

### III. OTRAS DISPOSICIONES

## MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

**2505** *Resolución de 25 de febrero de 2014, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el Acuerdo de desarrollo del modelo de clasificación profesional del Convenio colectivo de Telefónica de España, SAU.*

Visto el texto del Acuerdo de desarrollo del modelo de clasificación profesional del Convenio colectivo de la empresa Telefónica de España, SAU, (código de convenio nº 90004942011981) (publicado en el BOE de 4 de agosto de 2011), que fue suscrito con fecha 6 de febrero de 2014, de una parte por la Dirección de la empresa, en su representación y de otra por el Comité Intercentros en representación de los trabajadores y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 90, apartados 2 y 3, de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, Texto Refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, y en el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo,

Esta Dirección General de Empleo resuelve:

Primero.

Ordenar la inscripción del citado acuerdo en el correspondiente Registro de convenios y acuerdos colectivos de trabajo con funcionamiento a través de medios electrónicos de este Centro Directivo, con notificación a la Comisión Negociadora.

Segundo.

Disponer su publicación en el Boletín Oficial del Estado.

Madrid, 25 de febrero de 2014.–El Director General de Empleo, Xavier Jean Braulio Thibault Aranda.

#### **ACUERDO DE DESARROLLO DEL MODELO DE CLASIFICACIÓN PROFESIONAL**

#### **ACTUALIZACIÓN DE MISIÓN Y FUNCIONES GRUPOS PROFESIONALES**

#### **Telefónica de España. Comisión de Negociación Permanente de 6 de febrero de 2014**

#### *Acuerdo de desarrollo del modelo de clasificación profesional*

#### *Actualización de misión y funciones grupos profesionales*

I. Actualización de los puestos profesionales del grupo IV. Creación del puesto profesional de Operador de Comunicaciones (OC).

Se modifica la Sección 2 del Capítulo II de la Normativa Laboral de Telefónica de España en el capítulo referido a Clasificación Profesional en su redacción dada en la Cláusula 6 del Convenio Colectivo 2011/14 sustituyendo el apartado relativo al Grupo IV por lo establecido a continuación:

Grupo IV: Operación.

Puestos profesionales.

Operador de Comunicaciones.

Operador Audiovisual.

Delineante.  
Soporte Operativo.

Colectivo de Adscripción al nuevo puesto Operador de Comunicaciones.

Con efectos desde el 1 de marzo de 2014 los trabajadores actualmente adscritos a los puestos profesionales de Operador Técnico (en adelante OT), Operador Auxiliar (en adelante OA) y Operador de Mantenimiento de Edificios (en adelante OME) quedarán adscritos al nuevo puesto de Operador de Comunicaciones (en adelante OC) de acuerdo con el siguiente cuadro de correspondencia de niveles salariales que se recoge a continuación.

OPERADOR TÉCNICO		OPERADOR DE COMUNICACIONES		OPERADOR AUXILIAR / OPER. MANTENIMIENTO EDIFICIOS	
Nivel 9		Nivel 9	-	Nivel 9	-
Nivel 8	8 años	Nivel 8	8 años	Nivel 8	8 años
Nivel 7	8 años	Nivel 7	8 años	Nivel 7	8 años
Nivel 6	8 años	Nivel 6	8 años	Nivel 6	8 años
Nivel 5	6 años	Nivel 5	6 años	Nivel 5	6 años
Nivel 4	4 años	Nivel 4	4 años		
		Nivel 3	4 años		
		Nivel 2	3 años		
		Nivel 1	3 años		

El Operador Técnico se adscribirá al mismo nivel salarial en el puesto profesional de Operador de Comunicaciones. (Ej. OT nivel 7 a OC nivel 7).

El Operador Auxiliar y el Operador de Mantenimiento de Edificios se adscribirán en la correspondencia siguiente:

- De procedencia en Nivel 5 a Operador de Comunicaciones nivel 2.
- De procedencia en Nivel 6 a Operador de Comunicaciones nivel 3.
- De procedencia en Nivel 7 a Operador de Comunicaciones nivel 4.
- De procedencia en Nivel 8 a Operador de Comunicaciones nivel 5.
- De procedencia en Nivel 9 a Operador de Comunicaciones nivel 6.

Tablas salariales Operador de Comunicaciones.

La creación del Puesto Profesional de Operador de Comunicaciones responde al objetivo de favorecer una mejor organización de la actividad, mejora de la eficiencia, productividad y empleabilidad en la residencia que implica asimismo unos necesarios esfuerzos de adaptación con foco en los colectivos de trabajadores afectados.

Por todo ello, y en consideración a que de ese esfuerzo resultarán las eficiencias que fundamentan el presente acuerdo, se recogen a continuación las condiciones económicas de aplicación a los trabajadores con efectividad a partir de la fecha de su adscripción.

Como consecuencia de ello, la estructura salarial del nuevo puesto profesional de Operador de Comunicaciones en la nueva tabla creada contempla un incremento salarial del 1,5 % respecto a las tablas salariales actuales tomadas como referencia, siendo éstas las establecidas para el año 2013 de los puestos profesionales de OA, OME y OT del siguiente modo:

Los niveles salariales del 1 al 5 del Puesto Profesional de Operador de Comunicaciones se corresponden con los hasta ahora establecidos para los niveles salariales del 3 al 8 del Operador Auxiliar/Operador Mantenimiento de Edificios incrementados en un 1,5%.

