

Firmado el IV Convenio Colectivo de Servicios Auxiliares

13 de febrero de 2017.- Tras la firma del preacuerdo alcanzado la semana pasada, desde UGT hemos trasladado su contenido a los distintos centros, siendo **ratificado por la gran mayoría de los trabajadores (más de un 80%)**; por lo tanto, hoy hemos procedido a la firma definitiva del IV Convenio Colectivo de Servicios Auxiliares. Podéis consultar en el **anexo a este comunicado** las principales novedades incluidas en el nuevo convenio.

El texto del convenio será remitido próximamente a la Dirección General de Trabajo para su publicación en el BOE, y desde ese momento **será de plena aplicación a un número aproximado de 2.700 trabajadores**: SET (Servicio de atención al cliente en tierra compuesto por 900 trabajadores aproximadamente), Servicio Atendo-PMR (compuesto por cerca de 500 trabajadores), Venta de Billetes (compuesto por unos 900 trabajadores), Atención al Cliente en aparcamientos (compuesto por unos 150 aprox.), Atención al cliente-Chaquetas verdes (compuesto por unos 70 trabajadores), unos 100 de Salas de protocolo, y otros 100 trabajadores pertenecientes a otros servicios incluidos en este convenio. De estos colectivos, la gran mayoría ha valorado positivamente el acuerdo.

A continuación podéis comprobar las **mejoras incluidas en convenio con respecto al anterior, así como los objetivos que desde UGT nos marcamos al principio de las negociaciones, hace justo un año**. Muchos, como veréis, los hemos conseguido, aunque otros ha sido imposible incluirlos en este convenio.

No obstante, en líneas generales, **la realidad es que hemos mejorado lo presente**, le pese a quien le pese. Si por otros fuera, no habría convenio, ni mejoras, ni nada. ¿Alguien conoce, hasta el momento, alguna propuesta de ccoo en este convenio? Seguimos esperándolas. Lejos de hacer algo productivo, **se han dedicado al juego sucio**, lo único que se les da bien, mintiendo e intentando manipular a los trabajadores. Y decimos intentando porque nunca lo consiguen: ya nos conocemos todos. **Por algo son el sindicato minoritario en Servicios Auxiliares.**

¿La última? **Ya están curándose en salud**, diciendo que la huelga que tienen convocada sería ilegal en caso de que se firme el convenio. Absolutamente falso, y lo saben. En ccoo saben que un conflicto posterior a la firma de un acuerdo es perfectamente legítimo, y así lo demuestra la huelga que mantuvo ccoo en RENFE ante la firma del Desarrollo Profesional (que también era lo peor y terminaron firmando y aceptando en convenios posteriores). **En fin, que el tiempo pone todo en su sitio.**

Informa UGT



IV CONVENIO COLECTIVO

SERVICIOS AUXILIARES Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Hace justo un año desde UGT presentamos nuestra plataforma a la parte empresarial para las negociaciones del nuevo Convenio Colectivo de Servicios Auxiliares. Dicha plataforma fue realizada con nuestros Representantes de Personal, que fueron recogiendo las inquietudes e ideas de los trabajadores y trabajadoras a los que representan. Tras más de un año de negociación marcada, en muchos casos, por la pasividad de la patronal y, por lo tanto, por la dificultad para avanzar al ritmo que nos habría gustado, podemos afirmar que un alto porcentaje de las peticiones de nuestra plataforma ha sido incluido en convenio.

A continuación os resumimos los cambios en convenio y una comparativa con la plataforma que reflejaba nuestros objetivos, así como la explicación de cada uno de sus puntos:

ASPECTOS SOCIALES

- **Ámbito funcional y categorías profesionales.**- Revisión e inclusión de servicios que vienen desarrollándose en el ámbito del convenio y adaptación de sus categorías.

