



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA

1.- OBJETO

El presente documento tiene por objeto describir las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por la Empresa/Entidad adjudicataria de la gestión del servicio de Teleasistencia para personas mayores y personas con discapacidad, a prestar en el Municipio de Zaragoza.

2.- DEFINICIÓN, OBJETIVOS Y MODALIDADES DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

2.1.- DEFINICIÓN DEL SERVICIO

El servicio de Teleasistencia Domiciliaria (en adelante TAD), tiene por finalidad atender a las personas usuarias de forma ininterrumpida e inmediata, mediante el uso de tecnologías de la información y de la comunicación, con apoyo de los medios personales necesarios, ante situaciones de emergencia, de inseguridad, soledad y aislamiento, con el fin de favorecer la permanencia de las personas en su medio habitual.

La TAD se presta fundamentalmente a través de la línea telefónica fija/móvil.

Por un lado, en la vivienda del usuario se instala un dispositivo conectado, mediante la red eléctrica y línea telefónica a un centro de atención con el que se comunica en caso de urgencia, activando un pulsador. El usuario será el titular de la línea y esta deberá ser compatible con el sistema de teleasistencia.

Por otro, existe un centro de atención (en adelante CA) al que está conectado el equipo instalado en el domicilio de la persona usuaria, dotado de un equipamiento de comunicaciones e informático específico y de los recursos humanos necesarios para la prestación del servicio.

Los objetivos principales del servicio son:

- Garantizar la comunicación interpersonal, bidireccional, ante cualquier necesidad las 24 horas del día, todos los días del año.
- Proporcionar atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia a través de personal especializado
- Proporcionar atención presencial a la persona usuaria cuando ésta sea necesaria.
- Movilizar recursos ante situaciones de emergencia sanitaria, domiciliaria o social
- Prevenir, detectando precozmente, las situaciones de riesgo que puedan darse.
- Proporcionar seguridad y tranquilidad a las personas usuarias y sus familiares garantizando la atención en caso de emergencia.
- Seguimiento permanente de la persona usuaria desde el CA, mediante llamadas telefónicas periódicas, tales como de familiarización, de cortesía y felicitación, de seguimiento, de recordatorio o de fin de ausencia, entre otras.

Las llamadas de seguimiento se realizarán desde el CA, como mínimo cada 15 días, salvo que la persona usuaria prefiera una frecuencia distinta, y siempre tomando como referencia el último contacto mantenido.

- Gestionar agendas específicas suscritas entre la Empresa/Entidad prestataria del servicio y la persona usuaria, a petición de ésta, de su familia o allegados, que permitan recordarles tomas de medicación, citas médicas u otras actividades de importancia.
- Realizar llamadas informativas sobre campañas específicas que sean de interés para los usuarios del servicio (recomendaciones por ola de calor, prevención de estafas, robos, entre otros)

2.2.- OBJETIVOS

El objetivo básico del servicio es mantener y potenciar la autonomía de la persona atendida, y la de su familia o unidad de convivencia para que la persona pueda permanecer en su propio domicilio el mayor tiempo posible.

Para ello los objetivos que fundamentan y a los que se debe dirigir el servicio, dentro de las posibilidades reales de cada persona son:



- Estimular y potenciar la autonomía personal.
- Mantener a las personas en su medio habitual, sirviendo como apoyo a cuidadores y previniendo o evitando internamientos innecesarios o no deseados.
- Asegurar la intervención en caso de crisis personales, sociales o sanitarias.

2.3.- SERVICIO CON UNIDAD MÓVIL (UMO)

Las actuaciones de la Unidad Móvil (en adelante UMO), tienen por objeto la atención presencial a las personas usuarias en sus domicilios ante situaciones de emergencia, que impliquen un riesgo para su integridad física, psíquica o social o de su entorno y que requieran, además de una respuesta verbal desde el CA, la movilización de recursos y la realización, en su caso, de actividades de mantenimiento del equipamiento tecnológico domiciliario de Teleasistencia.

Estas actuaciones conllevan una valoración y asistencia inicial, complementando las intervenciones que deben realizar los servicios sanitarios o de emergencias correspondientes, y los recursos familiares y personales de la persona usuaria.

Este recurso se debe movilizar conforme a protocolos establecidos para garantizar la atención de la persona usuaria, en los siguientes casos:

- Por alarmas de emergencia generadas por la persona usuaria o por otros dispositivos de detección de situaciones de riesgo, siempre que así lo requiera la valoración de dicha emergencia.
- Cuando desde el CA no se haya podido mantener un contacto con la persona usuaria que ha originado la comunicación y/o con su entorno de recursos de proximidad.
- Por falta de comunicación reiterada con la persona usuaria por parte de su red habitual de contactos y a requerimiento de éstos.

Los medios materiales y técnicos mínimos con los que debe contar el Área de Unidad Móvil, serán los siguientes:

- Medios materiales: dispondrá de vehículos suficientes para la atención del servicio.



Debe disponer de material para la correcta ejecución de sus funciones y estarán dotados de material de primeros auxilios, herramientas y material para pequeñas reparaciones domésticas y material para aseo personal.

- Medios técnicos: debe estar dotada con los medios necesarios que les permitan mantener comunicación permanente con el CA.

En caso de contar con el servicio de custodia de llaves, debe disponer de un espacio para almacenamiento de llaves, cerrado y con medidas de seguridad así como contar con control de acceso.

La oferta deberá concretar y especificar con todo detalle los medios con los que contará la Base de Unidad Móvil.

2.4.- SERVICIO CON CUSTODIA DE LLAVES

Este es un sistema complementario del servicio de teleasistencia, que solo es posible si el servicio dispone de Unidad Móvil, como en el caso del servicio contemplado en el presente Pliego.

En el Área de Unidad Móvil se habilitará una zona específica para el almacenamiento y codificación de llaves, controlado con acceso restringido.

La Empresa/Entidad adjudicataria debe ofrecer un sistema seguro y garantizado de custodia de las llaves del domicilio de la persona que utiliza el servicio.

3.- PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO

3.1.- PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS DE TELEASISTENCIA.

Con carácter general y siempre de conformidad con los criterios de selección establecidos a continuación, podrán ser personas usuarias de Teleasistencia todas aquellas que se hallen en situación de riesgo por razones de edad, discapacidad, enfermedad o aislamiento social.



Dado que el manejo del sistema requiere un cierto nivel de comprensión y discernimiento, debe excluirse como usuarios a las personas con enfermedades mentales graves, incluidas las demencias.

3.2.- TIPOS DE PERSONA USUARIA

Tendrán la condición de usuario las siguientes personas:

a) El titular del servicio de teleasistencia domiciliaria: Dispone del terminal de persona usuaria y de la unidad de control remoto (en adelante ucr). Reúne todos los requisitos para ser persona usuaria.

El precio del servicio ascenderá al 100% de su importe.

b) La persona usuaria con ucr adicional: Es la persona que, conviviendo con el titular del servicio, reúne los requisitos para ser persona beneficiaria del servicio. Dispondrá de una unidad de control remoto adicional para su uso exclusivo. Sustituirá a la persona titular en caso de que ésta cause baja.

Serán los Servicios Sociales Municipales los que determinen la procedencia de esta prestación.

c) La persona usuaria sin ucr: Es la persona que, conviviendo con el titular del servicio y necesitando las prestaciones y atenciones que éste proporciona, carece de capacidad física, psíquica o sensorial para poder solicitar por sí mismo esa atención. Esta persona usuaria debe ser dada de baja cuando lo sea el titular, salvo que pase a depender de otra persona usuaria titular con la que también conviva.

Serán los Servicios Sociales Municipales los que determinen la procedencia de esta prestación.

4.- GESTIÓN DEL SERVICIO

4.1. INFORMACIÓN Y ACCESO AL SERVICIO

4.1.1.- Por parte de Ayuntamiento de Zaragoza

Corresponderá al Ayuntamiento de Zaragoza la información, valoración, selección y reconocimiento de la prestación, así como la baja en el servicio de teleasistencia de las personas usuarias.

El Ayuntamiento de Zaragoza comunicará a la empresa/entidad adjudicataria la relación de personas a las cuales se ha de dar el alta en el servicio.

El Ayuntamiento de Zaragoza, facilitará a la persona usuaria la siguiente información básica:

- Definición del servicio.
- Condiciones de acceso al servicio y obligaciones de la persona usuaria para garantizar la adecuada prestación.
- Funcionamiento general.
- Prestaciones.
- Identificación de la empresa/entidad adjudicataria que prestará el servicio.
- Teléfonos de contacto.

4.1.2.- Por parte de la Empresa/Entidad

La Empresa/Entidad adjudicataria será la responsable del primer contacto con la persona usuaria, en el que se acordará día y hora aproximada de la cita. Se proporcionará a la persona usuaria el teléfono de la empresa/entidad adjudicataria, con el fin de facilitar la comunicación ante posibles incidencias que modifiquen la cita establecida.

La Empresa/Entidad adjudicataria recabará los datos mínimos complementarios y proporcionará a la persona usuaria del servicio la siguiente información:

- Características específicas de teleasistencia.
- Prestaciones que incluye el servicio: Agendas, llamadas de cortesía, llamadas de seguimiento, recordatorios de toma de medicación, y otras.
- Procedimiento de atención ante comunicaciones y avisos: niveles de actuación.



- Autochequeo de control técnico del sistema.
- Obligaciones de la persona usuaria para garantizar la adecuada prestación.
- Condiciones de calidad de la prestación del servicio.

En definitiva, se deberán proporcionar cuantas aclaraciones sean necesarias. Asimismo, se deberá facilitar la información, también por escrito, con un lenguaje claro y comprensible, sobre el funcionamiento básico del servicio, de tal forma que esta documentación sirva a la persona usuaria de guía-manual permanente de consulta ante cualquier duda o dificultad.

El protocolo de datos mínimos sobre la persona usuaria e información a facilitar a la persona beneficiaria sobre contenidos del servicio se acogerá a lo definido en el **Anexo I** de este pliego técnico.

Si la persona usuaria sin unidad de control remoto no puede recibir o comprender la información por sí misma, se facilitará a los familiares o representantes.

4.2. SERVICIOS DE GARANTÍA, MANTENIMIENTO Y REPOSICIÓN DEL EQUIPAMIENTO TÉCNICO

Se debe contar con un sistema de gestión del equipamiento técnico que asegure el mantenimiento preventivo y correctivo.

En todo caso los equipos estarán programados para una comprobación periódica; al menos, una vez cada 15 días.

Se debe disponer de un stock que permita la reposición inmediata en los casos necesarios.

En las averías detectadas que afecten a la continuidad del servicio, las reparaciones, reposiciones o sustituciones se deben realizar en un periodo no superior a 48 horas desde que se detectó la avería, siendo dicha reparación o sustitución, en todo caso, por cuenta del adjudicatario.

4.3. PROCEDIMIENTO DE PRESTACIÓN

La atención que se presta por el servicio vendrá configurada por las siguientes modalidades y condiciones:

4.3.1.- Comunicaciones bidireccionales entre la persona usuaria y el Centro de Atención

La persona usuaria debe poder comunicar directamente con el CA cuantas veces lo estime oportuno.

Cuando la persona usuaria realice una llamada, los teleoperadores del CA serán los encargados de atenderla. Los teleoperadores deben identificarse como Servicio de Teleasistencia del Ayuntamiento de Zaragoza y se deben dirigir a la persona usuaria por su nombre.

Las comunicaciones por activación de la persona usuaria que se reciben en el CA se deben responder en un tiempo medio que no supere los 15 segundos, tiempo que empieza a contar desde la entrada de la llamada en el Centro.

El teleoperador debe mantener una actitud de escucha activa y recoger información lo más rápida y ampliamente posible, acerca del tipo y gravedad de la incidencia.

La Empresa/Entidad prestataria del servicio tendrá actualizada toda la información relativa al usuario, en su expediente telemático, a fin de poder prestarle una atención personalizada y adecuada a la situación que se produzca en cada momento, favoreciendo con ello la percepción de seguridad de los usuarios, procurando que las comunicaciones de atención personalizada sean realizadas por un mismo operador de forma que la persona usuaria tenga una referencia personal estable en su atención.

Las llamadas atendidas en el C.A producirán la activación del sistema informático mostrando la codificación de la persona usuaria con:

- Identificación de la llamada (nombre de la persona usuaria).

- Identificación del terminal o pulsador que genera la alarma.
- Datos más relevantes de la persona usuaria.
- Acceso al expediente completo.
- Recursos a movilizar.
- Procedimientos de actuación ante incidencias.

Por seguridad del sistema, la llamada, una vez generada por la persona usuaria, sólo puede ser finalizada desde la Central.

En todos los casos, además de contar con un soporte de protocolos de actuación, el teleoperador debe contar con el apoyo de la persona supervisora del CA que, ante cualquier duda, garantice la toma de la decisión más adecuada en cada situación.

Las comunicaciones bidireccionales comprenden las siguientes modalidades:

1º Comunicación Informativa. Sirven para facilitar el intercambio de información con la persona usuaria, de forma clara, sencilla y comprensible.

El tipo de información transmitida debe solicitarse y estar aceptada previamente por el Ayuntamiento de Zaragoza. Incluirá contenidos temáticos concretos, que podrán estar relacionadas con actuaciones generalizadas de carácter preventivo, tales como, estímulo de hábitos de vida saludables, promoción de vida social activa, adopción de medidas de protección específicas ante situaciones de carácter estacional o coyuntural, o con la intensificación del seguimiento de personas usuarias de alto riesgo.

2º Comunicación de Emergencia. Se producen por situaciones que implican riesgo para la integridad física, psíquica o social de la persona usuaria o de su entorno, que requiere la actuación y, en su caso, movilización inmediata de recursos propios de la persona usuaria, recursos sociales o sanitarios, de emergencia o de fuerzas de seguridad.

La respuesta ante una comunicación de emergencia se hace siguiendo el protocolo que se describe a continuación y atendiendo a los siguientes niveles:

Nivel 1 (Respuesta verbal). Ante cualquier comunicación de emergencia el personal del CA, mediante una escucha activa, debe evaluar la situación y determinar el motivo de la llamada.

En primera instancia, debe informarse lo más ampliamente posible y tratar de solucionar la demanda recibida con atención personal, información o apoyo telefónico. Si no lo consiguiera procederá a pasar al siguiente nivel.

Nivel 2 (Respuesta verbal con Movilización de recursos). La actuación ante emergencias con movilización de recursos deberá pasar a segundo nivel en los casos siguientes:

- Cuando desde el CA no se haya podido mantener un diálogo con la persona usuaria que ha originado la comunicación.
- Por falta de comunicación reiterada con la persona usuaria por parte de su red habitual de contactos y a requerimiento de estos y tras no haber tenido noticias o comunicación desde el CA.
- Se ha mantenido un diálogo con la persona usuaria pero se considera necesaria la movilización de recursos.
- En su caso, por avisos de dispositivos periféricos de detección de falta de actividad según los protocolos establecidos con Ayuntamiento de Zaragoza.

Si de la información recogida por el CA se desprende la necesidad de movilizar otros recursos, propios de la entidad o ajenos, su requerimiento se debe realizar de forma inmediata.

Para ello se llevará a cabo una buena coordinación y uso de los recursos de atención presencial, propios y comunitarios, que puedan intervenir en determinadas situaciones de riesgo o emergencia y que también deben formar parte del diseño completo del servicio a prestar.

El CA se pondrá en contacto con los recursos del usuario (familiares y personas de confianza) con el fin de informarles de la situación.

Ante cualquier situación de emergencia y siempre que la persona usuaria viva sola o con un acompañante dependiente, y no disponga de recursos (familiares y personas de confianza) o estos no estén disponibles deberá movilizarse la UMO.

La actuación de la UMO tiene por objeto la atención presencial a las personas usuarias en sus domicilios, ante situaciones de emergencia

(domésticas, psicosociales, sanitarias, etc.) detectadas desde el CA.

Su movilización estará condicionada a la gravedad de la situación, siendo complementaria a la movilización de otros recursos públicos o privados (propios o ajenos de la persona usuaria, servicios sanitarios o sociales, entre otros).

Estas unidades estarán en comunicación permanente con el CA y dotadas de los medios suficientes para garantizar el correcto cumplimiento del servicio con calidad.

El oficial de la UMO permanecerá en el domicilio de la persona usuaria el tiempo necesario y esperará la llegada de los profesionales o los familiares de la persona atendida hasta asegurarse que la emergencia que motivó la llamada está encauzada a los servicios normalizados.

Tras la evaluación de la situación, se dará por finalizada la actuación o, si es necesario, requerirá al CA ayuda de otros recursos.