Los niveles salariales del 6 al 9 del Puesto Profesional de Operador de Comunicaciones se corresponden con los hasta ahora establecidos para los mismos niveles (del 6 al 9) del Operador Técnico incrementados en un 1,5%.

Una vez incorporado este incremento del 1,5 % la tabla salarial correspondiente al Puesto Profesional de Operador de Comunicaciones con valores de 1 de enero de 2014 será la establecida a continuación.

Grupo IV - Operación	Sueldo Base	Bieno 2,4%
<b>OPERADOR DE COMUNICACIÓN</b>		
OPERADOR COMUNICACIONES - Nivel 9.	2.881,40.	69,15.
OPERADOR COMUNICACIONES - Nivel 8.	2.749,52.	65,99.
OPERADOR COMUNICACIONES - Nivel 7.	2.656,53.	63,76.
OPERADOR COMUNICACIONES - Nivel 6.	2.566,69.	61,60.
OPERADOR COMUNICACIONES - Nivel 5.	2.488,46.	59,72.
OPERADOR COMUNICACIONES - Nivel 4.	2.404,30.	57,70.
OPERADOR COMUNICACIONES - Nivel 3.	2.322,99.	55,75.
OPERADOR COMUNICACIONES - Nivel 2.	2.205,42.	52,93.
OPERADOR COMUNICACIONES - Nivel 1.	2.008,17.	48,20.

Este incremento en el nuevo puesto del 1,5% tiene carácter y forma parte de la masa salarial del año 2014. Asimismo, la tabla indicada será revisada con el incremento correspondiente una vez determinadas las Tablas Salariales de todos los Grupos y Puestos Profesionales de Telefónica de España vigentes para el año 2014, en virtud del incremento del 1% de la masa salarial pactado de conformidad con el Acuerdo de Prórroga del Convenio Colectivo 2011-13 hasta el 31/12/2014.

Efectos de la adscripción en el Puesto Profesional de Operador de Comunicaciones. Condiciones especiales de aplicación.

Asimismo, y teniendo en consideración que esta medida supone un mayor foco en avanzar y de adaptación para los colectivos afectados se contemplan las siguientes medidas de manera que vean repercutido su esfuerzo, como actores y generadores con el mismo de las ventajas y eficiencias en este impulso de orientación a la actividad:

Para los trabajadores procedentes del Puesto Profesional de Operador Técnico.

Se contempla una bonificación de dos años en el tiempo de permanencia en el nivel que se inicie como Operador de Comunicaciones que operará del siguiente modo:

Con efectos del 1 de marzo de 2014 será efectiva la adscripción en el nivel correspondiente como OC de acuerdo con la anterior tabla, manteniéndose la misma fecha prevista de próximo salto de nivel salarial de cada trabajador en el nuevo puesto profesional de OC.

Una vez alcanzado dicho salto de nivel, es decir, el siguiente al de su adscripción de acuerdo con la fecha prevista actualmente en su nivel de OT, se bonificará con dos años el tiempo de permanencia correspondiente al nivel alcanzado de manera que el siguiente salto se producirá con un adelanto de dos años respecto a la expectativa que hubiera tenido.

Se exceptúan de la aplicación descrita anteriormente a los trabajadores actualmente pertenecientes al Nivel 8 de Operador Técnico, para quienes con su próximo salto alcanzarían el nivel 9 y por lo tanto sin progresión de nuevo salto en el esquema clasificatorio. En consideración a la situación descrita, las partes acuerdan la adopción de las siguientes medidas con carácter excepcional respecto a la bonificación a efectos de salto de nivel del siguiente modo:

Para aquellos trabajadores Operadores Técnicos que en el momento de la fecha prevista de adscripción se encuentren en el nivel salarial 8 se les aplicará la bonificación de dos años con efectos desde la fecha de adscripción del siguiente modo:

Operadores Técnicos Nivel 8, cuya fecha prevista de salto de nivel sea inferior o igual a dos años se adscribirán con efectos desde 1 de marzo de 2014 en el nivel 9 de Operador de Comunicaciones, siendo esta la fecha de inicio en dicho nivel salarial.

Operadores Técnicos Nivel 8 cuya fecha prevista de salto de nivel sea superior a dos años, se aplicará la bonificación de dos años de manera que su próximo salto al Nivel 9 como OC se producirá con un adelanto de dos años respecto a la expectativa que hubiera tenido como OT.

Asimismo con el fin de mantener la proporcionalidad y atendiendo a criterios de equidad en la efectividad de la medida se contempla que los trabajadores actualmente pertenecientes a los Niveles 6 y 7 de Operador Técnico, que hayan accedido a dicho nivel en el período comprendido entre el 1 de enero de 2013 y la fecha de adscripción, se les aplicará la bonificación de dos años a efectos de salto de nivel en el nivel actual y no en el siguiente.

En todos los casos, los adelantos contemplados para el colectivo de Operadores Técnicos solo computará a efectos del salto de nivel y no computará a efectos de antigüedad (En consecuencia no aplica a la contabilización de bienios, antigüedad en la Empresa, premio de servicios prestados, vacaciones, traslados, cambios de acoplamiento etc.).