Era fundamental ampliar el ámbito funcional para que se incluyesen trabajadores de nuestro ámbito a los que no se les estaba aplicando el convenio (aproximadamente 200) y cuyas relaciones laborales, en muchos casos, estaban reguladas por el Estatuto de los Trabajadores, por lo que, este punto supone una gran mejora para estos colectivos. **Incluido en convenio** ✓

- **Vigencia del convenio.**- La duración del convenio será de 4 años, hasta el 31 de diciembre de 2019; hemos considerado que era preferible ampliar la duración del convenio ya que esto suponía asegurar los incrementos salariales.

Por otro lado, nuestra preocupación desde la última reforma laboral del partido popular, es la ultractividad de los convenios, por la que una vez denunciado el convenio para su negociación por cualquiera de las partes, tenemos un año para alcanzar acuerdo, tras el cual, el convenio decae perdiendo su vigencia. En una situación así, se debería aplicar el convenio de ámbito superior si lo hubiera, por lo que en este caso, pasaríamos a estar regulados por el Estatuto de los Trabajadores.

Por este motivo, se ha ampliado el plazo de negociación a 18 meses, retrasando así la ultractividad. **Incluido en convenio** ✓

IV CONVENIO COLECTIVO

SERVICIOS AUXILIARES Y ATENCIÓN AL CLIENTE

- **Comisión Paritaria.**- Inclusión de aspectos esenciales derivados de la actual negociación colectiva que impliquen la necesidad de integrarlos y adaptar el articulado para su aplicación efectiva. **Incluido en convenio** ✓
- **Subrogación.**- Establecimiento de garantías en lo relativo al disfrute de asuntos propios y vacaciones en los casos de subrogación, detallando con claridad el derecho de todos los trabajadores y trabajadoras a disfrutar de los mismos en el año natural, con independencia de la empresa que sea adjudicataria en cada momento. Adaptación de los acuerdos que se alcancen en lo referido a los procesos de subrogación.

En los últimos años, veníamos teniendo problemas en algunas subrogaciones con respecto al tratamiento de las vacaciones y los asuntos propios. Dichos conflictos sucedían, por ejemplo, cuando el trabajador no había disfrutado vacaciones con la empresa saliente (quien se las abona) y las tenía grafiadas con la empresa entrante. En esta situación algunas empresas negaban al trabajador la posibilidad de disfrutar sus vacaciones íntegras alegando que con ellos sólo había generado una parte.

En el mismo sentido, surgían discrepancias con el disfrute de los asuntos propios, alegando las empresas entrantes que sólo podían solicitar los días proporcionales a la parte de su contrato.

Por todo ello, hemos incluido en el artículo de subrogación el derecho de los trabajadores de disfrutar sus vacaciones íntegras al igual que sus asuntos propios independientemente de que en el año natural haya un cambio de empresa. **Incluido en convenio** ✓

- **Grupos profesionales.**- Inclusión de nuevos niveles salariales para adaptarlo a la realidad del sector. Dentro de cada Grupo profesional existían diversas categorías, que ahora han pasado a llamarse niveles salariales. Además, de la modificación en su denominación se han incluido nuevos niveles salariales para regular a los trabajadores a los que se les aplica el convenio colectivo según la ampliación del ámbito funcional. **Incluido en convenio** ✓

IV CONVENIO COLECTIVO

SERVICIOS AUXILIARES Y ATENCIÓN AL CLIENTE

- **Nuevo Ordenamiento Laboral (NOL).**- Se ha creado una carrera profesional a través de un Nuevo Ordenamiento Laboral que supone que dentro de cada nivel salarial (antiguas categorías según lo explicado en el punto anterior), se han creado diferentes subniveles salariales. **Incluido en convenio** ✓

Esto supone que el trabajador que está dentro de un nivel salarial, sin cambiar de nivel y llevando a cabo las mismas funciones, podrá ir ascendiendo en los subniveles salariales y por tanto económicamente. Así, se han establecido para los Grupos I y II 4 subniveles salariales dentro de cada nivel, y para el Grupo III 7 subniveles.