El CA debe hacer seguimiento de las actuaciones llevadas a cabo y, en caso de traslado, cerciorarse de que se ha producido el ingreso o el regreso de nuevo a su domicilio si aquél no fuera procedente.

La Empresa/Entidad adjudicataria llevará un registro de todas las movilizaciones realizadas por la UMO, de manera que en cualquier momento pueda facilitar al Ayuntamiento de Zaragoza la relación de tiempos medios de llegada y acceso al domicilio ante emergencias.

Asimismo, se programarán las correspondientes agendas con llamadas de seguimiento de emergencias para los días sucesivos hasta que se cierren las consecuencias (no cronificadas) de la crisis.

Se procederá, también, a comunicar a los profesionales designados por el Ayuntamiento de Zaragoza en las 24 horas siguientes, la situación de emergencia producida y el tratamiento dado a la misma. El sistema de comunicación será el que para ello determine el Ayuntamiento de Zaragoza.

3º Comunicación de seguimiento y atención personal. El CA debe efectuar llamadas a cada persona usuaria con el objetivo de realizar un seguimiento de su situación y transmitir una sensación de apoyo y confianza, así como recordar citas, actividades o gestiones.

Se tratará de llamadas de acompañamiento, atención y comunicación interpersonal, dirigidas a mantener el contacto con las personas usuarias, interesarse por su estado físico y anímico y estimular hábitos de vida saludables.

Incluye los siguientes tipos de llamadas:

a) De seguimiento permanente: De la persona usuaria desde el CA mediante llamadas telefónicas periódicas (de familiarización, de cortesía y felicitación, de seguimiento, de fin de ausencia) con la finalidad de estar presentes en su vida cotidiana, potenciar hábitos de vida saludable y actualizar los datos del expediente sociosanitario de la persona usuaria.

b) De agenda del usuario: Tienen como finalidad recordar a la persona usuaria la necesidad de realizar una actividad concreta, de forma esporádica o con la periodicidad o la frecuencia suficiente para poder dar cobertura a las necesidades de agenda del usuario, como la realización de una gestión, citas médicas, entre otros. Las agendas se programarán a petición de la persona usuaria o familiares.

c) Otras comunicaciones: Aquellas que se refieren a iniciativas del CA de cara a anuncios o recordatorios de campañas (vacunaciones), avisos de prevención (calor, frío) u otro tipo de anuncios generales a personas usuarias de teleasistencia que la empresa prestadora pueda realizar de forma coordinada con las autoridades sociosanitarias territoriales o estatales.

4.3.2.- Avisos producidos automáticamente por el sistema

Este tipo de avisos revestirá las siguientes modalidades:

Por activación de sistemas periféricos: Son avisos producidos pasivamente por alteración en el funcionamiento de dispositivos periféricos instalados en el domicilio (detectores de caídas, detectores de gas, detectores de humo...) que da lugar a una situación potencialmente crítica. El

CA deberá contactar inmediatamente con la persona usuaria.

Por averías técnicas en el sistema, generadas por:

- Corte en la conexión del terminal a la red eléctrica.
- Restablecimiento de la conexión a la red eléctrica.
- Baja carga de las baterías del terminal.
- Baja carga de la batería de la unidad de control remoto.

El CA deberá realizar las comprobaciones necesarias para restablecer el servicio inmediatamente.

La Empresa/Entidad adjudicataria dispondrá los medios para que las comunicaciones bidireccionales sean y queden registradas, y sean codificadas coherentemente por niveles y subniveles, atendiendo a la clasificación recogida en el **Anexo III**.

4.4.- ALTA, SUSPENSIÓN Y BAJA EN EL SERVICIO

4.4.1.- Alta en el Servicio

Las altas de las personas usuarias en el servicio se darán por el Ayuntamiento de Zaragoza.

Corresponde al Ayuntamiento de Zaragoza comprobar que la persona solicitante del alta cumple los requisitos y se ajusta a los criterios establecidos en el epígrafe 3.1 del presente Pliego. En el caso de que no pudieran ser atendidas todas las solicitudes de alta corresponderá al Ayuntamiento de Zaragoza seleccionar a las personas usuarias en función de los criterios de preferencia que puedan establecerse.

El Ayuntamiento de Zaragoza notificará al interesado el reconocimiento del servicio así como a la Empresa/Entidad, que habrá de proceder a hacer efectiva el alta de la nueva persona usuaria del servicio. A tal fin, el Ayuntamiento de Zaragoza proporcionará a la Empresa/Entidad los datos personales básicos de la misma para que se pueda poner en contacto con ésta y proceder a la instalación del terminal o dispositivos necesarios para el

funcionamiento del sistema.

Instalación del terminal y alta en el servicio

La instalación de los terminales o dispositivos necesarios para el funcionamiento del sistema en el domicilio de la persona usuaria se producirá en un tiempo no superior a los quince días tras haber recibido la relación de altas del Ayuntamiento de Zaragoza.

En los casos en que el Ayuntamiento de Zaragoza valore como urgente la instalación del servicio, ésta deberá realizarse en un plazo máximo de 48 horas. El incumplimiento de estos plazos no será responsabilidad de la Empresa/Entidad adjudicataria si tal incumplimiento se produjera por el retraso imputable a la persona usuaria.

Dado el carácter extraordinario de las altas calificadas como urgentes serán tramitadas como tal, un máximo del diez por ciento del total de las altas propuestas en un año natural. La instalación urgente se efectuará previa comunicación del Ayuntamiento de Zaragoza a la Empresa/Entidad adjudicataria.

La instalación o entrega en el domicilio del dispositivo o dispositivos de Teleasistencia se realizará previo acuerdo entre un profesional de la empresa adjudicataria y la persona usuaria. La franja horaria para las instalaciones será la comprendida entre las 09:00 y las 20:00 horas de lunes a viernes.

La instalación se realizará por personal técnico cualificado, que informarán a la persona usuaria sobre su funcionamiento y características. No se dará por concluida hasta haber realizado las correspondientes verificaciones del buen funcionamiento de todo el sistema, con llamada de recepción, emisión y pulsaciones desde todos los elementos instalados en la vivienda, y haber comprobado que las personas usuarias han entendido su manejo de todo el equipamiento instalado.

Cada nueva instalación conllevará, al menos, una visita del Coordinador del Servicio de Teleasistencia de la Empresa/Entidad adjudicataria al domicilio del usuario. La visita tendrá por objeto asegurarse de que la información

disponible sobre la situación socio- sanitaria de las personas a atender es correcta y suficiente para una adecuada prestación del servicio, de que las personas usuarias disponen de toda la información relativa al funcionamiento del sistema y a las prestaciones del servicio, así como que la instalación o entrega se ha realizado a plena satisfacción de las persona usuarias.

Los costes de la instalación serán por cuenta del adjudicatario.

La instalación del terminal y en su caso de los sistemas periféricos se realizará según protocolo determinado en el **Anexo II**.

Documento de conformidad de la persona usuaria

La Empresa/Entidad adjudicataria prestadora del servicio y la persona usuaria suscribirán un documento de conformidad con el servicio, que expresará la conformidad de ambas partes en las condiciones de la prestación del mismo. Hará mención expresa a si la persona usuaria hace entrega de llaves o no la hace y, en este último caso, la conformidad con las condiciones del servicio si surge la necesidad de entrar en el domicilio como consecuencia de una emergencia.

En caso de que la persona usuaria decida entregar las llaves con posterioridad a la firma del documento de conformidad, se procederá a firmar un nuevo documento donde quede registrada la entrega de llaves.

Asimismo, cuando se produzca un cambio de llaves en un domicilio, el usuario se compromete a notificarlo a la Empresa adjudicataria. Este hecho debe quedar registrado por ambas partes en el documento adecuado. El documento de conformidad a suscribir se acogerá a lo dispuesto en el **Anexo IV**.

La Empresa/Entidad debe registrar y custodiar el documento de conformidad y las actualizaciones que puedan producirse en caso de modificaciones sustanciales en la condiciones de prestación del servicio, mientras éste permanezca en alta y el tiempo establecido posterior a la baja.

Derechos y obligaciones de las personas usuarias del servicio

La Empresa/Entidad adjudicataria, con la participación o conocimiento previo del Ayuntamiento de Zaragoza en los puntos que proceda en los términos de este pliego, debe garantizar el respeto a los siguientes derechos de la persona usuaria del servicio:

- A ser informado de forma clara, antes del inicio del servicio, de sus derechos y obligaciones y de las características y normativa del servicio.
- A recibir el servicio sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, salvo en lo referente a los requisitos y criterios de preferencia establecidos en el último párrafo del apartado 3.1 anterior.
- A la confidencialidad de los datos y de las informaciones facilitadas de acuerdo con la legislación vigente de protección de datos de carácter personal.
- A recibir un trato correcto y respetuoso por parte de los profesionales que intervienen en el servicio.
- A recibir de forma continuada las prestaciones del servicio mientras estén en situación y condiciones de necesitarlo.
- A solicitar la suspensión temporal del servicio por ausencia justificada del domicilio.
- A renunciar de manera definitiva al servicio concedido.
- A presentar quejas, reclamaciones y sugerencias a propósito de la prestación del servicio.
- A ser orientado hacia los recursos alternativos que, en su caso, resulten necesarios.

Las personas usuarias están obligadas a:

- Facilitar verazmente los datos personales, de convivencia y familiares, y presentar los documentos correspondientes exigibles para valorar y atender la situación.
- Adoptar una actitud colaboradora y de respeto mutuo en el desarrollo del servicio respetando la dignidad y los derechos del personal, como

trabajadores y como personas.

- Informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar y social, que pudiera dar lugar a modificaciones en la prestación del servicio.
- Comunicar al CA, con la suficiente antelación, cualquier ausencia temporal del domicilio que impida la prestación del servicio.
- Comunicar por escrito que no desea continuar recibiendo el servicio y facilitar la entrega del terminal.
- Manipular adecuadamente y con responsabilidad los aparatos cedidos para la prestación del servicio (terminal fijo/móvil, ucr y otros dispositivos).
- En el caso de que exista custodia de llaves del domicilio, tendrá que manifestar por escrito a quien (familiares, amigo/a, personas de confianza) la empresa/entidad adjudicataria tiene que devolver las llaves cuando finalice la prestación, en su caso.
- Permitir el acceso al domicilio a los profesionales del servicio, para la revisión, mantenimiento y retirada de la tecnología cuando sea necesario.

4.4.2.-Suspensión Temporal

Se producirá la suspensión temporal del servicio de teleasistencia por ausencia temporal de la persona usuaria del domicilio, motivada por hospitalización, salida de vacaciones, estancia temporal en centro residencial u otros motivos similares, que determinan la interrupción de la comunicación entre la persona atendida y el CA, sin que esto suponga la retirada del equipamiento domiciliario de Teleasistencia.

La ausencia será notificada por el interesado al Ayuntamiento de Zaragoza, o a la Empresa/Entidad adjudicataria

El periodo mínimo de suspensión temporal será de un mes y el máximo, salvo causas debidamente justificadas y previa autorización del Ayuntamiento de Zaragoza, no podrá ser superior a tres meses continuados. En casos excepcionales se deberá establecer un plazo concreto de retorno. Por encima del citado periodo, la persona usuaria causaría baja definitiva.

Durante el periodo de suspensión temporal se facturará un 20% del importe del servicio.

Finalizado este periodo y si persisten las circunstancias que motivaron el alta en el servicio, se reactivará la atención en las condiciones en las que se venía realizando.

4.4.3.- Baja Definitiva

Son causas de baja en los servicios:

- a) Dejar de reunir los requisitos establecidos para el derecho al servicio.
- b) Por agotarse el plazo máximo de suspensión temporal.
- c) Decisión expresa de la persona usuaria de abandonar el servicio.
- d) Incumplimiento reiterado por parte de la persona usuaria de sus obligaciones de colaboración o contractuales, que dificulten o hagan inviable la prestación del servicio.
- e) Fallecimiento de la persona beneficiaria.
- f) Baja en el Padrón Municipal de habitantes de la Ciudad de Zaragoza.
- g) Ingreso en Centro Residencial.
- h) Obtención del recurso por otros medios.
- i) No aceptación de las condiciones del servicio.

5.- OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

Con carácter general la Empresa/Entidad adjudicataria deberá contar con las autorizaciones y tener cumplidas las obligaciones registrales que, para la prestación de servicios sociales, exigen las normas de la Comunidad Autónoma de Aragón, así como la normativa estatal y europea.

5.1.- RECURSOS HUMANOS

La Empresa/Entidad adjudicataria, con carácter general, deberá disponer de

los medios personales suficientes para satisfacer adecuadamente las exigencias del contrato.

El personal dependerá exclusivamente del Adjudicatario, por lo que estará obligado al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia Laboral y de Seguridad Social, de Seguridad e Higiene en el trabajo y de Prevención de Riesgos Laborales, sin que el mismo tenga ningún tipo de vinculación laboral con el Ayuntamiento de Zaragoza.

El personal contratado por la Empresa/Entidad adjudicataria deberá poseer las titulaciones exigidas por la normativa vigente o, en su caso, contar con suficiente y acreditada experiencia profesional.

En caso de huelga de los trabajadores de la empresa/entidad adjudicataria, se garantizarán los servicios mínimos dirigidos a cubrir las necesidades básicas de las personas usuarias.

El servicio requiere la intervención de distintos profesionales, con la cualificación necesaria para garantizar un nivel óptimo de eficacia y calidad, por lo que el adjudicatario debe contar con carácter específico y concreto al menos, con los siguientes profesionales:

5.1.1.- Responsable del Servicio de Teleasistencia

El Adjudicatario designará un Responsable del Servicio, que debe ser un profesional con titulación universitaria y debidamente cualificado, para el desempeño de las funciones de planificación, dirección, coordinación, desarrollo y evaluación del cumplimiento de los objetivos a corto, medio y largo plazo, así como para la asignación de los recursos, tanto humanos, como técnicos y económicos, necesarios para asegurar que el servicio de TAD garantice a las personas usuarias una respuesta inmediata, la atención y servicios establecidos y la calidad de los mismos.

En el caso de que en la oferta presentada a la licitación no figure la designación del Responsable del Servicio será comunicada por escrito, al Ayuntamiento de Zaragoza en el plazo de 5 días a contar desde la fecha de firma del contrato. Si durante la vigencia del contrato hubiera un cambio de



Responsable, la empresa/entidad adjudicataria deberá comunicarlo previamente al Ayuntamiento de Zaragoza.

Perfil Profesional: debe poseer titulación académica universitaria y conocimientos y experiencia en Servicios Sociales y/o Sanitarios.

5.1.2. - Coordinador/Coordinadora

El coordinador/coordinadora es el/la responsable que desempeña las tareas de coordinación, gestión y organización del servicio.

Actúa como enlace entre las personas usuarias de los servicios y el Responsable del Servicio de la empresa/entidad adjudicataria.

En coordinación y bajo la dependencia del Responsable del Servicio, los coordinadores de zona asumirán las tareas de recogida y actualización de datos de las personas usuarias y recursos, de familiarizar a las personas usuarias con el sistema y de velar por el correcto mantenimiento de las instalaciones y equipos.

Se ocupará de realizar la visita al domicilio de la persona usuaria, para la puesta en marcha del servicio, así como de las sucesivas visitas que resulten precisas para la gestión y correcto seguimiento de los servicios prestados.

Se considerarán como criterios prioritarios para su intervención:

- Que se detecte que la persona usuaria tiene dificultades para la utilización del servicio.
- Presentar alguna queja sobre funcionamiento de los equipos o del servicio.
- Presentar situación de soledad extrema.
- A demanda de los Servicios Sociales Municipales.

Perfil Profesional: debe poseer titulación académica universitaria de



orientación social y conocimientos y experiencia en Servicios Sociales.

5.1.3.- Responsable del Centro de Atención

Es el máximo responsable del CA, que garantiza la correcta dirección del personal del centro y del funcionamiento del equipamiento tecnológico, así como la gestión eficaz de las comunicaciones, la movilización de los recursos necesarios, propios o ajenos, que la situación de emergencia requiera.

Perfil Profesional: debe poseer titulación académica universitaria o experiencia de un año en puesto de similares características, experiencia demostrada en la coordinación de equipos de trabajo, gestión de programas de emergencia social y sanitaria y conocimiento de los medios tecnológicos del CA.

5.1.4.- Teleoperadores/as

Personal responsable de la gestión de las llamadas entrantes en el CA y las agendas generadas, de acuerdo con las instrucciones, protocolos y pautas de actuaciones personalizadas establecidas.