Para los trabajadores procedentes del Puesto Profesional de Operador Auxiliar y de Operador de Mantenimiento de Edificios.

Con efectos del 1 de marzo de 2014 será efectiva la adscripción en el nivel correspondiente como Operador de Comunicaciones, de acuerdo con la anterior tabla en consideración a las tablas salariales actuales, manteniéndose la misma fecha prevista de próximo salto de nivel salarial de cada trabajador en el nuevo puesto profesional de OC, todo ello con el límite del tiempo máximo de permanencia desde su fecha de adscripción que establece nuestro modelo clasificatorio para los niveles de desarrollo.

El mapa de correlación del nivel en el puesto profesional de OA y de OME con el nuevo creado de OC implica una mejora y adelanto en cuanto a las expectativas y fechas a efectos de los pases de nivel y el consiguiente incremento de la retribución derivada de que el tiempo de permanencia en los niveles inferiores es de menor duración.

Como consecuencia, la adscripción en los niveles indicados correspondientes como OC supone un menor plazo y un adelanto en el pase de nivel respecto a la expectativa que tuviera en ese momento como Operador Auxiliar y Operador de Mantenimiento de Edificios.

En el caso de los OA y OME que en el momento de la adscripción pertenezcan al nivel 9, y por lo tanto sin expectativa prevista de fecha de próximo salto, le corresponderá como fecha de próximo salto como OC en el nivel 6 la que resulte teniendo en cuenta la fecha en la que haya accedido a su nivel 9 de procedencia.

Se acuerda contemplar como medida adicional y exclusivamente para los trabajadores actualmente pertenecientes al Nivel 8 de Operador Auxiliar y Nivel 8 de Operador de Mantenimiento de Edificios, que de acuerdo con el mapa de adscripción les corresponde su adscripción en el Nivel 5 de OC por lo que su próximo salto al nivel 6 no supondría para este colectivo bonificación de tiempo. En consideración a esta situación descrita, las partes acuerdan la adopción con carácter excepcional de la siguiente medida:

Para aquellos trabajadores Operadores Auxiliares que en el momento de la fecha prevista de adscripción se encuentren en el nivel salarial 8 con efectos del 1 de marzo de 2014 será efectiva la adscripción en el nivel 5 correspondiente como OC de acuerdo con la anterior tabla, manteniéndose su fecha prevista de salto en el puesto profesional de OC.

Una vez alcanzado dicho salto de nivel, es decir, el siguiente al de su adscripción de acuerdo con la fecha prevista actualmente en su nivel de OA, se les bonificará con dos años el tiempo de permanencia correspondiente al nivel 6 alcanzado, de manera que el

siguiente salto se producirá con un adelanto de dos años respecto a la expectativa que hubiera tenido.

En todos los casos, los adelantos contemplados para los colectivos de Operadores Auxiliares y de Operadores de Mantenimiento de Edificios sólo computarán a efectos del salto de nivel y no computará a efectos de antigüedad (En consecuencia no aplica a la contabilización de bienes, antigüedad en la Empresa, premio de servicios prestados, vacaciones, traslados, cambios de acoplamiento, etc.).

#### Formación.

Con el fin de lograr la mejor adaptación profesional a los nuevos requerimientos de la actividad derivados de la unificación se llevarán a cabo, en los casos en que sean necesarios los procesos formativos, tanto a nivel teórico como en el puesto de trabajo, que permitan una rápida y eficiente respuesta a las necesidades organizativas y hagan realidad la mejora de la empleabilidad que la creación de este nuevo puesto representa para el conjunto de empleados incluidos en el mismo.

La Empresa facilitará la formación tanto troncal como específica, en los casos en que así se requiera, abordando su dinámica e instrumentalización en el ámbito de la Comisión Central de Formación.

Para garantizar al máximo la seguridad y salud en el ámbito laboral en este proceso y atendiendo a los especiales requerimientos de la actividad se considera que la formación en materia de Prevención de Riesgos Laborales tendrá carácter prioritario con el fin de dotar a nuestros profesionales del adecuado nivel de protección de la salud en su actividad.

#### II- Actualización de la misión y funciones de los grupos y puestos profesionales.

##### Adecuación de misión y funciones de los grupos profesionales.

Para la adecuación de la misión y funciones de los distintos Grupos Profesionales a la transformación empresarial, a la realidad actual organizacional, y la evolución de las actividades de la Empresa y sus profesionales derivada de los avances tecnológicos y con objeto de dar respuesta a todo ello, el contenido de la Sección III del Capítulo II queda redactado como a continuación se expone.

(Artículos de la Normativa Laboral del 8 al 21 afectados que quedan sin contenido).

##### Grupo I.

Grupo Profesional I: Titulado Superior/Técnico Superior/Master.

##### Misión.

Ejecutar con un alto nivel de especialización actividades y tareas de carácter técnico complejo y heterogéneo con objetivos relacionadas con el diseño y análisis de servicios, la creación, la operación, la provisión de servicios y/o el mantenimiento de las plantas y las redes cuya responsabilidad asume Telefónica de España, así como actividades de carácter técnico de apoyo/soporte tanto directo como indirecto a aquellas (análisis económico, gestión de recursos, ingeniería, sistemas de información, etc.).