Este sistema comienza a funcionar el día **1 de enero de 2018**, en el que todos los trabajadores parten del subnivel salarial 1 poniendo a cero su contador para la progresión.

Para conseguir el progreso económico será necesario la consecución de dos parámetros: experiencia en el subnivel (3 años) y Evaluación del Desempeño (EVD):

- **Experiencia en el subnivel** (3 años), una vez que haya pasado este periodo en el subnivel correspondiente el trabajador habrá conseguido este parámetro y podrá solicitar que se le realice la Evaluación del Desempeño.
- **EVD:** la realizará cada responsable directo a sus trabajadores y trabajadoras, basándose en los cuestionarios incluidos en convenio, es decir, deberá ser objetiva, medible y reconocible. Estos cuestionarios se dividen en dos, por un lado la **evaluación general** en la se evalúan 3 ítems como superados o no, es decir, o se obtiene la máxima puntuación o nada si no se ha superado.
 - Así, el primer ítem es el **absentismo**, que estará superado si no se ha faltado más de 6 veces SIN JUSTIFICAR en el periodo evaluable, es decir, si no han existido esas 6 faltas el trabajador obtendrá 2 puntos.
 - El segundo ítem son las **faltas y sanciones**, que tendrá superado cualquier trabajador que no tenga más faltas graves, muy graves o más de 3 faltas leves en el periodo a evaluar y siempre que sean firmes, es decir, que no estén recurridos ante órganos judiciales (2 puntos).

IV CONVENIO COLECTIVO

SERVICIOS AUXILIARES Y ATENCIÓN AL CLIENTE

- El tercer ítem se evalúa la **puntualidad**, si no se ha llegado tarde más de 14 días se dará por superado (1 punto).

La segunda parte de los cuestionarios es la **evaluación técnica**, dividida a su vez en dos cuestionarios más (competencias de eficacia personal y competencias técnicas del trabajador), en esta parte hay que sacar mínimo un total de 0,5 puntos para poder superar la EVD, valiendo cada subdivisión 2,5 puntos. Así, los ítems que se evalúan son: destrezas, rendimiento, conocimientos, trato con clientes, resolución de problemas, colaboración, clima laboral, imagen personal, cuidado de las instalaciones y motivación. Cada uno de estos ítems tiene como puntuación mínima un 0 y máxima un 0,5, siendo la normalidad un 0,3. Es decir, si el trabajador insulta a los clientes, en este apartado tendrá un 0, si los trata con normalidad (ni bien, ni mal) tendrá un 0,3, y se les atiende con brillantez obtendrá un 0,5.

En definitiva, para superar la EVD, el trabajador debe obtener, como decíamos, un mínimo de 0,5 en los dos últimos cuestionarios y un total entre todos de un 5. En nuestra opinión, y por la experiencia en otras empresas en las que lo hemos instaurado, todos los trabajadores *a priori* superan los cuestionarios sin ninguna dificultad.

Una vez superados ambos parámetros se asciende de subnivel salarial y se cobra la cantidad indicada en tablas mensualmente. Además, se vuelve a poner el contador a cero para prepararse para el ascenso al siguiente subnivel salarial y así sucesivamente.

Hay que tener en cuenta que esto ha sido una apuesta exclusiva de UGT y que valoramos muy positivamente su inclusión en convenio.

- **Cuadrantes.**- Establecimiento de cuadrantes anuales de servicio. **Incluido en convenio** ✓
- **Descanso durante la jornada.**- Incremento a 30 minutos de jornada efectiva de pausa por descanso en la jornada y desarrollo de criterios que garanticen el disfrute del mismo, así como regulación de carácter excepcional, en los casos donde por las condiciones del servicio sea imposible el disfrute de la pausa diaria. En estos casos se producirá la compensación que corresponda, ya sea económica (aproximadamente 90€) o en tiempo de descansos que se sumarán al periodo de vacaciones (13,68 días laborables). **Incluido en convenio** ✓