Se deberá garantizar el número de Teleoperadores necesarios durante las 24 horas para poder cumplir con las obligaciones del presente contrato, estableciéndose una presencia mínima de dos personas por cada 2.500 terminales en horario de 8,00 horas a 22,00 horas y de una persona por cada 2.500 terminales de 22,00 horas a 8,00 horas.

Los Teleoperadores/as dispondrán del tiempo necesario para la realización de tareas de seguimiento y coordinación con el Coordinador/a.

Perfil Profesional: deberán poseer formación adecuada al puesto. Previo a su incorporación al puesto de trabajo, debe superar el periodo de formación establecido por la entidad.

5.1.5.- Supervisor/a de Teleasistencia

Responsable de la supervisión de los teleoperadores y en su caso, de los oficiales de Unidad Móvil. Su función es asegurar que la gestión de las llamadas se realice de forma inmediata y adecuada. Distribuye las tareas dentro del turno y asesora ante incidencias o dudas en el servicio.

Perfil profesional: Debe poseer formación académica o conocimiento y experiencia en el puesto similar de al menos un año.

5.1.6.- Oficial de Unidad Móvil

Responsable de la intervención de primera respuesta en el domicilio tras haberse producido una llamada que requiera el desplazamiento de este recurso. Su función es actuar ante emergencias, y permanecer en el domicilio hasta que éstas están encauzadas. Debe prestar apoyo personal y realizar actividades de mantenimiento del equipamiento tecnológico de Teleasistencia. Esta actuación no sustituye las intervenciones que puedan realizar los servicios sanitarios o de emergencia y los recursos familiares y personales de la persona usuaria.

Perfil profesional: Debe poseer formación académica o profesional o experiencia en puesto similar de al menos un año y permiso de conducir en vigor. Previo a su incorporación al puesto de trabajo, debe superar el periodo de formación establecido por la entidad.

5.1.7.- Técnico Instalador

Responsable del acondicionamiento del lugar e instalación de los terminales en el domicilio y del mantenimiento y reparaciones de los dispositivos.

Perfil profesional: Debe poseer formación académica o profesional en el campo de la electricidad, electrónica y telefonía. Previo a su incorporación al puesto de trabajo, debe superar el periodo de formación establecido por la empresa/entidad.



5.2.- FORMACIÓN DEL PERSONAL

La empresa/entidad adjudicataria de los servicios deberá acreditar un mínimo de 14 horas de formación retribuida a sus trabajadores, además de:

Asegurar la formación y competencia necesaria del personal que realiza los trabajos que afectan a la calidad del servicio.

Mantener archivo actualizado de la titulación, experiencia y formación del personal que interviene en el servicio.

Se debe garantizar que el personal del Servicio de Teleasistencia cuente como mínimo con:

Formación inicial que incluya:

Formación común que comprenda: Descripción general de la empresa/entidad, política de calidad de la empresa/entidad, prevención de riesgos laborales, organización del servicio, programa de trabajo, sistema de mejora continua, entre otras.

Formación específica de cada puesto relacionada con los siguientes aspectos:

- Atención y comunicación: Atención a las personas usuarias, habilidades de comunicación, protocolos de actuación, perfil de las personas usuarias a las que va a prestar el servicio, situaciones de estrés en la atención telefónica, derechos de las personas usuarias, valores éticos, aspectos socioculturales del colectivo a atender.
- Tecnológica. Manejo del software, conocimiento básico del equipamiento tecnológico, gestión de equipos de trabajo y funcionamiento de los sistemas de Teleasistencia, reparación de averías, instalación de terminales.
- Gestión. Relación con los servicios de emergencias, conocimiento de la red de recursos, relación con las unidades móviles y con el resto del equipo de TAD, elaboración y gestión de historiales, gestión de incidencias y sistemas de coordinación.

Formación continua que incluya:

Las entidades/empresas presentarán un plan integral de formación, como mínimo anual, con acciones formativas cuyos contenidos obedezcan a un diagnóstico previo de las necesidades de formación del personal para la realización de su trabajo, de las incidencias y dificultades surgidas, pautas de mejora, así como de sesiones de formación específicas para cada puesto de trabajo.

Política de Recursos Humanos

La Empresa/Entidad deberá presentar sus políticas y procedimientos para la planificación de sus plantillas, previsión de necesidades de personal, selección y cobertura de vacantes, adecuación de las personas a los puestos de trabajo y, motivación, satisfacción y fidelización de su personal para garantizar la satisfactoria prestación del servicio.

5.3.- RECURSOS MATERIALES Y TECNOLÓGICOS

La Empresa/Entidad adjudicataria debe proporcionar y contar con los medios materiales y tecnológicos necesarios para la gestión y ejecución del servicio.

5.3.1.- Centro de Atención de Teleasistencia

Es el Centro que da cobertura al servicio de TAD y es el responsable de la recepción y emisión de las comunicaciones y avisos enviados desde los equipamientos instalados en los domicilios de las personas usuarias (Terminal, UCR, Dispositivos periféricos). Debe estar provisto de tecnología (Software de gestión del servicio, Hardware, Servidores, etc.) con capacidad para procesar dichas comunicaciones y avisos adecuadamente y proporcionar a los teleoperadores información sobre el dispositivo que las ha generado.

La Empresa/Entidad para la prestación del Servicio, deberá contar con una Central de teleasistencia situada en la ciudad de Zaragoza siendo posible la ubicación del soporte tecnológico en cualquier otra localización. Además deberá contar con otra Central de respaldo independiente, que

podrá pertenecer a la misma empresa/entidad adjudicataria, o bien sin pertenecer a ésta acreditar documentalmente su contratación, que asegure cómo mínimo las comunicaciones de las personas usuarias con el CA habitual. Esta Central de respaldo podrá ubicarse fuera de la ciudad de Zaragoza.

El coste de la llamada para el usuario no debe superar el precio de una llamada telefónica local.

La Central deberá tener los siguientes requisitos mínimos:

Sistema de comunicaciones dotada con el número y tipo de líneas telefónicas suficientes para garantizar la atención de la persona usuaria con una central que permita:

- Emisión y recepción de llamadas de voz.
- Sistema de transferencia de las llamadas de voz a servicios de emergencia y otros números telefónicos.
- Sistema de grabación de las comunicaciones telefónicas realizadas.

Aplicación informática integrada con el sistema de comunicaciones que permita:

- Identificar de forma inmediata a la persona usuaria
- Acceder a la información necesaria para la correcta gestión de la llamada (incluidos protocolos de actuación).
- Registrar la actividad realizada.

Sistemas de seguridad y respaldo:

- Sistema de Alimentación Ininterrumpida y grupo electrógeno para garantizar el suministro eléctrico.
- Sistema de Copias de seguridad que garantice la disponibilidad de los datos.
- Sistema de respaldo que asegure la continuidad en la atención de comunicaciones.

Software de teleasistencia:

El software para la gestión de alarmas deberá contar con un módulo de informes, a través de los cuales, el CA pueda obtener toda la información relacionada con las llamadas (tipos, tiempos de atención, duración de llamadas).

Puestos remotos de consultas:

Con el fin de facilitar el trabajo cuando se realizan las visitas de seguimiento, nuevas instalaciones o cualquier motivo que requiera acudir al domicilio de la persona usuaria, la plataforma deberá contar con un módulo de consulta, desde el cual, se pueda tener acceso a los datos de la persona usuaria como si el trabajador estuviese en el CA, con el fin de poder actualizar la ficha o codificar información adicional.

Seguridad y Respaldo:

Para garantizar la prestación del servicio las 24 horas del día y todos los días del año, el CA debe disponer de un sistema de backup que garantice la correcta atención de llamadas en caso de que la central principal se viese afectada en el supuesto de producirse cualquier incidencia técnica, bien sea a nivel de software, hardware o telecomunicaciones.

5.3.2.-Terminales domiciliarios de Teleasistencia Emisores de Alarmas y UCR para las Personas Usuarías.

El Terminal

Es el dispositivo que se instala en el domicilio de la persona usuaria conectado a la red eléctrica y a la línea telefónica. Permite la transmisión de comunicaciones y avisos con marcación automática y función vocal incorporada, así como establecer contacto con la central de atención con solo pulsar un botón.

Este equipo ha de ser multi-protocolo, que permita a través de la línea telefónica la transmisión de alarmas con marcación automática y sistema de comunicación "manos libres", haciendo posible que la persona usuaria pueda hablar con el CA, cuando éste genere una alarma mediante la pulsación de



un botón en el terminal, o la pulsación de la unidad de control remoto asociada a este terminal u otros dispositivos periféricos asociados al terminal.

El equipo posibilita la emisión de llamadas y el establecimiento de una comunicación verbal entre la persona usuaria y el CA de forma nítida.

Los equipos domiciliarios ofertados deberán permitir su configuración de forma que los avisos técnicos se reciban en el CA con codificación diferenciada. Los avisos técnicos serán derivados a otros números de teléfono con objeto de liberar en la central los números de atención directa. Los puestos de teleoperadores que reciban los avisos técnicos deben estar ubicados en lugar diferenciado del resto de los puestos.

El terminal debe permitir que desde el CA se establezca función de autochequeo automático de su correcto funcionamiento. Éste debe realizarse de manera periódica y silenciosa, con un intervalo de tiempo máximo de 15 días.

Para garantizar el derecho a la intimidad de la persona beneficiaria, desde el CA sólo podrá establecerse contacto auditivo con el domicilio de la persona usuaria después de la pulsación de la unidad de control remoto o terminal. En el resto de situaciones en que el CA deba ponerse en contacto con la persona usuaria, esta comunicación debe realizarse como una llamada de teléfono normalizada.

La Unidad de Control Remoto (UCR)

Es el elemento que transmite la señal codificada vía radio al terminal desde cualquier parte del domicilio. Deberá ser de un tamaño reducido para que sea portado sin molestias.

Dispondrá de un botón reconocible al tacto, de accionamiento sencillo y protegido contra activaciones accidentales, cuya pulsación desencadene la activación del sistema de forma que la persona usuaria pueda entrar en contacto, en modo conversación "manos libres" con el CA.

Si la unidad de control remoto es del tipo colgante al cuello, incorporará un mecanismo de auxilio frente a tensiones mecánicas (anti-estrangulamiento).

Deberá tener un sistema de identificación de forma que la pulsación del botón transmita al terminal un código diferenciable de los asociados a otras unidades de control remoto o dispositivos periféricos que puedan operar bajo el mismo terminal.

Las características técnicas que deberán reunir los terminales y los Dispositivos serán las que se reflejan en el **ANEXO V**.

5.3.3.- Dispositivos Periféricos.

Son dispositivos que complementan el equipamiento tecnológico de la Teleasistencia y se ofertarán como mejoras al servicio y sin coste adicional para el Ayuntamiento de Zaragoza. La incorporación de éstos al servicio lo fijarán los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza, única y exclusivamente cuando las características de las personas usuarias lo requieran, a propuesta de los/las coordinadores/as de la Empresa/Entidad adjudicataria. Teniendo en cuenta su carácter de complementario cuando se prescriba el alta en el servicio de Teleasistencia se entenderá que el servicio se limita a la prestación de uso del terminal, unidad móvil y custodia de llaves a que se refieren los epígrafes anteriores.

Los tipos de sistemas periféricos que podrán ser instalados serán los siguientes:

Detector de movilidad/pasividad: Dispositivos que detecta la pérdida de verticalidad de la persona. Cuando se produce una inclinación superior a 60° en cualquier dirección, si no vuelve a estar vertical durante un tiempo determinado, el en cuyo caso la señal que envía al CA es la misma que la producida por la UCR.

Detector de gas: Dispositivo que detecta fuga de gas en el domicilio. Emite una señal visual y acústica alertando a la persona usuaria. A su vez produce una activación, vía radio, del terminal de teleasistencia, el cual envía un aviso con codificación diferenciada al CA.

Detector de fuego/ humo: Dispositivo que, mediante conexión vía radio, permite la activación del terminal de teleasistencia ante la detección de humo

en el domicilio. Emite un aviso al C A con una codificación determinada.

Otros dispositivos periféricos: Las Empresas/Entidades participantes en el concurso podrán ofertar otro tipo de dispositivos periféricos que consideren que pueden ser de interés para el servicio.

La adjudicataria asumirá el mantenimiento de todos estos dispositivos hasta la finalización del contrato, así como la reprogramación de los mismos de forma que sean compatibles con los terminales.

5.4.- SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DEL SERVICIO.

La Empresa/Entidad adjudicataria debe contar, con un **Plan de calidad** documentado para el servicio objeto de este pliego, que deberá incluir, como mínimo, lo siguiente:

Sistema de calidad del servicio que debe definir:

- Política de la calidad
- Objetivos
- Funcionamiento y organización.

Verificación del cumplimiento y medición de indicadores de calidad relativos al menos a:

- Inicio
- Prestación y baja del servicio
- Medios y recursos personales, materiales y técnicos.

Evaluación interna de la calidad del Servicio:

- Sistema de evaluación interna de calidad del servicio que garantice una inmediata detección y corrección de las posibles incidencias o deficiencias en la prestación del servicio y permita la mejora continua, orientada a alcanzar un nivel de calidad óptimo en la prestación.
- Sistemas de evaluación, seguimiento y mejora de la calidad percibida por las personas usuarias, familiares, personal vinculado al servicio y clientes.



- Sistema de recepción y análisis de quejas, reclamaciones y sugerencias verbales y escritas a disposición del Ayuntamiento de Zaragoza.

Análisis de resultados y elaboración de propuestas de mejora continua:

La Empresa/Entidad adjudicataria debe realizar una memoria, con una periodicidad mínima anual, en la que debe incluir los aspectos cuantitativos y cualitativos más importantes del servicio, así como propuestas de mejora.

Indicadores de calidad

La Empresa/Entidad prestataria del servicio debe basar su sistema de seguimiento y mejora, como mínimo, en los siguientes indicadores de calidad, que deben medirse al menos con una periodicidad semestral:

Inicio del servicio

- Tiempo medio (horas) de inicio del servicio, en solicitud de alta normal.
- Tiempo medio (horas) de inicio del servicio, en solicitud de alta urgente.

Prestación del servicio

- Número de reuniones de seguimiento y coordinación con el Responsable del Servicio y Coordinador del servicio que se han debido mantener con los responsables municipales del proyecto de teleasistencia.
- Número de personas usuarias a las que se han realizado visitas de seguimiento.
- Índice de satisfacción de las personas usuarias del servicio.
- Porcentaje de personas usuarias del servicio sobre los que se ha realizado una evaluación de la satisfacción (se medirá anualmente).
- Número de personas usuarias con quejas del servicio/número total de personas usuarias.
- Tiempo medio (en segundos) de respuesta de la persona operadora a

una llamada, una vez ésta ha entrado en el CA.

- Tiempo medio (en minutos) de llegada de la UMO al domicilio.
- Número medio de llamadas de seguimiento por persona usuaria al mes.
- Número de incidencias relacionadas con la custodia y manipulación de llaves por parte de la empresa/entidad.

Baja o finalización del servicio

- Número de personas usuarias que causan baja en el servicio provocada por insatisfacción en la prestación del mismo.

Personal

- Número de horas de formación recibida/número medio de trabajadores.

Recursos materiales

- Número de averías en el equipamiento de la persona usuaria que impiden la comunicación de ésta con el CA/total de terminales instalados.
- Tiempo medio (en horas) de la resolución de averías del terminal que impiden la comunicación de la persona usuaria con el CA.

Centro de Atención

- Número de averías en el sistema del servicio que producen la pérdida de capacidad de respuesta del CA y que activan el sistema de respaldo.

Protocolos

La Empresa/Entidad adjudicataria debe contar con Protocolos documentados sobre los procedimientos y actuaciones a seguir para la planificación de medios y la atención a las personas usuarias en la prestación de los servicios.

Desde el CA se debe garantizar por parte del personal el conocimiento y aplicación de, al menos, los siguientes protocolos:

- Alta en el Servicio.
- Actuación ante comunicaciones:
 - Atención de avisos automáticos del sistema: periféricos y de seguridad.
 - Atención de comunicaciones de emergencia.
 - Atención de comunicaciones informativas.
 - Movilización de recursos.
- Custodia y manipulación de llaves.
- Actuación ante mantenimiento preventivo y correctivo.
- Suspensión temporal del servicio.
- Atención de sugerencias, quejas y reclamaciones.
- Baja en el servicio.

Con el fin de hacer el debido seguimiento, prestar la asistencia técnica oportuna y comprobar la calidad de la prestación del servicio, el Ayuntamiento de Zaragoza tendrá libre acceso, en cualquier momento durante la ejecución del contrato, a las instalaciones y equipos de las empresas o entidades adjudicatarias, así como a los datos relativos a personas usuarias del servicio, prestaciones que reciben, capacitación del personal, entre otros.