Pertenecen a ese Grupo los trabajadores cuyos puestos requieren estar en posesión de una titulación universitaria Superior, Master o conocimientos equivalentes adquiridos por la experiencia profesional en la misma.

Para nuevas incorporaciones a Telefónica de España será imprescindible que el titular del puesto se encuentre en posesión del título oficial correspondiente.

Puestos Profesionales que lo integran:

Titulado Superior o Máster.

Técnico Superior.

Funciones.

Desarrollan un conjunto actividades que, por analogía, son asimilables a las que se relacionan a continuación a título indicativo:

Actividades para las cuales les capacita la referida titulación incluidas todas aquellas relativas a los proyectos relacionados con la titulación que ostenta y de acuerdo con la formación requerida y el nivel de conocimientos para el ejercicio de dichas actividades.

Realización de la actividad profesional de carácter específico y complejo, con objetivos definidos y alto grado de exigencia en los factores de iniciativa, autonomía y responsabilidad sin que ello implique mando sobre equipo de personas.

Ejecutar tareas heterogéneas de producción, comercialización, mantenimiento, administración, servicios, que pueden implicar la supervisión, coordinación y ordenación de trabajos heterogéneos dentro de un área de servicio o departamento.

Programan y organizan su trabajo con autonomía siguiendo directrices de sus superiores jerárquicos.

Realizar informes, estudios y análisis con el fin de proporcionar una información útil para la toma de decisiones del negocio.

Cumplir la normativa de seguridad y salud laboral en la realización de los trabajos, con el fin de contribuir a garantizar su cumplimiento.

Cumplir con los estándares de calidad con el fin contribuir a lograr la máxima satisfacción del cliente.

Realizar los trabajos administrativos y/o complementarios necesarios para la correcta finalización de los procesos operativos y de gestión, utilizando para ello los medios adecuados, incluidos los informáticos.

Grupo II.

Grupo Profesional II: Titulados Medios /Técnicos Medios /Graduados.

Misión.

Realizar actividades complejas de carácter técnico relacionadas con la tecnología, la planta y la red necesarias para el diseño y desarrollo de los proyectos o fases de proyectos de planta o red, así como aquellas actividades de carácter técnico-administrativo en procesos de soporte y/o apoyo a las funciones del negocio y supervisar las actividades, normativas, especificaciones técnicas y las necesidades del cliente con el fin de asegurar la correcta realización dentro de los niveles de calidad, servicio, coste y plazos establecidos.

Pertencen a ese Grupo los trabajadores cuyos puestos requieren estar en posesión de una titulación universitaria Media, Graduados o conocimientos equivalentes adquiridos por la experiencia profesional en la misma.

Para nuevas incorporaciones a Telefónica de España será imprescindible que el titular del puesto se encuentre en posesión del título oficial correspondiente.

Puestos Profesionales que lo integran:

Titulado / Técnico Medio o de Grado.

Funciones.

Desarrollan un conjunto de actividades que, por analogía, son asimilables a las que se relacionan a continuación a título indicativo:

Las actividades acordes al puesto consistirán en la realización de todas aquellas para las cuales les capacita el referido título en el área de actividad en la que presten sus servicios, incluidas todas aquellas relativas a los proyectos relacionados con la titulación

que ostenta, y de acuerdo con la formación requerida y el nivel de conocimientos para el ejercicio de dichas actividades.

Ejecutar tareas complejas de producción, comercialización, mantenimiento, administración, servicios, que pueden implicar la supervisión, coordinación y ordenación de trabajos dentro de un área de servicio o departamento.

Tareas de alto contenido técnico consistente en prestar soporte, con autonomía y bajo directrices y normas que no delimitan totalmente la forma de proceder en actividades acordes a cada puesto y relacionadas con el análisis, control, evaluación, diseño y seguimiento de la actividad del área donde presten sus servicios, así como las tareas complementarias que para ello requiera.

Se incluyen además la realización de tareas complejas, así como aquellas que consisten en establecer o desarrollar programas o aplicar técnicas siguiendo instrucciones específicas.

Realizar informes, estudios y análisis con el fin de proporcionar una información útil para la toma de decisiones del negocio.

Cumplir la normativa de seguridad y salud laboral en la realización de los trabajos, con el fin de contribuir a garantizar su cumplimiento.

Cumplir con los estándares de calidad con el fin contribuir a lograr la máxima satisfacción del cliente.

Realizar los trabajos administrativos y/o complementarios necesarios para la correcta finalización de los procesos operativos y de gestión, utilizando para ello los medios adecuados, incluidos los informáticos.

Grupo III: Encargados.

Misión.

Realizar la supervisión directa de la actividad de un grupo, con responsabilidad de mando sobre el mismo, y coordinar en un marco de instrucciones precisas técnicas y de gestión, realizando funciones de coordinación, integración y supervisión de las actividades/tareas ejecutadas por el conjunto de sus colaboradores, sin perjuicio de su participación personal en la ejecución del trabajo.

Engloba funciones de asesoramiento técnico para su ejecución, de distribución del trabajo, de seguimiento e instrucción del personal a su cargo, supervisando y gestionando los trabajos de mayor complejidad dentro del ámbito de actuación correspondiente.