IV CONVENIO COLECTIVO

SERVICIOS AUXILIARES Y ATENCIÓN AL CLIENTE

- **Vacantes y ampliaciones de jornada.**- Establecimiento de un sistema objetivo en la cobertura de vacantes y/o ampliaciones de jornada para los trabajadores de plantilla. **No lo hemos podido incluir en este convenio.**
- **Licencias retribuidas.**- Se han ampliado las siguientes licencias retribuidas: permiso de 15 días para las parejas de hecho, reducción de jornada para el cuidado de hijos menores de 12 años (según estipula la legislación vigente) y el **tiempo indispensable** para el acompañamiento a menores de 12 años al médico en el sistema de sanidad pública. **Incluido en convenio** ✓
- **Licencias no retribuidas.**- no se había recogido en la plataforma. No obstante, se han ampliado, posibilitando el disfrute de 2 días de licencia a aquellos trabajadores que presten servicio un promedio de 4 días a la semana y pudiendo solicitar licencias de 1 mes a 4 meses no retribuidas a los trabajadores que cumplan con ciertos requisitos (antigüedad mínima de 3 años, que no hayan solicitado una licencia igual en los 2 años anteriores y que preavisen con 1 mes de antelación) y con limitaciones en las fechas más conflictivas en cada centro de trabajo (Navidades, Semana Santa y ferias). **Incluido en convenio** ✓
- **Maternidad, paternidad, lactancia, guarda legal, igualdad.**- Adaptación a la legislación vigente, así como a la jurisprudencia. Además, se ha incluido con respecto a la lactancia la forma de contabilizar la acumulación según jurisprudencia, para evitar discrepancias con las diferentes empresas. Así, para contabilizar el tiempo de lactancia se deberá hacer de forma individual por trabajadora, teniendo en cuenta desde el día en que se quiera empezar con el disfrute de la acumulación hasta el día que el bebé cumple 9 meses de edad, para ello se contarán los días en los que efectivamente se tuviera que trabajar (grafiados) desde una fecha a la otra, a razón de 1 hora por cada día y se dividirá entre la jornada diaria de la trabajadora o trabajador, lo que dará como resultado los días de acumulación que se disfrutarán en días laborales. **Incluido en convenio** ✓
- **Violencia de género.**- Inclusión de medidas relativas a Violencia de Género (maltrato de hombre a mujer) e igualdad en el tratamiento de la misma con la violencia doméstica (maltrato de mujer a hombre) para que los trabajadores que la sufran tengan los mismos derechos de protección. **Incluido en convenio** ✓

IV CONVENIO COLECTIVO

SERVICIOS AUXILIARES Y ATENCIÓN AL CLIENTE

- **Asistencia jurídica.**- Se recoge en convenio que la empresa proporcionará asistencia jurídica a los trabajadores o trabajadoras que por la prestación de sus servicios sean requeridos a comparecer en cualquier sede judicial, o sean víctimas de agresiones físicas por clientes o usuarios. **Incluido en convenio** ✓
- **Seguro de accidentes.**- Se mejoran los importes para cubrir las contingencias por muerte, gran invalidez e invalidez permanente absoluta. **Incluido en convenio** ✓
- **Prendas de trabajo.**- No estaba recogido en la plataforma, sin embargo se ha incluido en convenio que la entrega de la ropa se realice en el centro de trabajo siempre que sea posible, y cuando no lo sea que se considere el tiempo empleado por el trabajador en el desplazamiento y recogida como tiempo de trabajo efectivo, por lo que debe ser compensado económicamente o con descansos. **Incluido en convenio** ✓
- **Formación.**- Inclusión y desarrollo de los Permisos Individuales de Formación y desarrollo de los criterios para su concesión, según legislación vigente. Es un derecho para aquellos trabajadores que están cursando estudios oficiales, de disponer de 200 horas anuales para llevar a cabo sus estudios. A las empresas les abona el estado estas horas por lo cual no tiene coste ninguno para ellas. **Incluido en convenio** ✓
- **Movilidad geográfica.**- A pesar de la presión patronal para modificar el artículo que la regula, no hemos permitido ningún cambio en su redacción.