5.5.- CONFIDENCIALIDAD.

El Adjudicatario se compromete expresamente al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y en el Real Decreto 994/99, de 11 de junio, por el que se aprueba el reglamento de medidas de seguridad de los ficheros



automatizados que contengan datos de carácter personal, y en especial a las obligaciones contenidas en los artículos 1 y 9 de dicha Ley, así como a velar por el cumplimiento inexcusable de sus trabajadores en relación al secreto profesional y a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen.

El Adjudicatario y el personal que tenga relación directa o indirecta con la prestación a las personas usuarias de los servicios previstos en este Pliego, guardará secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer público o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual.

El contenido de las bases de datos y archivos utilizados por el adjudicatario en la ejecución del contrato serán propiedad de Ayuntamiento de Zaragoza, sin perjuicio del derecho de uso de las entidades que colaboran en la prestación del servicio de Teleasistencia, debiendo revertir a la misma en soporte legible por ordenador una vez que finalice el contrato, sin que la empresa/entidad adjudicataria pueda reservarse copia alguna, ni en soporte papel ni en cualquier otro tipo de soporte.

El adjudicatario se responsabilizará de la adecuada custodia de la documentación que contenga datos de carácter personal relacionados con la ejecución del contrato, debiendo ser destruida convenientemente tras la finalización del periodo contractual.

Cualquier estudio o publicación por el adjudicatario relacionada con el contenido del contrato o con cualquiera de sus aspectos, requerirá la previa autorización, por escrito, del Ayuntamiento de Zaragoza.

5.6.- COORDINACIÓN E INFORMACION.

Las comunicaciones y las reuniones de aplicación, seguimiento y evaluación del servicio objeto de este pliego se entenderán con el Responsable del Servicio designado por la empresa/entidad adjudicataria.

La Empresa/Entidad adjudicataria facilitará al Ayuntamiento de Zaragoza en

formato electrónico explotable en Excel la siguiente información:

- **Informe con carácter mensual**, con al menos el siguiente contenido:

Actividad del servicio:

- Resumen de actividad del servicio (altas, bajas definitivas y motivos y cambios en la tipología de usuario).
- Número y listado de personas usuarias por tipo de servicio.
- Datos de la persona usuaria: identificación, modalidad de servicio, fecha de alta, baja, suspensión temporal o baja definitiva.
- Número de días en el servicio.

Actividad del CA:

- Llamadas emitidas y tipología (cifras absolutas, relativas y media por usuario en activo)
- Llamadas recibidas y tipología (cifras absolutas, relativas y media por usuario en activo)
- Llamadas automáticas y tipología (cifras absolutas, relativas y media por usuario en activo)
- **Informe con carácter anual**, antes del 15 de febrero del año siguiente al que se refiere la información. Anualmente se ha de realizar una memoria de gestión de todo el servicio incluyendo la del análisis por cada una de las entidades locales. En este sentido se ha de atender a los siguientes aspectos:
 - Perfil de la persona usuaria
 - Evolución de la actividad general (altas, bajas)
 - Actividad del Centro de Atención
 - Servicios de atención a domicilio (visitas para efectuar el alta, urgencias...)
 - Incidencias y reclamaciones

Por otra parte la Empresa/Entidad adjudicataria queda obligada a:

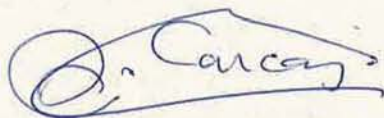
- Aportar los datos de seguimiento complementario a los datos mínimos requeridos en el presente pliego, que solicite el Ayuntamiento de Zaragoza, siempre y cuando sean datos clave para la prestación del

servicio de teleasistencia.

- Facilitar toda la información, tanto de carácter ordinario como extraordinario que, a efectos de seguimiento y control de los servicios prestados, pueda requerirle Ayuntamiento de Zaragoza.
- Facilitar las actuaciones de seguimiento y control de la prestación del servicio y permitir el acceso a las dependencias e instalaciones de la empresa/entidad utilizadas en la prestación del mismo.
- La Empresa/Entidad adjudicataria informará y analizará las quejas y reclamaciones junto con el Ayuntamiento de Zaragoza, con la periodicidad que se establezca por la Entidad Local.

I.C. de Zaragoza, 19 de febrero de 2013

LA JEFA DEL SERVICIO DE
SERVICIOS SOCIALES



Fdo.: M. Rosario Carcas Castillo

LA JEFE DEL DEPARTAMENTO DE
ACCIÓN SOCIAL Y DEPORTES



Fdo.: Elisa Floría Murillo

ANEXOS AL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS SERVICIO DE TELEASISTENCIA

ANEXO I

INFORMACIÓN A LA PERSONA USUARIA SOBRE EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA Y RECOGIDA DE DATOS

La visita al domicilio de la persona usuaria se realizará en la fecha y franja horaria previa acordada con ésta y tendrá como objetivo informar de las prestaciones del servicio de Teleasistencia así como recoger datos complementarios necesarios para una adecuada prestación del mismo.

Los datos mínimos de la persona usuaria a disponer y obtener son:

- Identificación de la o de las personas usuarias.
- Tipo/perfil de la persona usuaria.
- Unidad convivencia: personas con las que convive y datos personales, si son personas usuarias del servicio, de parentesco de cada una de ellas y otros datos u observaciones que puedan ser de interés para la adecuada prestación del servicio.
- Estado de salud.
- Recursos comunitarios (sanitarios, servicios...): públicos y privados.
- Recursos propios: Personas de contacto para avisos en caso de emergencia.
- Otros.
- Situación de la vivienda: adecuación, necesidad de instalaciones extras, distribución, etc.

El Coordinador de la Empresa/Entidad debe aportar la siguiente información a la persona usuaria:

- Características específicas del servicio de teleasistencia.
- Prestaciones que incluye el servicio: Agendas, llamadas de cortesía, llamadas de seguimiento, recordatorios de toma de medicación....
- Procedimiento de atención ante comunicaciones y avisos: niveles de actuación.
- Obligaciones de la persona usuaria para garantizar la adecuada prestación.
- Aceptación o no aceptación de la entrega de llaves y firma del documento contractual.
- Condiciones de calidad de prestación del servicio:

1. Cumplimiento del deber de protección de datos personales.
2. Plazo para el inicio de la prestación.
3. Plazo de resolución de averías.
4. Protocolo de garantía de seguridad en la entrega y custodia de llaves, en su caso.
5. Derechos y obligaciones de las personas usuarias del servicio.

Se entregará a la persona usuaria, en el momento de la instalación una guía/manual conforme a las especificaciones que se marquen de acuerdo con el Ayuntamiento de Zaragoza.

Una vez realizada la presentación en el domicilio, la persona usuaria firmará el documento de "Conformidad de la persona usuaria de las condiciones del servicio" (Anexo IV).

Asimismo el Coordinador del Servicio de la Empresa/Entidad adjudicataria concretará con la persona usuaria, día y hora para realizar la instalación. No obstante proporcionará a la persona usuaria el teléfono de contacto de la empresa/entidad, con el fin de facilitar la comunicación ante posibles incidencias que modifiquen la cita establecida.

Asimismo, remitirá un informe al responsable de instalaciones con las indicaciones necesarias para la adecuada instalación de los dispositivos.

El Coordinador/Coordinadora, a través del Responsable del Servicio, informará al Ayuntamiento de Zaragoza, si estima necesario reconsiderar la instalación de dispositivos periféricos propuestos por la Empresa/Entidad adjudicataria.

En caso de producirse alguna incidencia, informará igualmente al Ayuntamiento de Zaragoza.

En todo caso se informará a la persona usuaria que se trata de una prestación del Ayuntamiento de Zaragoza.

ANEXO II

INSTALACIÓN DE TERMINALES Y DISPOSITIVOS

La instalación en el domicilio debe ser realizada, en el día y hora establecidos.

La Empresa/Entidad adjudicataria debe asumir cualquier coste extraordinario derivado de la instalación (cableado, enchufes, transformadores,...) en los domicilios.

En la instalación se dará información clara y precisa a la persona usuaria sobre las características y funcionamiento de los dispositivos. Se explicará que cualquier activación de los mismos generará una comunicación o un aviso al CA.

Se realizarán pruebas de verificación del funcionamiento del sistema, realizando como mínimo:

- Llamada de recepción
- Llamada de emisión
- Llamada desde cada dispositivo de accionamiento remoto, desde el lugar más alejado de la casa.

Se instalarán y programarán todos los dispositivos periféricos acordados por el Ayuntamiento de Zaragoza, y se explicará el funcionamiento de los mismos. Se darán instrucciones claras sobre:

- Estado de normal funcionamiento.
- Identificaciones ópticas y/o acústicas que indican estados anormales.
- Explicación de la generación de avisos técnicos producidos por:
 1. Baja batería del terminal y UCR
 2. Anomalías de conexión a la red eléctrica
 3. Anomalías a la red telefónica.
- Los terminales instalados deberán tener el logotipo del Ayuntamiento de Zaragoza.

ANEXO III

CODIFICACIÓN DE COMUNICACIONES Y AVISOS SERVICIO DE TELEASISTENCIA

MES	Nº PERSONAS USUARIAS

1. COMUNICACIONES DE LA PERSONA USUARIA AL CENTRO DE ATENCIÓN	
CONCEPTO	TOTAL
1.1 EMERGENCIA	
1.1.1. Emergencia sanitaria	
1.1.2. Emergencia sanitaria	
1.1.3. Crisis de soledad /angustia	
1.1.4. Otros	
Subtotal	
1.2. NO EMERGENCIA	
1.2.1. Petición información sobre recursos/sistema	
1.2.2. Hablar/saludar/conversar	
1.2.3. Informar ausencias/vacaciones/regresos	
1.2.4. Informar de visitas médicas, datos sanitarios	
1.2.5. Informar datos por avisos de agenda	
1.2.6. Petición de ayuda por no emergencia	
1.2.9. Pulsación por error	
1.2.10. Sugerencias/reclamaciones/quejas	
1.2.11. Otros	
Subtotal	
1.3. TÉCNICAS	
1.3.1. Pruebas 1ª conexión	
1.3.2. Pruebas familiarización persona usuaria	
1.3.3. Revisión/comprobación funcionamiento del sistema	
1.3.4. Comunicar fallos/averías del sistema	
1.3.5. Sustitución del terminal	
1.3.6. Retirada del terminal	
1.3.7. Otros	
Subtotal	
Nº TOTAL DE COMUNICACIONES	

2. AVISOS PROVOCADOS POR ACTIVACIÓN DEL SISTEMA	
CONCEPTO	TOTAL
2.1. Fallos/averías en el sistema	
2.2. Activación de sistemas periféricos	
2.3. Programación/reprogramación	
Nº TOTAL DE AVISOS	

3. ATENCIONES PRESTADAS ANTE LLAMADAS	
CONCEPTO	TOTAL
3.1. RESPUESTA VERBAL DESDE EL CENTRO DE ATENCIÓN	
3.1.1. Atención personal por emergencia	
3.1.2. Dar información solicitada	
3.1.3. Recoger información ofrecida	
3.1.4. Atención personal por no emergencia	
3.1.5. Atención personal por avisos provocados por activación del sistema	
3.1.6. Otros	
Subtotal	
3.2. RESPUESTA VERBAL CON MOVILIZACIÓN DE RECURSOS PROPIOS/AJENOS AL DOMICILIO DE LA PERSONA USUARIA	
3.2.1. Movilización de Unidad Móvil	
3.2.2. Movilización recursos propios de la persona usuaria: familiares/ vecinos /amigos	
3.2.3. Movilización de Servicios Sociales Comunitarios.	
3.2.4. Movilización Recursos Sanitarios	
3.2.5. Movilización de Policía	
3.2.6. Movilización de Bomberos	
3.2.7. Otros	
Subtotal	
Nº TOTAL DE ATENCIONES	

4. LLAMADAS EMITIDAS DESDE EL CENTRO DE ATENCIÓN	
CONCEPTO	TOTAL
4.1. Por actuaciones ante llamadas: reaseguramiento de la actuación	
4.2. Por actuaciones ante llamadas: movilización de recursos	
4.3. Avisos de agenda	
4.4. Llamadas de cortesía	
4.5. Llamadas de seguimiento	
4.6. Llamadas confirmación de situaciones especiales	
4.7. Llamadas a petición de la persona usuaria	
4.8. Otros	
Nº TOTAL LLAMADAS EMITIDAS	

5. SÍNTESIS SEGÚN ORIGEN DE COMUNICACIONES/AVISOS	
CONCEPTO	TOTAL
5.1. Procedentes del terminal	
5.2. Nº de llamadas procedentes de la UCR	
5.3. Avisos por activación detector de caídas	
5.4. Avisos por activación detector de humo	
5.5. Avisos por activación detector de gas	
5.6. Fallos del sistema	
5.7. Autochequeo	
5.8. Otras	
TOTAL COMUNICACIONES/AVISOS	

DESGLOSE DE CONCEPTOS DEL INFORME DE TELEASISTENCIA

1. COMUNICACIONES PROVOCADAS POR LA PERSONA USUARIA.

1.1. EMERGENCIA

1.1.1. Emergencia Social. Situación crítica que requiere de una intervención inmediata con movilización de recursos propios o ajenos de la persona usuaria, incluida la intervención de servicios sociales.

1.1.2. Emergencia Sanitaria. Situación crítica que requiere de una actuación inmediata desde la central con movilización de recursos sanitarios.

1.1.3. Crisis de Soledad/Angustia. Situación crítica que requiere de una intervención inmediata mediante atención personal desde la central o bien con movilización de recursos propios de la persona usuaria o ajenos a la misma, incluida intervención de Unidad Móvil, si hubiera dotación de la misma.

1.1.4. Otros. Se incluirán en este epígrafe las alarmas sin respuesta o todas aquellas situaciones no incluidas en los anteriores.

1.2. NO EMERGENCIA

1.2.1. Petición información sobre recursos/sistema. Comunicación originada por la solicitud de información de la persona usuaria, sobre todo tipo de recursos (sociales, sanitarios, ocio, entre otros....) y solicitud de información relacionada con el funcionamiento y prestaciones de los dispositivos de teleasistencia.

Se incluyen dentro de este apartado las peticiones de citas médicas o similares, así como la reclamación de llegada de recursos sanitarios/UMO/sociales una vez que han sido movilizados tras una emergencia.

1.2.2. Hablar/Saludar/Conversar. Comunicación originada por la necesidad de la persona usuaria de hablar/saludar/conversar con otra persona.



1.2.3. Informar ausencias/vacaciones/regresos. Comunicación de la persona usuaria para informar de las ausencias/vacaciones/regresos.

1.2.4. Informar sobre visitas médicas, datos sanitarios. Comunicación de la persona usuaria para informar sobre visitas médicas, datos sanitarios, recursos personales, que requieren de su inclusión o modificación en la base de datos.

1.2.5. Informar datos por avisos de agenda/toma de medicación. Comunicación originada para informar sobre datos de agenda o recordatorios de medicación que reverterán en comunicaciones posteriores desde la central.

1.2.6. Petición de ayuda por no emergencia: Comunicación originada por la solicitud de realización de una acción o llamada (solicitud de contacto con familiares.....).

1.2.7. Pulsación por error. Llamada producida por una pulsación errónea. Es necesario verificar que la pulsación ha sido accidental.

1.2.8. Sugerencias/reclamaciones/quejas. Comunicación originada para comunicar sugerencias, quejas y/o reclamaciones.

1.2.9. Otros. Se incluyen en este apartado todas las situaciones no incluidas en los epígrafes anteriores (la pulsación del oficial de unidad móvil para comunicar la llegada al domicilio, modificación de otros datos del expediente ..).

1.3. TÉCNICAS

1.3.1. Pruebas 1ª conexión. Pulsación realizada para comprobación de funcionamiento del sistema posterior a la instalación.

1.3.2. Pruebas familiarización de la persona usuaria. Pulsación realizada para que la persona usuaria se familiarice/practique sobre el funcionamiento del sistema en presencia de los instaladores.

1.3.3. Revisión/comprobación funcionamiento del sistema. Pulsación realizada por la persona usuaria/familiares para verificar el correcto funcionamiento del sistema.

1.3.4. Comunicar fallos/averías del sistema. Pulsación realizada por la persona usuaria para comunicar fallos/averías del sistema. Se incluyen llamadas realizadas por la persona usuaria fuera del terminal, si coincide con el objeto de la misma.