La incorporación de trabajadores de Telefónica de España a este Grupo Profesional se realizará mediante promoción interna.

Puestos Profesionales que lo integran:

Encargados de Operaciones.

Funciones.

Desarrollan un conjunto de actividades que, por analogía, son asimilables a las que se relacionan a continuación a título indicativo:

Elaborar el diseño de actuaciones, procedimientos operativos y métodos de actuación de las actividades operativas relacionadas con planta y red a cargo de Telefónica del grupo asignado sin necesidad de dependencia jerárquica, con el fin de homogeneizar y adecuar las actividades realizadas a los objetivos a cumplir.

Supervisar las actuaciones operativas de planta y red, de almacenaje y mantenimiento de edificios a cargo de Telefónica, del grupo a su cargo, así como coordinarlas con otros departamentos, unidades o de contratas que intervengan, con el fin de garantizar la correcta ejecución de los trabajos y la optimización de los recursos, con independencia del portador de radio, cobre, fibra (FTTH) etc.

Analizar los trabajos recogidos en los proyectos determinando la realización de los mismos elaborando los turnos de trabajo del grupo operativo que coordina, así como

realizar la distribución y asignación de actividades, con el fin de optimizar la asignación de recursos a los trabajos a realizar.

Administrar, gestionar y controlar los sistemas de supervisión y pruebas, provisión y registro de inventario de planta, así como de las averías de planta o instalaciones de clientes.

Atender reclamaciones tanto de clientes como de terceros que intervengan en todo aquello que afecte a la actividad y la planta a su cargo.

Realizar el control de calidad de los trabajos realizados, con el fin de garantizar que se ejecutan correctamente y cumplen con los niveles exigidos.

Proporcionar asesoramiento técnico al grupo operativo, con el fin de proporcionar un soporte eficaz en la realización de los trabajos.

Realizar trabajos complementarios y de apoyo para el diseño de proyectos y OCRA.s, TLC's, TRD's etc. mediante las oportunas visitas a la zona de trabajo, la identificación de los elementos de planta necesarios (poste, caja terminal, cable etc.) y el dibujo de croquis con propuesta de trazado, realizando las mediciones oportunas así como la obtención de los permisos necesarios y la asignación del personal cuando proceda.

Conducción de vehículos para las tareas encomendadas, ya sean éstos propiedad de la Empresa, o que la Empresa ponga a disposición del trabajador.

Cumplir la normativa de seguridad y salud laboral en la realización de los trabajos, con el fin de contribuir a garantizar su cumplimiento.

Cumplir con los estándares de calidad con el fin contribuir a lograr la máxima satisfacción del cliente.

Realizar los trabajos administrativos y/o complementarios necesarios para la correcta finalización de los procesos operativos y de gestión, utilizando para ello los medios adecuados, incluidos los informáticos.

Encargados de Gestión.

Funciones.

Desarrollan un conjunto de actividades que, por analogía, son asimilables a las que se relacionan a continuación a título indicativo:

Realizar y controlar el desarrollo de los procesos administrativos y de soporte asignados, con el fin de proporcionar un soporte eficaz al área en el que se encuadra.

Realizar el control de calidad de los trabajos realizados, con el fin de garantizar que se ejecutan correctamente y cumplen con los niveles exigidos.

Realizar la distribución y asignación de actividades y turnos, así como proporcionar asesoramiento al grupo que coordina, con el fin de prestar un soporte eficaz en la ejecución de las actividades.

Realizar informes, estudios y análisis con el fin de proporcionar una información útil para la toma de decisiones del negocio.

Participar en la recepción de las obras e instalaciones terminadas, colaborando en la formalización del acta de aceptación, advirtiendo los reparos pertinentes para supervisar y controlar su posterior corrección.

Integrar las obras aceptadas en los inmuebles e instalaciones preexistentes incorporándolas al conjunto de actividades de operación y conservación, ajustando los recursos propios o contratados según proceda.

Recibir, analizar y canalizar los avisos de averías y reclamaciones efectuados por usuarios y/o vecindad, respecto de los edificios y sus instalaciones, ejecutando las acciones que procedan de acuerdo con su competencia.

Distribuir los trabajos de mantenimiento preventivo y/o correctivo de la planta inmobiliaria encomendada entre el personal a su cargo.

Supervisar los trabajos y actividades realizadas por el grupo a su cargo, así como coordinarlas con otros departamentos, unidades o de contratas que intervengan con el fin de garantizar la correcta ejecución de los trabajos y la optimización de los recursos.



Gestionar los medios materiales precisos para el desarrollo de sus actividades, mediante requisición o adquisición directa.

Supervisar los partes y albaranes de los trabajos realizados y materiales suministrados por empresas contratadas y proveedores.

Participar en situaciones de emergencia de acuerdo con las normas y procedimientos vigentes en cada circunstancia y caso.

Cumplir la normativa de seguridad y salud laboral en la realización de los trabajos, con el fin de contribuir a garantizar su cumplimiento.

Cumplir con los estándares de calidad con el fin contribuir a lograr la máxima satisfacción del cliente.

Realizar las actividades complementarias necesarias para la correcta finalización de los procesos operativos, de gestión y administrativos que le son encomendados, utilizando los medios más adecuados, incluidos los informáticos.

