqueda continua de mejoras de gestión en siniestros.

Motivar a los compañeros y subordinados en la consecución de sus objetivos personales y profesionales.

Funciones específicas del sistema de calidad según normativa ISO 9002:

Propias del Comité de Calidad:

Implantación, desarrollo y actualización del Sistema de Calidad.

Revisión anual del Sistema.

Elaboración de objetivos de calidad para su revisión y aprobación por el Director Gerente.

Iniciación y desarrollo del proceso de mejora continua.

Relativas a la cualificación como Auditor Interno de Calidad:

Planificación y coordinación de las auditorías internas con el Director de Calidad.

Ejecución de las auditorías internas al Sistema de Calidad.

Apoyo a la Dirección de Calidad en su cometido, sobre todo el seguimiento de las auditorías internas y en el mantenimiento del sistema documental.

Específicas como miembro del Comité de Calidad:

Gestión del área de responsabilidad en materia de calidad.

Implantación de nuevos procedimientos y aseguramiento del cumplimiento de los procedimientos definidos en el Sistema de Calidad.

Propuesta e implantación de mejoras a través del Comité de Calidad.

Solicitud de recursos necesarios al Director Gerente.

De Inspección y Ensayo:

Verificar la correcta aplicación de los procesos, normas y procedimientos administrativos de la Compañía, de acuerdo con el Sistema de Calidad, según Normativa ISO 9002.

De Tipo General:

Conocimiento y aplicación de los procedimientos establecidos que afectan a sus respectivos puestos de trabajo.

Participación activa en el proceso de mejora continua mediante sugerencias de mejora e implantación.

Técnico de Siniestros:

Correspondencia: Técnico. Grupo: II. Nivel: 4

Dependencia del Jefe de Siniestros.

Misión: Supervisar, controlar y tramitar los siniestros graves ocurridos en todo el ámbito nacional ó aquellos cuyas características requieran un tratamiento específico.

Principales funciones:

Tramitar siniestros graves resolviendo aquellos cuya cuantía excedan de los 15 millones de pesetas.

Despachar directamente con los profesionales que prestan su asistencia en la tramitación de los siniestros: abogados, médicos, peritos, etc.

Proporcionar el asesoramiento que le sea requerido y la formación al resto de los tramitadores.

Tramitar aquellos siniestros que por su tipología requiera un tratamiento especial.

Funciones específicas del sistema de calidad según normativa ISO 9002:

Relativas a la cualificación como Auditor Interno de Calidad:

Planificación y coordinación de las auditorías internas con el Director de Calidad.

Ejecución de las auditorías internas al Sistema de Calidad.

Apoyo a la Dirección de Calidad en su cometido, sobre todo el seguimiento de las auditorías internas y en el mantenimiento del sistema documental.

De Inspección y Ensayo:

Verificar la correcta aplicación de los procesos, normas y procedimientos administrativos de la Compañía, de acuerdo con el Sistema de Calidad, según Normativa ISO 9002.

De Tipo General:

Conocimiento y aplicación de los procedimientos establecidos que afectan a sus respectivos puestos de trabajo.

Participación activa en el proceso de mejora continua mediante sugerencias de mejora e implantación.

Técnico de Siniestros Convenio:

Correspondencia: Técnico. Grupo II. Nivel 4.

Dependencia del Jefe de Siniestros.

Misión: Coordinar y controlar la correcta tramitación de los siniestros sujetos por Convenio, según normas preestablecidas tanto por el departamento como por el sector.

Principales funciones:

Proporcionar asesoramiento y formación al personal que gestiona directamente los siniestros afectados por Convenio.

Cierres mensuales.

Control de calendario y plazos.

Reuniones con la Subcomisión. Resoluciones directas entre entidades, así como entrevistas con Compañías.

Cierres con Compañías que se incorporan a CICOS.

Interlocución de la Compañía con la Comisión de Vigilancia UNESPA.

Supervisión de siniestros de convenio Daños Personales.

Analizar asuntos para su posterior envío a la Comisión o Consultas a UNESPA.

Funciones específicas del sistema de calidad según normativa ISO 9002:

Relativas a la cualificación como Auditor Interno de Calidad:

Planificación y coordinación de las auditorías internas con el Director de Calidad.

Ejecución de las auditorías internas al Sistema de Calidad.

Apoyo a la Dirección de Calidad en su cometido, sobre todo el seguimiento de las auditorías internas y en el mantenimiento del sistema documental.

De Inspección y Ensayo: Verificar la correcta aplicación de los procesos, normas y procedimientos administrativos de la Compañía, de acuerdo con el Sistema de Calidad, según Normativa ISO 9002.

De Tipo General:

Conocimiento y aplicación de los procedimientos establecidos que afectan a sus respectivos puestos de trabajo.

Participación activa en el proceso de mejora continua mediante sugerencias de mejora e implantación.

Tramitadores de Siniestros. Nivel 1:

Correspondencia: Tramitador N1. Grupo II. Nivel 5.

Dependencia del Jefe de Siniestros.

Misión: Se ocupan, desde el punto de vista técnico y administrativo de tramitar siniestros tanto de daños materiales como personales (estos últimos con límite de 15 millones de pesetas), así como de supervisar la correcta gestión del resto. Se relacionan con Talleres, personas afectadas por los siniestros, negocian con asegurados, contrarios y profesionales que intervengan en los casos, obteniendo el resultado más conveniente.