1.3.5. Sustitución del terminal. Pulsación realizada por la persona usuaria para solicitar cambio/sustitución del terminal. Se incluyen llamadas realizadas por la persona usuaria fuera del terminal, si coincide el objeto de la misma.

1.3.6. Retirada del terminal. Pulsación realizada para solicitar la retirada definitiva del terminal (baja del servicio). Se comprobará que la baja ha sido resuelta por los Servicios Sociales Municipales

1.3.7. Otros: Se incluyen en este apartado todas las situaciones no incluidas en los epígrafes anteriores (Comunicación de la persona usuaria para informar sobre cambios de llaves, sustitución de dispositivo UCR, sistemas periféricos....).

2. AVISOS PROVOCADOS POR ACTIVACIÓN DEL SISTEMA.

2.1. Fallos y averías del sistema. Avisos producidos por el propio sistema donde se pone de manifiesto el funcionamiento incorrecto del mismo (baja batería, anomalías en conexión eléctrica,.....).

2.2. Activación de sistemas periféricos. Avisos producidos por la activación de sistemas periféricos. Deben ser contemplados como una situación urgente que pueden derivar en una actuación/movilización por emergencia.

2.3. Programación/reprogramación

Avisos producidos por la programación/reprogramación del sistema.

3. ATENCIONES PRESTADAS ANTE LLAMADAS

3.1. RESPUESTA VERBAL DESDE EL CENTRO DE ATENCIÓN

3.1.1. Atención personal por emergencia. Atención personal prestada por los profesionales del CA, en aquellos casos en que la pulsación se ha producido por una

emergencia. Toda pulsación catalogada como emergencia derivará, al menos, en una atención de este tipo.

3.1.2. Dar información solicitada. Atención que deriva en prestar desde el CA información verbal sobre recursos y/o funcionamiento del sistema previamente requerida por la persona usuaria.

3.1.3. Recoger información ofrecida. Atención que deriva en recoger desde el CA la información proporcionada por la persona usuaria (ausencias vacaciones, avisos de agenda, citas médicas,...)

3.1.4. Atención personal por no emergencia. Atención personal prestada por los profesionales de la CA en aquellos casos en que la pulsación se ha producido por una situación no urgente (Hablar, saludar, conversar,...): Toda pulsación catalogada como de no emergencia derivará, al menos, en una atención de este tipo.

3.1.5. Atención personal por avisos provocados por activación del sistema. Atención personal prestada por los profesionales de la CA, en respuesta a los avisos provocados por activación de sistemas periféricos o fallo en el control técnico del sistema.

3.1.6. Otros. Se incluyen en este apartado todas las situaciones no incluidas en los epígrafes anteriores.

3.2. DOMICILIO DE LA PERSONA USUARIA.

3.2.1. Intervención de Unidad móvil. Atención que requiere la movilización y la actuación de la Unidad Móvil.

3.2.2. Movilización recursos propios de la persona usuaria: familiares /vecinos /amigos. Atención que deriva en la movilización de recursos de la red familiar/ vecinal/amigos de la persona usuaria.

3.2.3. Movilización de Servicios Sociales Comunitarios. Atención que requiere la intervención conjunta con Servicios Sociales.

3.2.4. Movilización Recursos Sanitarios. Atención que requiere la movilización/intervención conjunta con Recursos Sanitarios.

3.2.5. Movilización de Policía. Atención que requiere la movilización/ intervención conjunta con la Policía.

3.2.6. Movilización de Bomberos. Atención que requiere la movilización/intervención conjunta con la Unidad de Bomberos.

3.2.7. Otros. Atención con movilización de otros recursos.

4. LLAMADAS EMITIDAS DESDE LA CENTRAL

4.1. Por actuaciones ante emergencias: reaseguramiento de la actuación. Llamadas producidas tras una intervención por una emergencia que tienen como objetivo reasegurar que la actuación llevada a cabo ha sido satisfactoria. Se contemplan las realizadas en el mismo día y en los días siguientes en que se produjo la emergencia.

4.2. Por actuaciones ante emergencias: movilización de recursos. Llamadas producidas en actuaciones ante emergencias que tienen como objetivo la movilización de recursos (sociales, familiares, sanitarios,...) para asegurar una intervención satisfactoria e integral.

4.3. Avisos de agenda. Llamadas producidas por avisos de agenda previa petición de la persona usuaria/familiares para recordatorio de citas, toma de medicación,

4.4. Llamadas de cortesía. Llamadas producidas para estar presente en la vida de la persona usuaria, se realizarán según protocolo establecido (cumpleaños, fiestas señaladas, otras....).

4.5. Llamadas de seguimiento. Aquellas que tienen como fin el cumplimiento del contrato así como mantener actualizados sus datos. Además se podrán incluir en estas llamadas contenidos temáticos en función de las necesidades que marque la Entidad Local.

4.6. Llamadas confirmación situaciones especiales. Aquellas que tienen como finalidad la comprobación de la situación de suspensión temporal, ausencia domiciliaria, u otras.

4.7. Llamadas a petición de la persona usuaria. Aquellas que se realicen a petición expresa de la persona usuaria y que tienen por objeto realizar una gestión sencilla (petición de una cita o ayuda telefónica elemental)

4.8. Otros: Se incluyen en este apartado todas las situaciones no incluidas en los epígrafes anteriores (llamadas realizadas por teléfono externo del oficial de Unidad Móvil, llamadas emitidas para solucionar incidencias técnicas, u otras.

ANEXO IV

CONFORMIDAD DE LA PERSONA USUARIA CON LAS CONDICIONES DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA.

D/D^a _____, con D.N.I. _____, con domicilio en la calle _____ de _____, expreso mi conformidad con la instalación de los dispositivos de teleasistencia que efectuará la Empresa/Entidad.....que gestiona dicho servicio del Programa de Teleasistencia del Ayuntamiento de Zaragoza.

1. Manifiesto que he recibido información e instrucciones claras y precisas sobre el servicio en relación a:

- Características del servicio de teleasistencia.
- Prestaciones que incluye el servicio: Atención ante emergencias, servicio de agendas, llamadas de cortesía, llamadas de seguimiento, recordatorios de toma de medicación, acompañamiento,
- Cumplimiento del derecho fundamental a la protección de datos personales.
- Grabación de las llamadas para su seguridad
- Tiempos de resolución de averías.

2. Acepto la instalación, en su caso, de los dispositivos periféricos siguientes, de acuerdo con la resolución de Ayuntamiento de Zaragoza.

- Detector de movilidad/pasividad
- Detector de gas.
- Detector de fuego, humo.
- Otros dispositivos periféricos.

3. Autorizo la custodia y utilización de llaves para acceder a mi domicilio.

Sí, entrego llaves de mi domicilio

Nº

Portal

Casa

Otras
Nº llaves total

Me comprometo a notificar telefónicamente cualquier cambio de llaves que realice en el domicilio o en el portal del inmueble

Autorizo al Servicio de Teleasistencia a acceder a mi domicilio, haciendo uso de las llaves entregadas para su custodia, en caso de:

- Solicitar ayuda del servicio mediante la activación de cualquier dispositivo instalado en mi domicilio **SI NO**
- Recibir la central de atención una llamada, desde cualquier dispositivo instalado en mi domicilio, no pudiendo establecer el servicio comunicación verbal con mi persona. **SI NO**
- Que se valore objetivamente que existe una presunta situación de emergencia, dentro del domicilio, o que existan indicios de ello, sin que yo haya solicitado ayuda al servicio. En estos casos excepcionales se intentará localizar telefónicamente a mis contactos para que acepten, expresamente, la utilización de las llaves, a fin de que el servicio acceda a mi domicilio. Este consentimiento debe quedar grabado. No obstante, si no se consigue la autorización, se accederá al domicilio junto con las fuerzas de seguridad.
SI NO

Si la entidad adjudicataria, por causas sobrevenidas, debe proceder a la devolución de las llaves de mi domicilio, autorizo su entrega exclusivamente a las siguientes personas:

Nombre y
Apellido

Parentesco

Teléfono

DNI

No entrego llaves de mi domicilio.

En este caso acepto las consecuencias que pueden derivarse de mi decisión de no entregar las llaves y que pueden concretarse en demoras para acceder a la vivienda, así como en posibles daños materiales que pudieran producirse ante la necesidad de acceder al domicilio en casos de emergencia (apertura de puertas por los Bomberos). Asimismo proporciono los datos de dos o más personas de mi confianza que disponen de copia de las llaves de mi domicilio a fin de que faciliten el acceso al mismo en caso de necesidad. En estos casos, ni el Ayuntamiento de Zaragoza, ni la Entidad prestadora del Servicio asumirán los gastos derivados de la reparación de los daños.

4. Autorizo a que las llamadas que emito desde mi domicilio al Centro de Atención sean grabadas, siempre que se ajusten a la Ley Orgánica 15/99 de 13 de Diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal para que estén a disposición de Ayuntamiento de Zaragoza siempre que las requiera.

5. Me comprometo a:

- Hacer un uso adecuado de los dispositivos y los elementos que los componen.
- Mantener el terminal y los sistemas periféricos en mi domicilio hasta el día de su retirada por personal autorizado.
- Poner en conocimiento de la entidad adjudicataria o de los Servicios Sociales Municipales las ausencias de mi domicilio, así como los regresos al mismo.
- Permitir y facilitar a la empresa/entidad que gestiona el servicio la retirada del terminal y los dispositivos de mi domicilio, cuando cause baja en el mismo, que a su vez procederá a la devolución de las llaves, en su caso.

6. He recibido de la entidad adjudicataria una guía/manual explicativa del Servicio de Teleasistencia, donde se detalla la información suministrada verbalmente, así como los teléfonos de contacto de la empresa/entidad que gestiona el servicio.

7. Autorizo expresamente a la empresa/entidad a ceder mis datos personales al Ayuntamiento de Zaragoza para todas aquellas actuaciones necesarias para la gestión del servicio, así como para la realización de estudios y estadísticas relacionados con el mismo.



Conforme persona usuaria.

Conforme responsable de la empresa/entidad

Nombre y Apellidos

Nombre y Apellidos

ANEXO V

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS DISPOSITIVOS

La aplicación informática de la Empresa/Entidad adjudicataria deberá ser compatible con los protocolos de comunicación existentes actualmente en el mercado.

Terminal de teleasistencia:

- La codificación de todos los terminales debe obedecer a las pautas marcadas por el pliego que rige esta prestación. Estas codificaciones corresponderán a la provincia, municipio y tipo de usuario, o bien al número de teléfono de la persona usuaria más dos dígitos.
- La Empresa/Entidad adjudicataria debe asumir este compromiso en la oferta.
- Debe disponer de un micrófono de alta sensibilidad que le permita la escucha de la conversación de la persona usuaria desde cualquier lugar del domicilio mediante un sistema manos libres.
- Deberá ser programable, tanto de forma local como remota, desde el CA. En caso de realizarse la reprogramación remota, ésta podrá efectuarse en el transcurso de una conversación y/o a través del cualquier tipo de aviso producido por el equipo domiciliario.
- Estará programado para que tras la activación, se inicie un periodo corto de duración programable (5-8 segundos) durante el cual se pueda anular la transmisión al CA, si la pulsación ha sido realizada por error.
- Dispondrá de sistemas de bloqueo para que, una vez activada la pulsación y recibida ésta en el CA, el persona usuaria no pueda cortar ni liberar la línea telefónica.
- Los dispositivos ofertados deberán poder conectar con, al menos, cuatro números de teléfono diferentes previamente definidos, siguiendo una secuencia anteriormente establecida.
- Dispondrá de memoria no volátil con el fin de almacenar los datos de identificación de la persona usuaria y del teléfono del CA.

- Debe estar programado para dar prioridad a cualquier comunicación o aviso al CA frente a otros tipos de comunicaciones telefónicas.
- Deberá repetir automáticamente la llamada en caso de no conseguir conectar con el CA al primer intento después de emitirse cualquier activación. Si aun así no se consiguiese comunicar con el CA, el terminal iniciará un ciclo continuado de llamadas a los números de teléfono programados con la secuencia que se considere oportuna y cuyo ciclo se pueda repetir tantas veces como sea necesario.
- El equipo debe poder discriminar al menos cuatro dispositivos externos (periféricos) que provoquen avisos a la central: detectores de humo, gas, caídas,).
- El terminal deberá tener autonomía de al menos veinticuatro horas en reposo, incluida media hora de conversación "manos libres".
- Dispondrá de identificaciones ópticas y/o acústicas, que informen a la persona usuaria de su estado de normal funcionamiento y de los avisos técnicos correspondientes a baja batería del terminal, anomalías de conexión a la red eléctrica y a la red telefónica.
- Para evitar el bloqueo de la central receptora en caso de fallo general de fluido eléctrico, el terminal transmitirá el fallo de conexión a la red eléctrica en un instante de tiempo aleatorio entre un periodo no superior a dos horas desde su detección.

Dispositivos periféricos.

La entidad deberá explicar en su oferta las características técnicas de todos los dispositivos periféricos, poniendo especial hincapié en:

- Funcionalidad.
- Dimensiones.
- Tipo de transmisión o conexión.
- Frecuencia Europea de Teleasistencia.
- Tipo de registro.
- Duración de batería

ANEXO VI

PROTOCOLO DE ENTREGA/CUSTODIA DE LLAVES DEL SERVICIO TELEASISTENCIA DEL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA

La Empresa/Entidad adjudicataria debe disponer en la Base de Unidad Móvil, en su caso, de un espacio cerrado y restringido para la custodia de las llaves, con condiciones de seguridad específicas y con sistemas de control de accesos.

En la oferta, la empresa debe presentar el protocolo de llaves, que haga referencia a:

- Responsables del acceso al espacio restringido
- Sistemas de codificación e identificación
- Sistema de custodia y transporte
- Sistema de movimiento de llaves
- Sistema de devolución o cambio
- Sistema de actuación ante pérdida y robo
- Sistema de actuación ante destrucción.

En el momento que lo requiera, Ayuntamiento de Zaragoza tendrá acceso a la información relativa a las movilizaciones por emergencias o por otras causas y cualquier otra información relativa a la gestión de llaves.

El Coordinador de la Empresa/Entidad adjudicataria, en la primera visita al domicilio, procederá a informar, verbalmente y por escrito, sobre el tratamiento que van a recibir las llaves recogidas por la empresa/entidad.

La conformidad y el consentimiento de la persona usuaria a la entrega de llaves están recogidos en el **Anexo IV** de este pliego.

ANEXO VII

CUADROS RESUMEN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DE LA ENTIDAD LOCAL PARA ACOMPAÑAR LA FACTURACIÓN MENSUAL

Mensualmente la Empresa/Entidad adjudicataria presentará los siguientes cuadros resumen junto con la facturación por los servicios prestados.

CUADRO RESUMEN TELEASISTENCIA				
MES: AÑO: 2013				
Total personas usuarias	Altas nuevas	Bajas definitivas	Terminales activos	Nº suspensiones ausencias domicilio

PRECIO DISPOSITIVOS POR PERSONA USUARIA MES
MES: AÑO: 2013
Terminal con/sin unidad móvil:
Precio unitario dispositivo periférico:
Detector de movilidad/pasividad/presencia:
Detector de gas:
Detector de fuego, humo:
Otros dispositivos:

III. OTRAS DISPOSICIONES

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

- 6592** *Resolución de 25 de abril de 2012, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el VI Convenio colectivo marco estatal de servicios de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal.*

Visto el texto del VI Convenio colectivo marco estatal de servicios de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal, (Código de Convenio n.º 99010825011997) que fue suscrito con fecha 16 de marzo de 2012, de una parte por las organizaciones empresariales FED, LARES y AESTE en representación de las empresas del sector, y, de otra por los sindicatos CC.OO y FSP-UGT 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 Convenio colectivo 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 abril de 2012.—El Director General de Empleo, Xavier Jean Braulio Thibault Aranda.

VI CONVENIO MARCO ESTATAL DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS DEPENDIENTES Y DESARROLLO DE LA PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL

CAPÍTULO I

Artículo 1. *Ámbito funcional.*

El ámbito funcional de aplicación del presente convenio colectivo está constituido por las empresas y establecimientos que ejerzan su actividad en el sector de la atención a las personas dependientes y/o desarrollo de la promoción de la autonomía personal: residencias para personas mayores, centros de día, centros de noche, viviendas tuteladas, servicio de ayuda a domicilio y teleasistencia. Todo ello cualquiera que sea su denominación y con la única excepción de aquellas empresas cuya gestión y titularidad correspondan a la administración pública.