Grupo IV: Operación.

Misión.

Realizar actividades operativas y especializadas de los procesos de operación, ejecución, provisión, mantenimiento e inventariado de planta, red y sistemas, así como la operación de sistemas y equipos relativos a la informática de gestión y control de los procesos informáticos, conforme a los procedimientos establecidos y a las directrices del superior con el fin de garantizar la resolución de las incidencias y alarmas, procurar la disponibilidad de los equipos y sistemas, así como proporcionar un soporte operativo eficaz para el desarrollo de los diferentes procesos, asegurando el cumplimiento de los acuerdos de servicio para los clientes.

Engloba actividades sujetas a instrucciones y procedimientos específicos con un grado de actividad especializada, y autonomía y responsabilidad correspondiente a su puesto.

Puestos Profesionales que lo integran:

Operador de Comunicaciones.

Funciones.

Desarrollan un conjunto de actividades que, por analogía, son asimilables a las que se relacionan a continuación a título indicativo:

Realización de tareas de mantenimiento (análisis, diagnóstico, valoración, resolución y franqueo de las incidencias y alarmas en la red de infraestructuras o clientes) y/o instalación de planta, red y sistemas con el fin de contribuir al óptimo funcionamiento de las mismas, así como las actividades relacionadas con la asignación de recursos para red y cliente asegurando su ejecución en las mejores condiciones de calidad, seguridad y productividad y utilizando para ello las herramientas necesarias para la finalización de los mismos.

Realización de las tareas relacionadas con la provisión y mantenimiento de los circuitos, equipos y servicios en todas sus fases, desde repartidor/central, hasta el domicilio de cliente y con independencia del portador de radio, cobre, fibra (FTTH) o cualquier otro que pueda desarrollarse en el futuro.

Realización de tareas operativas de apoyo a otros grupos y contratados y de comprobación de los trabajos realizados por las mismas, con el fin de asegurar un soporte operativo eficaz y un servicio al cliente con las máximas garantías de calidad.

En el área de actividad de planta (externa e interna), realizar los trabajos necesarios para la puesta en servicio de los elementos de red (montaje nodos JDS; DWDM, Ibermic, ADSL, o cualquier otro que pueda desplegarse en el futuro), la realización de replanteos así como propuestas de mejora o sustitución.

Realizar las tareas relativas a los procesos de operación, ejecución, provisión, mantenimiento y construcción en los elementos de la red de planta interna y externa (construcción de red de cobre, fibra, instalaciones en aéreo, poste, fachada o en subterráneo, cámaras de registro, arquetas, etc.), formulando propuestas de sustitución y/o mejora, así como las actividades auxiliares asociadas a las mismas (mediciones, planos, informes, presupuestos, pequeños trabajos de red, registro y actualización en sistemas y BBDD, inventarios y otros similares) utilizando para ello las herramientas y aplicaciones relativas a las tareas ejecutadas.

Realizar las actuaciones de provisión que se precisen en la infraestructura de soporte de servicios, energía, aire acondicionado propio de los equipos de telecomunicaciones y de supervisión y prueba.

Preparar los trabajos para su ejecución en los sistemas, resolver los parámetros correspondientes en los procedimientos y gestionar las dependencias y prerequisites, de acuerdo con el manual de explotación e instrucciones recibidas llevando a cabo el seguimiento en la ejecución de los procesos y analizando y corrigiendo las incidencias en los mismos.

Operar los servicios de teleproceso y las consolas de los sistemas de procesamiento de datos (grandes sistemas, miniordenadores y red de teleproceso) efectuando el control operativo de los equipos periféricos locales/remotos conectados a dichos sistemas y resolviendo las incidencias operativas que se produzcan en el servicio.

Efectuar la introducción masiva de datos en equipos especializados, en los Centros Informáticos de la Compañía, revisando y controlando los datos de entrada en los procesos corrigiendo los resultados de las aplicaciones en los casos en que se requiera.

Cumplimentar las sentencias de control de trabajos para la ejecución de programas de aplicación y de utilidad.

Elaborar informes de incidencias y averías realizando pruebas de equipos e instalaciones con el fin de proporcionar un soporte operativo eficaz en la resolución de las mismas y en el mantenimiento de la información interna.

Realizar actividades auxiliares de control y registro de entrada y salidas de información y controlar los soportes físicos.

Efectuar periódicamente las revisiones, comprobaciones, engrases y entretenimiento en general de máquinas e instalaciones, de acuerdo con las normas de los manuales de operación y mantenimiento.

Diagnosticar y reparar averías en máquinas y en edificios e instalaciones, sustituyendo elementos dañados o inutilizados, realizando pequeñas obras de conservación y mantenimiento propias de su oficio.

Reproducción de documentos, incluyendo composición y montaje, desde su producción hasta su entrega.

Aquellas actividades para el correcto funcionamiento de la climatización de edificios, de las instalaciones eléctricas de los inmuebles, las precisas para la reparación, limpieza y pequeñas obras o cambios en las instalaciones de fontanería y aquellas otras referentes al resto de profesiones de mantenimiento no incluidas en las anteriores. Las funciones anteriores se realizarán de acuerdo con la especialidad reconocida en el puesto profesional de procedencia como Operador de Mantenimiento de Edificios.