IV CONVENIO COLECTIVO

SERVICIOS AUXILIARES Y ATENCIÓN AL CLIENTE

ASPECTOS RETRIBUTIVOS

- **Incrementos salariales** **Incluido en convenio** ✓

Incrementos en todos los conceptos salariales del convenio colectivo, con mejora del poder adquisitivo en cada uno de los años de vigencia del convenio:

2017: 0,6% en el primer semestre + 1% en el segundo semestre del año + 0,25% de lo que supone la media de días festivos trabajados por cada empleado.

2018: 1,5% con cláusula de revisión salarial topada en un 2,5% + 0,5% aproximado del plus festivo + 0,1% de la paga de septiembre.

2019: 1,5% con cláusula de revisión salarial sin tope alguno + 0,5% aproximado del plus festivo + 0,1% de la paga de septiembre.

- **Plus de festivos.**- Creación de un plus por prestación de servicio en Festivos. Se abonará por cada festivo trabajado un total de **10 €**, lo que supone anualmente un 0,50% más de subida aproximadamente. Se comenzará a abonar el 1 de julio de este año, suponiendo un 0,25% aprox. para 2017. Los trabajadores contratados exclusivamente para fines de semana y festivos no lo percibirán pero, como consecuencia, se incrementa el porcentaje de jornada, y por lo tanto de salario, al verse reducidas las horas anuales. **Incluido en convenio** ✓

- **Pagas extraordinarias.**- Incremento en la cuantía de las pagas extraordinarias, por el prorrateo de la **paga de septiembre** que se incluye en el salario base. Este prorrateo comenzará a aplicarse el 1 de enero de 2018, lo que supone un incremento de 19,02€ en el salario anual de este año. **Incluido en convenio** ✓

- **Horas extras por fuerza mayor.**- Además del abono correspondiente, asunción por parte de la empresa de los gastos relativos a la manutención del trabajador que realice estas horas. **No hemos podido mejorarlo en este convenio.**

IV CONVENIO COLECTIVO

SERVICIOS AUXILIARES Y ATENCIÓN AL CLIENTE

- **Horas extraordinarias.**- Incremento de la cuantía de las horas extraordinarias y adaptación de los valores de las distintas categorías para el cumplimiento normativo. En todo caso, nunca podrán ser abonadas por debajo de la hora ordinaria. **Incluido en convenio** ✓
- **Mandos Intermedios.**- Incremento de los pluses de responsabilidad. Establecimiento de complementos sobre el plus de responsabilidad en función de la responsabilidad o del número de trabajadores a su cargo. Se ha incrementado en las siguientes cuantías:
 - Azafato encargado: 12 euros/mes
 - Coordinador: 14 euros/mes
 - Jefe de servicio: 17 euros/mes

Incluido en convenio ✓

- **Incrementos NOL** **Incluido en convenio** ✓
 - Personal auxiliar: 18 € por cada ascenso de subnivel.
 - Encargados: 19 € por cada ascenso de subnivel.
 - Coordinador: 20 € por cada ascenso de subnivel.
 - Jefe de servicios: 21 € por cada ascenso de subnivel.

Analizando el convenio en su conjunto, desde UGT consideramos positivos los frutos de la negociación, siendo conscientes de que es un acuerdo que mejora considerablemente a medio y largo plazo. En este sentido, una de las mayores dificultades venía determinada por los próximos contratos que están a punto de licitar las empresas matrices en nuestro sector, Grupo RENFE y ADIF, siendo un objetivo relevante el que estas empresas incorporen los incrementos derivados del convenio a los nuevos contratos, ya que de lo contrario las licitaciones se publicarán con importes económicos desfasados que acaban generando un efecto negativo en las plantillas.

Por ello, los representantes de UGT decidimos negociar un convenio a medio y largo plazo para que en su conjunto fuese superior al que pudiésemos haber conseguido a corto plazo.