Igualmente quedan afectadas por este convenio las divisiones, líneas de negocio, secciones u otras unidades productivas autónomas dedicadas a la prestación del servicio del ámbito funcional, aun cuando la actividad principal de la empresa en que se hallen integradas sea distinta o tenga más de una actividad perteneciente a diversos sectores productivos.

Quedan expresamente excluidas del ámbito de aplicación de este convenio las empresas que realicen específicos cuidados sanitarios como actividad fundamental, entendiéndose esta exclusión, sin perjuicio de la asistencia sanitaria a las personas residentes y usuarias, como consecuencia de los problemas propios de su edad y/o dependencia.

Artículo 2. *Ámbito territorial.*

Este convenio será de aplicación en todo el territorio español.

Artículo 3. *Ámbito personal.*

Queda comprendido en el ámbito del presente convenio el personal que presta sus servicios en las empresas afectadas por el mismo.

Queda expresamente excluido el personal que preste sus servicios en centros y/o empresas cuya titularidad y gestión corresponda a la administración pública.

Artículo 4. *Vigencia y duración.*

El presente convenio colectivo entrará en vigor el 1 de enero de 2012 y tendrá vigencia hasta el 31 de diciembre de 2013.

Artículo 5. *Concurrencia en el ámbito funcional del convenio.*

Definido el ámbito funcional del presente convenio general en los términos de su artículo 1, y de conformidad con el principio de prohibición de concurrencia de convenios colectivos establecido en el artículo 84.1 del Estatuto de los Trabajadores, ni este convenio colectivo ni cualesquiera otros convenios o pactos que se negocien en desarrollo o complemento del mismo podrán resultar afectados, interferidos, ni solapados por cualquier otra norma convencional o pacto de empresa con pretensiones de abarcar, de forma total o parcial, tal ámbito funcional que le es propio y exclusivo.

En consecuencia, si llegara a producirse cualquier concurrencia en los términos anteriormente descritos, la misma se resolverá siempre a favor del presente convenio por aplicación del principio de especialidad, con independencia de la fecha de entrada en vigor de uno y otro convenio.

Artículo 6. *Concurrencia y complementariedad en el ámbito territorial del convenio.*

La regulación contenida en el presente convenio en materia de organización, jornada y tiempo de trabajo, descanso semanal, vacaciones, jubilación, estructura retributiva y salarios, (bases, complementos, horas extras y trabajo a turnos), licencias y excedencias, movilidad funcional, derechos sindicales y formación, tendrán carácter de derecho mínimo necesario con respecto a la regulación que sobre esos mismos asuntos pudiera contenerse en otros convenios colectivos de ámbito más reducido.

En todo caso, son materias no negociables ni adaptables, en ámbitos inferiores al período de prueba, las modalidades de contratación, la clasificación profesional, las funciones, la jornada máxima anual de trabajo, el régimen disciplinario, las normas mínimas en materia de prevención de riesgos laborales y movilidad geográfica.

Todo ello sin perjuicio de lo dispuesto en los apartados 2 y 3 del artículo 84 del Estatuto de los Trabajadores

Artículo 7. *Estructura de la negociación colectiva.*

Se establece como unidad preferente de negociación la de ámbito estatal. Es intención de ambas partes negociadoras reducir el número de convenios colectivos, de forma que se tienda a una mejor ordenación del sector. En consecuencia la apertura de nuevos ámbitos negociales necesitará de la comunicación a la comisión paritaria y el informe favorable por parte de ésta.

La estructura de negociación colectiva del sector y subsectores de la atención a las personas dependientes y/o desarrollo de la promoción de la autonomía personal queda establecida en los siguientes ámbitos:

- Convenio estatal.
- Convenio autonómico.
- Convenio provincial.
- Convenio de empresa o grupo de empresas.

Artículo 8. Denuncia y prórroga.

Cualquiera de las partes firmantes podrá denunciar el presente convenio con una antelación mínima de tres meses y máxima de cinco meses antes del vencimiento del mismo.

Para que la denuncia tenga efecto, tendrá que hacerse mediante comunicación escrita a la otra parte, comunicación que tendrá que registrarse ante la autoridad laboral competente, al mismo tiempo y en la que deberá constar la legitimación que se ostenta en el sector, los ámbitos del convenio, así como las materias que serán objeto de negociación.

Denunciado el convenio, en tanto no se llega a un acuerdo sobre el nuevo, se entenderá que el contenido íntegro del convenio se prorroga provisionalmente hasta tanto no se llegue a acuerdo expreso, incluso aunque se supere el plazo de dos años al que hace referencia el párrafo cuarto del artículo 86.3 del Estatuto de los Trabajadores. Hasta que se llegue a ese acuerdo expreso se incrementarán anualmente, en el mes de enero, los conceptos retributivos en la misma cuantía que el índice de precios al consumo (IPC) real del año anterior, todo ello sin perjuicio de lo dispuesto en la disposición final del presente convenio.

Artículo 9. Comisión negociadora.

La comisión negociadora quedará constituida por las asociaciones empresariales y organizaciones sindicales que en el ámbito del presente convenio acrediten lo establecido en la legislación vigente en cada momento:

La distribución de las personas que compongan la comisión estará en función de la representatividad de las organizaciones en el sector. El número máximo de personas será de quince por cada una de las partes y en todo caso será impar en cada una de las representaciones.

En el plazo de treinta días desde la recepción de la comunicación se procederá a constituir la comisión negociadora; la parte receptora de la comunicación deberá responder a la propuesta de negociación y ambas partes establecerán un calendario o plan de negociación, debiéndose iniciar ésta en un plazo máximo de quince días a contar desde la constitución de la mesa negociadora del convenio. El plazo máximo para la negociación será de diez meses de duración a contar desde la fecha de constitución de la comisión negociadora.

Artículo 10. Vinculación a la totalidad.

Las condiciones pactadas forman un todo orgánico e indivisible, y, a efectos de su aplicación práctica, serán consideradas globalmente.

En el caso de que por la jurisdicción social, a instancia de la autoridad laboral o de cualquiera de las personas afectadas, se procediera a la anulación de algún artículo del presente convenio, las partes negociadoras, en el plazo de dos meses a partir de la firmeza de la sentencia, procederán a la renegociación del contenido de la parte anulada, quedando, en todo caso, vigente el resto del convenio hasta que no se llegue a un acuerdo definitivo.

No obstante lo anterior, las partes tienen la voluntad, a través del presente acuerdo, de dotar de seguridad jurídica al presente convenio en todos sus extremos. En este sentido, las partes manifiestan expresamente que los preceptos de este convenio que regulan las materias retributivas y de tiempo de trabajo están absolutamente vinculados y dotan al convenio del necesario equilibrio interno. En consecuencia, la anulación de cualquier precepto relacionado con dichas materias comportará necesaria y automáticamente la anulación del resto de preceptos vinculados a dichas materias.

Artículo 11. Garantía «ad personam»-condición más beneficiosa.

Se respetarán las condiciones superiores y más beneficiosas, tanto individuales como colectivas, que venga percibiendo y disfrutando el personal de plantilla.

Al personal que a la entrada en vigor del presente convenio percibiera salarios superiores, en cómputo anual, a los determinados en el presente convenio se le aplicará las tablas de retribuciones aprobadas en este convenio. La diferencia de retribuciones se reflejará en nómina como complemento personal de garantía, no absorbible, ni compensable, ni revalorizable. Al objeto de determinar el importe de dicho complemento se restará a su actual retribución anual la retribución anual acordada en el presente convenio y la cantidad resultante dividida por doce será el importe del citado complemento personal que se percibirá en las doce mensualidades.

Artículo 12. Comisión Paritaria.

1. Se crea una comisión paritaria del convenio, formada por las organizaciones firmantes. Sus funciones serán las de interpretación, mediación y arbitraje, conciliación y vigilancia de su cumplimiento, especialmente en los casos de incumplimiento de los criterios acordados en el artículo 15 sobre empleo.

Igualmente asume entre sus funciones la posibilidad de adaptación o en su caso modificación del convenio durante su vigencia, así como la de emitir informe sobre la apertura de nuevos ámbitos negociales conforme a lo establecido en el anterior artículo 7. En todo caso, para llevar a cabo modificaciones del convenio de carácter normativo, deberán incorporarse a la comisión paritaria la totalidad de los sujetos legitimados para la negociación, aunque no hayan sido firmantes del convenio, en los términos previstos por los artículos 87 y 88 del Estatuto de los Trabajadores.

2. Para los casos en que en un ámbito inferior, durante el preceptivo período de consultas, no se hubiese producido acuerdo entre la parte empresarial y la representación sindical o comisión «ad hoc», con respecto a la inaplicación salarial (artículo 82.3 del Estatuto de los Trabajadores), o a la modificación sustancial de las condiciones establecidas en el presente convenio (artículo 41.6, en relación con el artículo 82.3, ambos del Estatuto de los Trabajadores), o en los casos de movilidad geográfica de carácter colectivo (artículo 40.2 del Estatuto de los Trabajadores), las partes deberán dirigirse a la comisión paritaria que en el plazo máximo de 7 días deberá resolver sobre el asunto planteado. En caso de desacuerdo en el seno de la comisión paritaria las partes se someterán al proceso de solución extrajudicial de conflictos contemplado en este convenio. Se entenderá agotado el trámite de intervención previa de la comisión paritaria cuando transcurra el plazo máximo de siete días a contar desde que la discrepancia fuera planteada sin que haya pronunciamiento de la comisión paritaria.

En caso de inexistencia de representación unitaria o sindical del personal en la empresa, planteada la inaplicación salarial (artículo 82.3 del Estatuto de los Trabajadores) o la modificación sustancial de las condiciones establecidas en el presente convenio (artículo 41.6, en relación con el artículo 82.3, ambos del Estatuto de los Trabajadores), o en los casos de movilidad geográfica de carácter colectivo (artículo 40.2 del Estatuto de los Trabajadores), la empresa y/o la comisión específica «ad hoc» constituida en el ámbito de la empresa deberán informar a la comisión paritaria en un plazo máximo de siete días contados desde el inicio de las negociaciones respecto de tales modificaciones, así como del resultado de dichas negociaciones. En caso de desacuerdo se seguirá el procedimiento establecido en el párrafo anterior.

3. Ambas partes, con carácter general, convienen someter a la comisión paritaria cuantos problemas, discrepancias o conflictos puedan surgir de la aplicación o interpretación del convenio, con carácter previo al planteamiento de los distintos supuestos ante la autoridad o jurisdicción social competente, que deberán resolver en el plazo máximo de quince días desde la presentación de la situación. Caso de no producirse dicha resolución por el motivo que fuese se dará por cumplimentado el trámite en la comisión paritaria.

4. La comisión paritaria estará integrada por diez personas, cinco por la representación empresarial y otros cinco por la representación sindical firmantes de este convenio colectivo. El voto de las personas que componen la comisión paritaria será, tanto en el banco empresarial como en el sindical, proporcional a la representatividad acreditada para la constitución de la mesa negociadora del convenio colectivo.

5. Con carácter general la comisión paritaria se reunirá siempre que lo solicite cualquiera de las representaciones, con indicación del tema o temas a tratar, dándose publicidad de lo acordado.

6. Con el fin de agilizar los procedimientos en el seno de la comisión paritaria se constituye una comisión permanente de la misma que estará conformada por una persona por cada una de las organizaciones integrantes de aquella. El voto de las personas que componen esta comisión permanente será, en el banco empresarial proporcional a lo que fue su representación en la mesa negociadora del convenio y en el mismo sentido en el banco sindical. Esta comisión permanente tendrá entre sus funciones las de resolver aquellas cuestiones planteadas a la comisión paritaria y que exijan una respuesta rápida y eficaz en el término de 7 días. Para ello, la comisión permanente se reunirá en el plazo máximo de 48 horas desde que se haya recibido en la secretaría de la comisión paritaria la solicitud de su intervención. Las decisiones que se adopten en el seno de esta comisión permanente tendrán que ser ratificadas en la siguiente reunión de comisión paritaria.

7. Las diferentes solicitudes enviadas a la secretaría de la comisión paritaria serán registradas y remitidas, en el mismo día, a todas las organizaciones que formen parte de la misma.

Para poder adoptar acuerdos, deberán participar en las reuniones, tanto en la comisión paritaria como en la permanente de ésta, directamente o por representación, más de la mitad de sus componentes por cada una de las dos partes representadas, siendo necesario el voto de la mayoría absoluta de cada una de las dos partes.

Para los casos en que la comisión paritaria no resuelva sobre las solicitudes planteadas, ambas partes, patronal y sindicatos, acuerdan el expreso sometimiento a los acuerdos para la solución autónoma de conflictos de ámbito estatal.

Los acuerdos de la comisión paritaria tendrán el mismo valor que el texto de este convenio colectivo, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 91.4 del Estatuto de los Trabajadores.

8. Se señala como domicilio de la comisión paritaria, a efectos de registro, la FSS-CCOO, sito en Madrid-28015, en la plaza de Cristino Martos, 4 2.ª planta. A efectos de comunicación con la misma se habilita la siguiente dirección de correo electrónico: paritariadependencia@sanidad.ccoo.es

9. Durante la vigencia del presente convenio, la comisión paritaria quedará integrada por las siguientes organizaciones:

Por las organizaciones empresariales:

- FED.
- LARES.
- AESTE.

Por las organizaciones sindicales:

- CCOO (FSS y AADD).
- FSP-UGT.

CAPÍTULO II

Artículo 13. *Organización del trabajo.*

La organización del trabajo es facultad y responsabilidad de la dirección de la empresa, con sujeción a lo que este convenio colectivo y la legislación vigente asignan a la representación unitaria o sindical del personal, especialmente en el trabajo nocturno y a turnos.

La representación unitaria o sindical del personal tendrá, en todo caso, en lo relacionado con la organización y racionalización del trabajo, las funciones que le asignan el Estatuto de los Trabajadores, la Ley de prevención de riesgos laborales y demás legislación vigente.

Con independencia de lo dispuesto en el párrafo anterior, cuando se establezcan o modifiquen condiciones de trabajo que afecten a un colectivo o, sustancialmente, a trabajadores o trabajadoras individuales, deberá ser informada previamente la representación unitaria o sindical del personal.

CAPÍTULO III

Artículo 14. *Clasificación profesional.*

Se establecen los grupos profesionales, según el nivel de titulación, cualificación, conocimiento o experiencia exigido para su ingreso. En virtud de la tarea a realizar y de la idoneidad de la persona, cuando no se crea necesario la exigencia de titulación, el contrato determinará el grupo en el cual se tiene que integrar la persona contratada de acuerdo con los conocimientos y las experiencias necesarias con relación a las funciones a ejercer.

Grupo A: Gerente/a, administrador/a y titulado/a superior.

Grupo B: Titulado/a medio y gobernante/a.

Grupo C: Personal técnico y personal auxiliar.

Grupo D: Personal subalterno y personal no cualificado.

Las categorías profesionales son las que se detallan en la tabla salarial de este convenio, clasificadas en función del grupo profesional en el que están inscritas. La definición de las funciones consta en el anexo III.

Todo ello sin perjuicio de lo establecido en la disposición transitoria tercera del presente convenio.

Artículo 15. *Empleo.*

Con el objetivo de dotarnos de un modelo de relaciones laborales estable, que beneficie tanto a las empresas como al personal, que elimine las desigualdades que se hayan podido o se pretendan establecer en el acceso al empleo y las condiciones de trabajo con respecto a las mujeres, las personas jóvenes, las personas inmigrantes, las personas con discapacidades y para quienes tienen trabajo temporal o a tiempo parcial, que contribuya a la competitividad de las empresas, a la mejora del empleo y a la reducción de la temporalidad y rotación del mismo y con el fin de conseguir que la atención a las personas usuarias sea de la mayor calidad y más cualificada posible, se determinan los siguientes criterios sobre modalidades de contratación, siendo prioritaria la contratación indefinida.

A tenor de lo dispuesto en el artículo 15.6 del Estatuto de los Trabajadores, el personal con contrato temporal y de duración determinada tendrá los mismos derechos que el personal con contrato de duración indefinida, sin perjuicio de las particularidades específicas de cada una de las modalidades contractuales en materia de extinción del contrato y de aquellas expresamente previstas en la Ley en relación con los contratos formativos.

De acuerdo con las disposiciones legales reguladoras de las competencias en materia de los derechos de información de la representación unitaria o sindical del personal en materia de contratación, artículo 64.4 del Estatuto de los Trabajadores y artículo 10.3 de la Ley orgánica de libertad sindical, se facilitará copia básica del contrato de trabajo a la representación unitaria o sindical del personal en un plazo máximo de 10 días desde su formalización.