Conducción de vehículos para las tareas encomendadas, ya sean éstos propiedad de la Empresa, o que la Empresa ponga a disposición del trabajador.

Cumplir la normativa de seguridad y salud laboral en la realización de los trabajos, con el fin de contribuir a garantizar su cumplimiento.

Cumplir con los estándares de calidad con el fin contribuir a lograr la máxima satisfacción del cliente.

Realizar los trabajos administrativos y/o complementarios necesarios para la correcta finalización de los procesos operativos y de gestión, utilizando para ello los medios adecuados, incluidos los informáticos.

Operador Audiovisual.

Funciones.

Desarrollan un conjunto de actividades que, por analogía, son asimilables a las que se relacionan a continuación a título indicativo:

Realizar las tareas especializadas de desarrollo, diseño o maquetación Web en su área.

Administrar las aplicaciones, definiendo y asignando usuarios, perfiles, grupos, y otras actividades de carácter similar a éstas.

Controlar el servicio de incidencias de usuario/cliente.

Realizar el seguimiento de la disponibilidad del servicio.

Cumplir la normativa de seguridad y salud laboral en la realización de los trabajos, con el fin de contribuir a garantizar su cumplimiento.

Cumplir con los estándares de calidad con el fin contribuir a lograr la máxima satisfacción del cliente.

Realizar los trabajos administrativos y/o complementarios necesarios para la correcta finalización de los procesos operativos y de gestión, utilizando para ello los medios adecuados, incluidos los informáticos.

Delineante.

Funciones.

Desarrollan un conjunto de actividades que, por analogía, son asimilables a las que se relacionan a continuación a título indicativo:

Elaboración de proyectos técnicos, tareas de diseño de la red y sus elementos auxiliares, así como de las tareas asociadas a las mismas (mediciones, planos, presupuestos, reproducciones...). a proyectos técnicos que puedan o no formar parte de un proyecto genérico.

Colaboración en todas aquellas actividades gráficas que le sean requeridas.

Diseño de Actuaciones de Planta Exterior.

Todas las funciones reseñadas anteriormente se realizaran con los medios y aplicaciones informáticas precisas que se determinen en cada momento.

Cumplir la normativa de seguridad y salud laboral en la realización de los trabajos, con el fin de contribuir a garantizar su cumplimiento.

Cumplir con los estándares de calidad con el fin contribuir a lograr la máxima satisfacción del cliente.

Realizar los trabajos administrativos y/o complementarios necesarios para la correcta finalización de los procesos operativos y de gestión, utilizando para ello los medios adecuados, incluidos los informáticos.

Soporte Operativo.

Funciones.

Desarrollan un conjunto de actividades que, por analogía, son asimilables a las que se relacionan a continuación a título indicativo:

Realizar todas aquellas tareas que se requieren para el buen funcionamiento del almacén como es la comprobación y verificación de materiales, realización de cargas y descargas, colocación y extracción, recuento, preparación de envíos y movimientos. Así como la comprobación de que las personas que intervienen en el movimiento de materiales están debidamente autorizadas para hacerlo.

Vigilancia general de edificios con los medios adecuados para la buena realización de la función.

Facilitar información sobre ubicación de personas, dependencias o servicios de Telefónica, acompañando al visitante si fuese preciso a la dependencia solicitada.

Inspección previa visual o con los medios de seguridad existentes de paquetes y documentos, poniendo en conocimiento de su jefe inmediato, del personal de vigilancia y/o de los Cuerpos de Seguridad cualquier anomalía potencialmente peligrosa.

Entrega, recogida y depósito de llaves de dependencias, edificios e instalaciones, procediendo en caso necesario a su apertura y cierre.

Facilitar impresos u otros documentos normalizados, así como efectuar su recogida.

Realizar el ensobrado, sellado, traslado, cumplimentación de impresos, entrega y recogida de correspondencia y documentación.

Realizar encendido y apagado de equipos de climatización y otros similares que faciliten la habitabilidad de los edificios e instalaciones.

Realizar aquellas tareas complementarias necesarias para la finalización de los trabajos que se le encomienden utilizando los medios adecuados.

Conducción de vehículos para las tareas encomendadas, ya sean éstos propiedad de la Empresa, o que la Empresa ponga a disposición del trabajador.

Cumplir la normativa de seguridad y salud laboral en la realización de los trabajos, con el fin de contribuir a garantizar su cumplimiento.

Cumplir con los estándares de calidad con el fin contribuir a lograr la máxima satisfacción del cliente.

Realizar los trabajos administrativos y/o complementarios necesarios para la correcta finalización de los procesos operativos y de gestión, utilizando para ello los medios adecuados, incluidos los informáticos.

Grupo V.

Grupo Profesional V: Asesor Comercial y Administrativo.

Misión.

Realizar bajo la supervisión de mandos o profesionales de más alta cualificación la ejecución de trabajos de carácter operativo relacionadas con la venta, atención al cliente y comercialización de productos, servicios y contenidos o bien con actividades de soporte/apoyo a posiciones y/o unidades organizativas en las que se encuadran. Resolver problemas que se le planteen en su ámbito de actuación con autonomía necesaria a través del análisis y elección entre un conjunto de alternativas siguiendo los procedimientos establecidos.