Principales funciones:

Tramitar siniestros tanto de daños materiales como personales estos último con el límite de 15 millones de pesetas.

Despachar directamente con los profesionales que prestan su asistencia en la tramitación de los siniestros: abogados, médicos, peritos, etc.

Proporcionar asesoramiento y formación en materia de siniestros.

Supervisión y control de los siniestros en temas relacionados con plazos, provisiones, etc.

Funciones específicas del sistema de calidad según normativa ISO 9002:

De Inspección y Ensayo: Verificar la correcta aplicación de los procesos, normas y procedimientos administrativos de la Compañía, de acuerdo con el Sistema de Calidad, según Normativa ISO 9002.

De Tipo General:

Conocimiento y aplicación de los procedimientos establecidos que afectan a sus respectivos puestos de trabajo.

Participación activa en el proceso de mejora continua mediante sugerencias de mejora e implantación.

Tramitador de Siniestros. Nivel 2:

Correspondencia: Tramitador N-2. Grupo: II. Nivel: 6.

Dependencia del Jefe de Siniestros.

Misión: Desempeñan trabajos relacionados con la gestión y administración de los siniestros en colaboración directa con los Técnicos de Siniestros.

Principales funciones:

Apertura de partes.

Tramitación de siniestros de daños materiales.

Cumplimentación, comprobación y verificación de partes de accidentes.

Tramitación de la aplicación de Convenios CIDE y ASCIDE.

Actos administrativos inherentes a los siniestros (pagos de factura, recobros, etc.).

Son los encargados de reclamar los siniestros de daños materiales convencionales.

Efectuar revisiones indicadas por los técnicos de siniestros sobre plazos, provisiones, etc.

Atención de visitas y llamadas telefónicas relacionadas con los temas derivados de su competencia.

Funciones específicas del sistema de calidad según normativa ISO 9002:

De Inspección y Ensayo:

Verificar la correcta aplicación de los procesos, normas y procedimientos administrativos de la Compañía, de acuerdo con el Sistema de Calidad, según Normativa ISO 9002.

De Tipo General:

Conocimiento y aplicación de los procedimientos establecidos que afectan a sus respectivos puestos de trabajo.

Participación activa en el proceso de mejora continua mediante sugerencias de mejora e implantación.

Coordinador Red Pericial y Talleres:

Correspondencia: Jefe de Oficina. Grupo I. Nivel 3.

Dependencia del Responsable del Área de Clientes.

Misión: Conseguir los objetivos de negocio que de forma consensual se establece con el Responsable del Área de Clientes, en línea con las directrices marcadas por el Grupo, en el campo técnico y administrativo dentro de las normativas que le son de aplicación a su nivel, responsabilizándose del material y equipo humano que para ello le confía la Dirección de la Compañía. Tiene a su cargo empleados y profesionales externos.

Principales funciones:

Colaborar en los planes y presupuestos de las actividades relacionadas con la Red Pericial y los Talleres concertados con Fénix Directo proponiendo y aportando los medios para su consecución.

Favorecer la existencia de una buena comunicación empresarial tanto en sentido horizontal como vertical.

Desarrollar las funciones de manera que se prioricen los intereses generales en caso de duda o conflicto.

Sensibilizar a la organización en la realización de funciones garantizando la calidad en el trabajo y servicio al cliente.

Propiciar la máxima formación y capacitación del personal de la Red Pericial y en el Departamento de Siniestros transmitiéndoles los conocimientos propios y/o accediendo a formación externa.

Promover y actuar con iniciativa, introduciendo elementos innovadores en la gestión de la Red Pericial y en los Talleres Concertados.

Seguir los criterios de delegación de funciones, siempre que su aplicación mejore los resultados.

Promover la búsqueda continúa de mejoras de gestión en siniestros.

Motivar a los compañeros y subordinados en la consecución de sus objetivos personales y profesionales.

Funciones específicas del sistema de calidad según normativa ISO 9002:

Propias del Comité de Calidad:

Implantación, desarrollo y actualización del Sistema de Calidad.

Revisión anual del Sistema.

Elaboración de objetivos de calidad para su revisión y aprobación por el Director Gerente.

Iniciación y desarrollo del proceso de mejora continua.

Relativas a la cualificación como Auditor Interno de Calidad:

Planificación y coordinación de las auditorías internas con el Director de Calidad.

Ejecución de las auditorías internas al Sistema de Calidad.

Apoyo a la Dirección de Calidad en su cometido, sobre todo el seguimiento de las auditorías internas y en el mantenimiento del sistema documental.

Específicas como miembro del Comité de Calidad:

Gestión del área de responsabilidad en materia de calidad.

Implantación de nuevos procedimientos y aseguramiento del cumplimiento de los procedimientos definidos en el Sistema de Calidad.

Propuesta e implantación de mejoras a través del Comité de Calidad.

Solicitud de recursos necesarios al Director Gerente.

De Inspección y Ensayo: Verificar la correcta aplicación de los procesos, normas y procedimientos administrativos de la Compañía, de acuerdo con el Sistema de Calidad, según Normativa ISO 9002.

De Tipo General:

Conocimiento y aplicación de los procedimientos establecidos que afectan a sus respectivos puestos de trabajo.

Participación activa en el proceso de mejora continua mediante sugerencias de mejora e implantación.