Estabilidad en el empleo:

A fin de fomentar la contratación indefinida y de dotar de una mayor estabilidad a los contratos vigentes, se acuerda que todas las empresas afectadas por el presente convenio tendrán un 80% de personal, sobre la plantilla mínima que legalmente le sea exigida en cada situación, con contratos indefinidos a fecha 1 de enero de 2012 y durante toda la vigencia de este convenio.

En el caso de empresas de nueva creación tendrán que alcanzarse los siguientes porcentajes:

- A la finalización del primer año de actividad, el 60 %.
- A la finalización del segundo año de actividad, el 80 %.

En consecuencia, los porcentajes máximos de contratación temporal, en cualquiera de las modalidades previstas en el presente convenio, serán del 20%, con excepción del primer año de actividad en el caso de las empresas de nueva creación que será del 40%. Quedan exceptuados de este cómputo los contratos de interinidad, en prácticas y para la formación y el aprendizaje.

Para dar efectividad al cumplimiento del porcentaje acordado en este apartado, las empresas que no lo cumplan transformarán los contratos temporales necesarios en indefinidos hasta completar el porcentaje acordado, por orden de mayor antigüedad, excluyendo los contratos interinos para sustitución de personal.

Para calcular el cumplimiento del porcentaje acordado en este apartado, se tomará como referencia el número de puestos de trabajo ocupados de forma continua en el año inmediatamente anterior.

Contrato indefinido: Es el que se concierta sin establecer límites de tiempo en la prestación de servicios. Adquirirá la condición de personal indefinido, cualquiera que haya sido la modalidad de su contratación, el personal que no hubiera sido dado de alta en la seguridad social, una vez transcurrido un plazo igual al legalmente fijado para el periodo de prueba y el personal con contrato temporal celebrado en fraude de ley.

El personal que en un periodo de 24 meses hubiera estado contratado durante un periodo superior a 18 meses, con o sin solución de continuidad, para el mismo puesto de trabajo con la misma empresa, mediante dos o más contratos temporales, sea directamente o a través de su puesta a disposición por empresas de trabajo temporal, con las mismas o diferentes modalidades contractuales de duración determinada, adquirirá la condición de personal indefinido. Lo dispuesto en este apartado no será de aplicación a la utilización de los contratos formativos, de relevo e interinidad.

Contrato eventual que se concierte para atender las circunstancias del mercado: acumulación de tareas, excesos de pedidos, contemplado en el artículo 15.1.b. del Estatuto de los Trabajadores. Podrá tener una duración máxima de doce meses, dentro de un periodo de dieciocho meses, contados a partir del momento en que se produzcan dichas causas. Si se suscribe por un periodo inferior a la duración máxima permitida podrá prorrogarse una sola vez, sin que la duración total supere la duración máxima.

Esta modalidad de contratación podrá ser utilizada por las empresas, entre otros supuestos, cuando transitoriamente aumente el grado de dependencia de las personas atendidas, utilizando cualquiera de las escalas de valoración reconocidas por la correspondiente administración pública, o cuando la ocupación de la residencia o centro exceda del 75% de su capacidad máxima autorizada.

Respecto de los servicios de ayuda a domicilio y teleasistencia será personal eventual aquél que haya sido contratado por las empresas con ocasión de prestar servicios para

atender las exigencias circunstanciales del mercado, acumulación de tareas o exceso de pedidos, aún tratándose de la actividad normal de la empresa, entendiéndose por acumulación de tareas a título ilustrativo, el incremento puntual de la demanda de personas usuarias de teleasistencia y/o servicios asistenciales debido a las variaciones que este sector comporta, tanto al alza como a la baja, respecto a la solicitud de prestación del servicio.

Contrato en prácticas: No será inferior a doce meses, prorrogables en periodos de seis meses hasta el máximo del límite legal. La retribución para este contrato será, como mínimo, del 80% para el primer año y el 95% para el segundo, de la categoría para la que se contraten por estas modalidades, sin que en ningún caso sea inferior al salario mínimo interprofesional en proporción a la jornada contratada. El personal contratado en prácticas no podrá superar el 5% de la plantilla.

Contrato para la formación y el aprendizaje: No será inferior a doce meses, prorrogables en periodo de seis meses hasta el máximo del límite legal. Las retribuciones para estos contratos serán del 80% para el primer año y el 95% para los dos años siguientes, de la categoría para cuya formación son contratados, sin que en ningún caso sea inferior al salario mínimo interprofesional. El personal contratado bajo esta modalidad contractual no podrá superar el 5% de la plantilla.

La comisión paritaria del convenio será la encargada de desarrollar la formación mínima que debe tener el personal contratado mediante las modalidades de prácticas y para la formación y el aprendizaje, y velará por el cumplimiento del Real Decreto 2317/93 de 29 de diciembre de 1993, en cuanto a la titulación exigida para cada una de las modalidades de contratación.

Contrato de obra o servicio determinado: Las contrataciones celebradas al amparo de este contrato deben suponer un servicio concreto y determinado, con autonomía y sustantividad propia dentro de la actividad de la empresa, que abarque el objeto y la causa de la relación laboral, es decir, servicios específicos y que fácilmente se puedan concretar en el tiempo o en el espacio, aunque de duración incierta, cuya ejecución agote tanto la prestación, como la obra o servicio de que se trate. La relación laboral permanecerá vigente, por adscripción al centro de trabajo, mientras continúe la prestación de la actividad o servicio por la que se estableció la relación contractual, con independencia de la empresa que la gestione. No se utilizará dicho modelo de contratación para cubrir vacantes estructurales, ni para contratos de interinidad.

Esta modalidad de contratación podrá ser utilizada para el caso de formalizar los contratos de trabajo como consecuencia de contratos con las administraciones públicas de carácter temporal y determinado.

Estos contratos no podrán ser utilizados en los casos de suspensión del contrato por las causas del artículo 45 del Estatuto de los Trabajadores, ni por vacaciones.

Para la aplicación del contrato por obra o servicio determinado, se tendrán en cuenta las siguientes especificaciones:

a) El contrato deberá especificar detalladamente la obra o el servicio que constituye su objeto, que podrá ser la cobertura de un servicio concertado por la empresa con un tercero, sea persona física o jurídica, o bien la prestación de un determinado servicio a una o varias personas usuarias concretas. Deberá constar en el contrato de trabajo la entidad o persona contratante del servicio.

b) El personal contratado por obra o servicio determinado a tiempo parcial con posterioridad al 28 de noviembre de 1998, no podrá realizar ni horas extraordinarias, ni complementarias, ni exceso de jornada, salvo por circunstancias de fuerza mayor.

c) Las personas sujetas a esta modalidad de contratación permanecerán en su puesto de trabajo siempre que el servicio determinado esté vigente, por lo que en caso de pérdida de la contrata o servicio por cualquier causa, operarán siempre los artículos 65 ó 66 de este convenio o el artículo 44 del Estatuto de los Trabajadores.

Contrato a tiempo parcial: El contrato deberá formalizarse necesariamente por escrito, debiendo constar en él, el número ordinario de horas de trabajo al día, a la semana, al mes o al año y su distribución.

La duración mínima de las jornadas a tiempo parcial será de 25 horas semanales, a excepción de las originadas por contratos o servicios que por sus características requieran jornadas inferiores en cuyo caso la duración mínima será de 8 horas semanales.

El personal vinculado a su empresa por contrato de trabajo a tiempo parcial no indefinido no podrá realizar horas complementarias.

Cuando por las circunstancias propias del servicio, se produzcan excesos de jornada, esto se compensará con tiempos de descanso o añadido a vacaciones, que se disfrutará de mutuo acuerdo entre la empresa y el personal. El número de horas complementarias que podrán realizar los contratados de forma indefinida, no podrá exceder del 30% de las horas ordinarias de trabajo objeto del contrato. En todo caso, la suma de las horas ordinarias y las complementarias no podrán exceder el límite legal de jornada establecida en este convenio.

Si en un trimestre no se hubieran realizado todas las horas complementarias correspondientes al mismo, hasta un 20% de las horas no consumidas podrá ser transferido por la empresa al trimestre siguiente, para su posible realización en el mismo, una vez efectuadas las horas complementarias correspondientes ha dicho trimestre. En ningún caso se podrá transferir a un trimestre las horas ya transferidas desde el trimestre anterior.

Las horas complementarias cuya realización esté prevista con anticipación, se incluirán dentro de la programación de trabajo del trabajador o trabajadora, respetando un preaviso mínimo de 7 días, con la única excepción de que la necesidad de su realización surja de forma no prevista; en este caso el preaviso mínimo de comunicación al trabajador o trabajadora será de 48 horas.

En ningún caso se podrá exigir al trabajador o trabajadora la realización de horas complementarias fuera del horario correspondiente a su turno de trabajo (mañana, tarde o sábados, domingos y festivos).

Para todo el personal, la distribución y realización de las horas complementarias deberá respetar, en todo caso, los límites de jornada y descanso determinados en este convenio.

A fin de posibilitar la movilidad voluntaria en el trabajo a tiempo parcial, la empresa deberá informar a la representación unitaria o sindical del personal o, en su ausencia, a los trabajadores y trabajadoras de la empresa sobre la existencia de puestos de trabajo vacantes, de manera que estos puedan formular solicitudes de conversión voluntaria de un trabajo a tiempo completo en un trabajo a tiempo parcial y viceversa, o para el incremento del tiempo de trabajo del personal a tiempo parcial.

Los trabajadores y trabajadoras que hubieran acordado la conversión voluntaria de un contrato de trabajo a tiempo completo en otro a tiempo parcial o viceversa y que, en virtud de las informaciones a las que se refiere el párrafo precedente, soliciten el retorno a la situación anterior, tendrán preferencia para el acceso a un puesto de trabajo vacante de dicha naturaleza que exista en la empresa correspondiente a su mismo grupo profesional o categoría equivalente. Igual preferencia tendrá el personal que, habiendo sido contratados inicialmente a tiempo parcial, hubieran prestado servicios como tales en la empresa durante 3 o más años, para la cobertura de aquellas vacantes a tiempo completo, correspondientes a su mismo grupo profesional o categoría equivalente que existan en la empresa.

Las solicitudes a que se refieren los párrafos anteriores deberán ser tomadas en consideración, en la medida de lo posible, por la empresa. La denegación de la solicitud deberá ser notificada por la empresa a la persona trabajadora por escrito y de manera motivada.

Así mismo, se entenderá como contrato a tiempo parcial el celebrado por el trabajador o trabajadora que concierte con su empresa, en las condiciones establecidas en el apartado 6 del artículo 12 del Estatuto de los Trabajadores, una reducción de su jornada de trabajo.

Contrato de relevo: Se podrá celebrar contrato de relevo, con personal en situación de desempleo o que tuviese concertado con la empresa un contrato de duración determinada, para sustituir parcialmente al personal que se jubila parcialmente.

Medidas contra la discriminación por edad: Las partes firmantes se comprometen a apoyar el acceso y la permanencia de las personas mayores de 45 años en el empleo.

Artículo 16. *Observatorio sobre empleo, cualificaciones y análisis del sector.*

Con el objetivo de avanzar y profundizar en el conocimiento del sector, la situación del mismo, la cantidad y calidad de empleo que se genera, así como las cualificaciones del personal que presta sus servicios en el ámbito de aplicación del convenio colectivo, se crea un observatorio de análisis formado por representantes de las organizaciones firmantes del convenio colectivo que se reunirá con carácter trimestral y elaborará informes de la evolución del empleo y las cualificaciones en el sector.

Sin perjuicio de la información necesaria que este observatorio pueda recabar a fin de cumplimentar los informes previstos, él mismo se podrá dirigir a la comisión paritaria del convenio para conocer el grado de cumplimiento de los acuerdos sobre empleo, tanto en su volumen como en los modelos de contratación celebrados.

En este observatorio y de cara a la máxima profesionalización del sector como garantía de calidad en los servicios que se prestan, las partes firmantes de este convenio colectivo estudiarán a lo largo de su vigencia un plan formativo que promueva la adquisición para gerocultor/a, auxiliar de ayuda a domicilio y teleoperador/a de teleasistencia, los niveles correspondientes de cualificación previstos para el acceso a la certificación y/o titulación según se regule por el Instituto Nacional de Cualificaciones.

Las organizaciones firmantes se comprometen a recabar los datos necesarios para poder evaluar correctamente los compromisos adquiridos.

Artículo 17. *Plantillas.*

Se realizarán las contrataciones que sean necesarias para garantizar el cumplimiento de las ratios de personal establecidas en las normativas autonómicas.

Sin perjuicio de la información a que tienen derecho para desarrollar las funciones que establece el artículo 64 del Estatuto de los Trabajadores y el 10.3 de la Ley orgánica de libertad sindical, la representación unitaria o sindical del personal tendrá acceso anual a los datos agregados de la plantilla de personal de cada empresa, con la especificación del número total de personas que comprende cada una de las categorías profesionales, diferenciados por centros de trabajo y sexo.

Con relación a la información a que hace referencia el párrafo anterior, la representación unitaria o sindical del personal observará las normas que sobre sigilo profesional están establecidas para las personas que componen los comités de empresa en el artículo 65 del Estatuto de los Trabajadores.

El 2% del personal de la plantilla de las empresas con más de 50 trabajadores y trabajadoras, será cubierto por personal con alguna discapacidad según la legislación vigente. Solamente podrá sustituirse esta obligación por las medidas alternativas que establece la normativa vigente, en el caso que, para cubrir este porcentaje de la plantilla, no se haya presentado ningún candidato con discapacidad adecuado al puesto de trabajo, previo informe del delegado de prevención.

En el servicio de ayuda a domicilio y para las empresas que concurren a ofertas públicas concediendo la gestión del servicio, materializadas por contrato administrativo o figura similar, el porcentaje del 2% a que hace referencia el párrafo anterior, será de aplicación al personal de la plantilla natural y estructural propia de la empresa, sin considerar el gestionado transitoriamente por la concesión, ni para el 2%, ni para las medidas alternativas legalmente establecidas.

Artículo 18. *Período de prueba.*

Se establece un período de prueba, que en ningún caso podrá ser superior a un tercio de la duración del contrato, a tenor de lo regulado en el Estatuto de los Trabajadores, de:

- Grupo A: Seis meses.
- Grupo B: Cuarenta y cinco días laborables.
- Grupo C: Treinta días laborables.
- Grupo D: Veinte días laborables.

El período de prueba deberá ser pactado por escrito pudiendo, durante la vigencia del mismo, las partes contratantes resolver, de forma unilateral y libremente, la relación laboral sin necesidad de preaviso y sin derecho a indemnización alguna.

Artículo 19. *Ingreso y provisión de vacantes.*

Los puestos vacantes o de nueva creación, siempre que sean indefinidos, serán cubiertos conforme al siguiente procedimiento:

1. Convocatoria interna. Tendrá derecho de preferencia a cubrir estas vacantes, el personal que pertenezca al mismo centro, siempre que reúna las condiciones que se exijan para el desarrollo del puesto de trabajo. En caso de que la vacante no se cubra por este procedimiento, se ampliará la oferta al ámbito provincial de la empresa. Todo el personal tendrá derecho a presentarse a dichas plazas en igualdad de condiciones, independientemente de su sexo y condición, y sin tener en cuenta el puesto que en ese momento ocupe. Para ello, se difundirá la existencia de vacantes tan pronto como se produzca, a efectos de cobertura mediante este procedimiento.

Quedan excluidos de este procedimiento los puestos de confianza de la empresa.

2. Convocatoria externa. Si la plaza quedara vacante a través del procedimiento anterior, se realizará mediante oferta externa, debiendo superar las personas candidatas unas pruebas de capacitación para el trabajo a desarrollar. Dichas pruebas serán adecuadas al perfil del puesto de trabajo.

3. Una persona representante del personal participará en el procedimiento de convocatoria interna. En el procedimiento de convocatoria externa, será informada.

Artículo 20. *Ceses en la empresa.*

El personal con contrato indefinido que voluntariamente desee causar baja en la empresa deberá notificarlo a la misma por escrito con la siguiente antelación sobre la fecha de su baja definitiva:

- Grupo A: Dos meses.
- Grupo B: Un mes.
- Grupo C: Un mes.
- Grupo D: Quince días.

El personal contratado de forma no indefinida y con un contrato inferior a seis meses, con independencia del grupo al que pertenezca, deberá preavisar con 10 días de antelación. Si el contrato fuese de una duración igual o superior a seis meses, el plazo de preaviso, con independencia del grupo al que pertenezca, será de 14 días.

La falta de preaviso establecido facultará a la empresa para deducir, de las partes proporcionales a abonar en el momento de la liquidación, el equivalente diario de su retribución real por cada día que falte en el reglamentario preaviso anteriormente fijado.