Puestos Profesionales que lo integran:

Asesor Comercial.

Funciones.

Las posiciones adscritas a este puesto tipo desarrollan un conjunto de actividades que, por analogía, son asimilables a las que se relacionan a continuación a título indicativo:

Realizar labores de detección de necesidades y posibilidades de los clientes, con el fin de adaptar la oferta comercial al segmento al que se dirige.

Realizar acciones comerciales de captación, fidelización y retención de clientes, con el fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos comerciales establecidos.

Realizar la atención integral a clientes, con el fin de prestar un servicio de máxima calidad y satisfacción a los mismos y obtener ventas en óptimas condiciones de rentabilidad y coste proporcionando un soporte eficaz.

Realizar las actividades de administración comercial (gestión de altas, bajas, modificaciones de servicios y contratos, etc.) con el objeto de asegurar la actualización de la información en las bases de datos de la Compañía.

Realizar la tramitación de los pedidos, con el fin de garantizar el servicio contratado por cliente.

Realizar las actividades de registro y reporte de su actividad comercial, así como la actualización de información de interlocutores en los sistemas, a fin de mantener actualizadas las bases de datos.

Atender consultas, reclamaciones e incidencias asesorando a los clientes y canalizando las peticiones o reclamaciones a las áreas responsables realizando el su registro, seguimiento y análisis de manera rápida y eficiente hasta su completa resolución.

Cumplir la normativa de seguridad y salud laboral en el desempeño de sus funciones, con el fin de contribuir a garantizar su cumplimiento.

Cumplir con los estándares de calidad con el fin contribuir a lograr la máxima satisfacción del cliente.

Realizar los trabajos administrativos y/o complementarios necesarios para la correcta finalización de los procesos operativos y de gestión, utilizando para ello los medios adecuados, incluidos los informáticos.

Administrativo.

Funciones.

Las posiciones adscritas a este puesto tipo desarrollan un conjunto de funciones y actividades que, por analogía, son asimilables a las que se relacionan a continuación a título indicativo:

Realizar informes, gestiones, preparación y trámites administrativos, con el fin de prestar un soporte administrativo eficaz a la unidad en que se encuadra.

Realizar la actualización y/o tratamiento de la información en soporte digital, con el fin de facilitar la búsqueda y uso de dicha información.

Realizar tareas de archivo de la documentación generada, así como de grabación y actualización de bases de datos con el fin de facilitar su búsqueda y localización posterior y prestar un soporte administrativo eficaz.

Realizar labores de atención a clientes con el fin de proporcionar un soporte eficaz y contribuir a la satisfacción de los clientes.

Realizar la tramitación de los pedidos, con el fin de garantizar el servicio contratado por cliente.

Cumplir la normativa de seguridad y salud laboral en el desempeño de sus funciones, con el fin de contribuir a garantizar su cumplimiento.

Cumplir con los estándares de calidad con el fin contribuir a lograr la máxima satisfacción del cliente.

Realizar los trabajos administrativos y/o complementarios necesarios para la correcta finalización de los procesos operativos y de gestión, utilizando para ello los medios adecuados, incluidos los informáticos.

### III. Gratificación por función de conducir.

En relación a lo previsto con la cláusula 6 del Convenio Colectivo 2011/14 el abono del importe equivalente a la Gratificación por Función de Conducir actual a los empleados adscritos a los siguientes puestos profesionales se realizará con efectos 1 de enero 2015 para aquellos que no lo vengán percibiendo ni como Complemento de la Cla- 6-2 del CC 2003/2007 siempre que concurren las siguientes circunstancias y condiciones para su abono:

Grupos y Puestos Profesionales afectados:

Grupo III - Puesto Profesional Encargado de Operación.

Grupo IV – Puesto Operador de Comunicaciones.

Condiciones para su efectividad:

Que su ocupación efectiva sea la realización de las funciones de los puestos citados.

Quedan excluidos de esta percepción todos los empleados que presten sus servicios en otras unidades o/y actividades no vinculadas a las de Operación y Red o de Activación y Asignación como en el caso de áreas de ventas, control económico, recursos humanos y cualesquiera otras áreas de apoyo, así como aquellos adscritos en Carreras Profesionales, de Expertos, de Gestión de Proyectos, etc. y o aquellos que formen parte de la estructura jerárquica de la Empresa (Director, Gerente, Jefe y Coordinador).

Que cuenten con carnet de conducir en vigor y que reúnan los requisitos físico-psíquicos necesarios para la conducción.

El cobro de esta gratificación es incompatible con la percepción del Complemento establecido en la Cláusula 6.2 del Convenio Colectivo 2003/2007 o cualquier otro complemento referido al mismo por la conducción de vehículos.

#### IV. Entrada en vigor.

El presente acuerdo entra en vigor a partir de su aprobación en la Comisión de Negociación Permanente respecto de la Misión y Funciones de los Grupos y Puestos Profesionales.

Respecto de la creación del puesto profesional de Operador de Comunicaciones y adscripción de los empleados y el epígrafe relativo a la gratificación de conducir, así como respecto de los efectos económicos de ambas será la que se establece en el presente texto para cada una de ellas.

Madrid a 6 de febrero de 2014.

Por la Dirección de la Empresa.

Por la Representación de los Trabajadores.