La empresa viene obligada a acusar recibo de la comunicación efectuada por el trabajador o trabajadora.

Artículo 21. Trabajos de superior e inferior categoría y movilidad funcional.

Queda prohibido destinar al personal a ocupar un puesto de trabajo correspondiente a un grupo inferior, salvo por circunstancias excepcionales y por el tiempo mínimo indispensable, según la clasificación profesional establecida en el artículo 14.

Cuando se destine al personal a tareas correspondientes a una categoría superior, percibirá las retribuciones de esta categoría durante el tiempo y jornada que las realice. En el caso de que la titulación sea requisito indispensable, no se podrán asignar dichos trabajos de superior categoría, salvo que se ostente dicha titulación. Cuando las realice durante más del 30% de la jornada habitual de trabajo diaria en un período superior a seis meses en un año o a ocho durante dos años, consolidará el ascenso, si existe vacante y siempre que esté en posesión de la titulación correspondiente que el puesto requiera.

Artículo 22. Cambio de turno.

Tendrá preferencia para el cambio de turno, dentro de su categoría, el personal que acredite mayor puntuación, en base al baremo redactado en el anexo IV, así como los trabajadores y trabajadoras que por circunstancias personales deban conciliar su situación laboral con la familiar, en los términos legalmente establecidos. El citado baremo podrá completarse por la representación unitaria o sindical del personal en las diferentes empresas afectadas por el presente convenio colectivo, con respeto siempre a los principios de derecho necesario.

Artículo 23. Movilidad geográfica.

El personal, salvo quienes han sido contratados especialmente para prestar servicios en empresas con centros de trabajo móviles o itinerantes, no podrá ser trasladado a un centro de trabajo distinto, de la misma empresa, que exija cambios de residencia fuera de la provincia o comunidad autónoma uniprovincial, salvo que la distancia fuese inferior a 50 km., a no ser que existan razones económicas, técnicas, organizativas o productivas que lo justifiquen.

Por las especiales características de la teleasistencia, cuando el personal sea trasladado a un centro cuya distancia sea superior a 50 km, podrá rescindir su contrato, percibiendo de la empresa una indemnización de 45 días por año trabajado, con la única excepción de que el motivo del traslado derive de la pérdida de un contrato con la administración pública, en cuyo caso se aplicará estrictamente el artículo 40 del Estatuto de los Trabajadores

CAPÍTULO IV**Formación profesional****Artículo 24. Principios generales.**

De conformidad con lo que previene el artículo 23 del Estatuto de los Trabajadores y para facilitar su formación y promoción profesional, el personal afectado por el presente convenio colectivo tendrá derecho a ver facilitada la realización de estudios para la obtención de títulos académicos o profesionales reconocidos oficialmente, así como a la realización de cursos de perfeccionamiento profesional organizados por la propia empresa, las organizaciones firmantes del presente convenio u otros organismos, siempre que dichos estudios sean cursados con regularidad, y su contenido guarde relación con el puesto de trabajo.

Artículo 25. Objetivos de la formación.

La formación profesional en la empresa se orientará hacia los siguientes objetivos:

- Adaptar al titular al puesto de trabajo y a las modificaciones del mismo.
- Actualizar y poner al día los conocimientos profesionales exigibles en la categoría y puesto de trabajo que se desempeñe.
- Especializar, en sus diversos grados, en algún sector o materia del propio trabajo.
- Facilitar y promover la adquisición por el personal de títulos académicos y profesionales y las certificaciones de profesionalidad.
- Reconversión profesional y adecuación al nuevo sistema de cualificación.
- Conocer idiomas nacionales y extranjeros.
- Adaptar la mentalidad del personal y de las direcciones hacia una dirección participativa por objetivos.
- Ampliar los conocimientos del personal que permita prosperar y aspirar a promociones profesionales y adquisición de los conocimientos correspondientes a otros puestos de trabajo.
- Formar teórica y prácticamente, de manera suficiente y adecuada, en materia preventiva cuando se produzcan cambios en las funciones que se desempeñen o se introduzcan nuevas tecnologías o cambios en los equipos de trabajo y en las condiciones que establece el artículo 19 de la Ley de prevención de riesgos laborales.
- Homologar las certificaciones acreditativas de la formación continua en todo el ámbito de la atención a la dependencia y proponer al instituto nacional de cualificaciones la homologación de las certificaciones para la obtención, en su caso, de los futuros certificados de profesionalidad.
- Potenciar la formación en igualdad de oportunidades.

Artículo 26. Desarrollo de la formación.

1. La comisión sectorial para la formación fijará las prioridades, que tendrán que llevarse a cabo a través del desarrollo del artículo 25 del presente convenio, atendiendo a los objetivos señalados en el artículo anterior y de cuyo cumplimiento y resultado se informará con la periodicidad y modo que se determine. Se dará carácter prioritario a la realización de acciones formativas dirigidas a la obtención del certificado de profesionalidad.
2. La formación del personal se efectuará a través de los planes aprobados por la comisión sectorial de formación, los planes financiados por las propias empresas o mediante concierto con centros oficiales o reconocidos. Las empresas facilitarán el uso de sus instalaciones para desarrollar las actividades anteriores.
3. La formación se impartirá, según los casos, dentro o fuera de la jornada laboral, o de una forma mixta. En este caso, utilizando la mitad del tiempo de la jornada laboral y otra mitad de fuera de la misma. La asistencia del personal será obligatoria cuando la formación se imparta dentro de la jornada laboral.
4. El personal de la empresa y especialmente el que desempeñe puestos de trabajo de mando orgánico, está obligado a prestar su apoyo pleno al plan de formación, cuando le sea requerido en actividades del mismo y en el área de su competencia.
5. El personal de la empresa podrá presentar a la representación unitaria o sindical del personal, o directamente a la dirección, sugerencias relativas a mejorar aspectos y actividades concretas del plan de formación.
6. La información de la oferta formativa de la empresa será clara y accesible a toda la plantilla.
7. Tendrá preferencia para la asistencia a cursos el personal que haya participado en menos ocasiones y quien esté desempeñando un puesto de trabajo relacionado con la materia objeto del curso. Las discrepancias se resolverán de mutuo acuerdo entre la dirección de la empresa y la representación unitaria o sindical del personal.

Artículo 27. Comisión Sectorial de formación.

En el marco del presente convenio se constituye la comisión sectorial del IV acuerdo nacional de formación continua, (ANFC), que estará compuesta al 100% por las partes firmantes del convenio colectivo, 50% por las organizaciones empresariales y 50% por las organizaciones sindicales, que se distribuyen de la siguiente manera:

Por las organizaciones empresariales:

- FED.
- LARES.
- AESTE.

Por las organizaciones sindicales:

- CCOO (FSS y AADD).
- FSP-UGT.

El voto de las personas componentes de la comisión sectorial de formación será, en el banco empresarial y sindical proporcional a lo que fue su representación en la mesa negociadora del convenio colectivo.

En acta que se adjunta al presente convenio colectivo figura el domicilio social, así como el reglamento de funcionamiento de dicha comisión sectorial.

Artículo 28. Coste de la formación.

Los planes de formación profesional se financiarán a través de los siguientes cauces:

1. Los planes de formación aprobados por la comisión sectorial de formación del convenio que se desarrollen en virtud del IV acuerdo nacional de formación continua, o el que le sustituya. Las empresas, grupos de empresas, asociaciones empresariales y organizaciones sindicales, afectadas por el presente convenio colectivo podrán solicitar los fondos necesarios para su financiación en la forma y condiciones establecidas en dicho acuerdo.

2. Los planes de formación organizados por las asociaciones firmantes del convenio colectivo en colaboración con la comisión sectorial para la formación. Las empresas estarán obligadas a facilitar el acceso del personal a estos cursos.

CAPÍTULO V

Prevención riesgos laborales y salud laboral

Artículo 29. Prevención de riesgos laborales y salud laboral.

1. Principios generales: De conformidad con lo dispuesto en la Ley 31/1995 de prevención de riesgos laborales, el personal tiene derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo. El citado derecho supone la existencia del correlativo deber de la empresa en la protección del personal a su servicio frente a los riesgos laborales.

En cumplimiento del deber de protección, la empresa garantizará la seguridad y la salud del personal a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo y, en caso necesario, entregará con carácter previo al personal el protocolo de actuación para evitar los riesgos laborales. Igualmente la empresa está obligada a garantizar al personal una formación teórica y práctica, suficiente y adecuada, en materia preventiva y, de una forma particular, cuando se produzcan cambios de actividades y tareas o se introduzcan nuevas tecnologías o cambios de puesto de trabajo.

Corresponde a cada persona trabajadora velar por el cumplimiento de las medidas de prevención que en cada caso sean adoptadas.

2. Participación del personal:

2.a Delegados y delegadas de prevención: Los delegados y delegadas de prevención son, de un lado, la base sobre la que se estructura la participación del personal en todo lo relacionado con la salud laboral en el ámbito de la empresa y, de otro, la figura especializada de representación en materia de prevención de riesgos laborales.

El nombramiento, las competencias y facultades de los delegados y delegadas de prevención serán las definidas en los artículos 35 y 36 de la Ley de prevención de riesgos laborales, así como las que emanen de las decisiones del comité central de seguridad y salud laboral y las que se acuerden en el reglamento del propio comité.

Podrá ser nombrado delegado o delegada de prevención cualquier persona trabajadora que la representación unitaria o sindical del personal del centro lo estime. Cuando el delegado o delegada de prevención sea nombrado entre la representación unitaria o sindical del personal, podrá destinar su crédito horario a los asuntos de la prevención. En cualquier caso, el tiempo dedicado a la formación en esta materia será considerado como tiempo de trabajo a todos los efectos y su coste no podrá recaer en ningún caso sobre los delegados y delegadas de prevención.

Las empresas deberán facilitar a los delegados y delegadas de prevención el acceso a las informaciones y la formación en materia preventiva que resulten necesarios para el ejercicio de sus funciones. Sus competencias y facultades serán las recogidas en el artículo 36 de la Ley de prevención de riesgos laborales.

A los delegados y delegadas de prevención les será de aplicación lo dispuesto en el artículo 37 de la Ley de prevención de riesgos laborales, y en el artículo 65.2 del Estatuto de los Trabajadores, estando sujetos al sigilo profesional de las informaciones a que tuviesen acceso como consecuencia de su actuación en la empresa.

2.b Comité de seguridad y salud laboral: Es el órgano paritario y colegiado de representación y participación periódica sobre actuaciones de los centros de trabajo en materia de prevención de riesgos laborales. Sus competencias y facultades serán las recogidas en el artículo 39 de la Ley de prevención de riesgos laborales.

El comité de seguridad y salud laboral se reunirá al menos trimestralmente con carácter ordinario y con carácter extraordinario siempre que lo solicite alguna de las representaciones en el mismo, justificando la necesidad urgente de la reunión.

2.c Delegado o delegada sectorial de prevención: Se nombrarán por las organizaciones sindicales firmantes del presente convenio colectivo, hasta 5 delegados o delegadas sectoriales de prevención, en proporción a su representación en la comisión paritaria del convenio colectivo. Sus competencias y facultades son las atribuidas a los delegados y delegadas de prevención, así como las que emanen de las decisiones del comité central de seguridad y salud laboral y las que se acuerden en el reglamento del propio comité. Su ámbito de actuación serán todas las empresas afectadas por el presente convenio colectivo. En ningún caso, las actuaciones de estos delegados y delegadas sectoriales de prevención prevalecerán sobre las de los delegados y delegadas de prevención de las empresas. Donde no se hubiesen designado delegados y delegadas de prevención en el ámbito empresarial, los delegados y delegadas sectoriales asumirán sus funciones y en las empresas en las que existan, delegados y delegadas de prevención los delegados y delegadas sectoriales colaborarán con ellos y ellas.

2.d Comité central de seguridad y salud laboral: Se constituye un comité central de seguridad y salud laboral, en el ámbito del propio convenio colectivo. Este comité es el órgano paritario y colegiado de participación y representación, del cual emanarán las directrices para las comisiones de las comunidades autónomas. Dicho comité se dotará de un reglamento de funcionamiento interno.

El comité central de seguridad y salud laboral realizará, durante la vigencia del presente convenio colectivo, estudios sobre los riesgos laborales en el conjunto de los sectores regulados en el convenio colectivo, que servirán como base para establecer medidas encaminadas a favorecer unas mejores condiciones laborales.

Estará formado por doce representantes, seis por las organizaciones empresariales firmantes del convenio y otros seis por las organizaciones sindicales firmantes del convenio.

Por las organizaciones empresariales:

- FED.
- LARES.
- AESTE

Por las organizaciones sindicales:

- CCOO (FSS y AADD).
- FSP-UGT.

El voto de las personas del comité será, entre las organizaciones empresariales y sindicales, proporcional a lo que fue su representación en la mesa negociadora del convenio.

Tendrá las siguientes competencias y facultades:

- Vigilar el desarrollo y cumplimiento del contenido de este artículo del convenio colectivo.

- Realizar acciones tendentes a promover la difusión y conocimientos sobre la legislación de prevención y riesgos laborales específicos del sector, con especial atención a los riesgos ergonómicos y psicosociales.

- Establecer un catálogo de puestos para personas con discapacidad y adaptación de los mismos, así como garantizar la protección del personal especialmente sensible a determinados riesgos.

- Dictamen y consulta sobre recursos humanos, materiales y determinación de medios en esta materia.

- Asesoramiento técnico a la empresa y representación unitaria o sindical del personal.

- Elaborar un programa de actuación en el ámbito de las drogodependencias.

- Las atribuidas a los delegados y delegadas de prevención. Donde no se hubiese designado delegado o delegada de prevención, asumirá sus funciones, donde existiese, colaborará con el mismo.

- Analizar y dar conformidad a las actuaciones de la empresa tendentes a las características de la ley de prevención de riesgos laborales a su ámbito de actuación. Vigilancia de las obligaciones asignadas por dicha ley a la empresa, especialmente en materia de:

- Diseño y aplicación de planes y programas de actuación preventiva.

- Participación en los servicios de prevención.

- Evaluación de los factores de riesgo.

- Adopción de medidas y asistencia para la correcta información y formación del personal.

- Vigilancia de la salud del personal a través de reconocimientos médicos específicos en función de los riesgos, investigación de las causas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, análisis de ergonomía del puesto de trabajo, investigación sobre causas de absentismo por enfermedad profesional y atención médica

- Investigación de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, determinación de sus causas y control de actividades potencialmente peligrosas.

- Estudio de epidemiología laboral.

- Protección específica de la gestación y del período de lactancia.

- Protección especial del trabajo a turnos y del trabajo nocturno.

Artículo 30. *Drogodependencias.*

El consumo de drogas legales e ilegales implica problemas de salud con repercusiones individuales y colectivas. El inicio o incremento del consumo de drogas en el medio laboral viene en muchos casos determinado por condiciones de paro, precariedad o malas condiciones de trabajo. De ahí que se estime conveniente incluir en este convenio, con la excepción de lo concerniente al consumo de tabaco para lo que se estará a lo dispuesto en la normativa legal específica, el siguiente plan integral de propuestas, en su vertiente preventiva, asistencial, reinsertiva, participativa, no sancionadora, voluntaria y planificada:

Preventiva: Se priorizarán medidas educativas, informativas y formativas que motiven la reducción y el uso inadecuado de drogas y promuevan hábitos saludables. Así mismo se potenciará la modificación de factores de riesgo y la mejora de las condiciones de trabajo.

Asistencial: Se facilitará el acceso a los programas de tratamiento a aquel personal que lo solicite.

Reinsertiva: El objetivo fundamental de toda acción es devolver la salud a la persona y facilitar la reincorporación del personal a su puesto de trabajo.

Participativa: Toda iniciativa empresarial relacionada con las drogodependencias será consultada, con carácter previo, a la representación unitaria o sindical del personal o en su defecto al propio personal.

No sancionadora: El personal que se acoja a un programa de tratamiento no podrá ser objeto de sanción o despido y se le asegurará su reincorporación inmediata a su puesto de trabajo.

El comité central de seguridad y salud laboral concretará las medidas aquí expuestas en un programa de actuación que será de aplicación con efecto a la entrada en vigor del presente convenio.

Artículo 31. *Vigilancia de la salud.*

1. La empresa garantizará al personal a su servicio la vigilancia periódica de su estado de salud en función de los riesgos inherentes al trabajo.

Esta vigilancia sólo podrá llevarse a cabo cuando el personal preste su consentimiento. De este carácter voluntario sólo se exceptuarán, previo informe de la representación unitaria o sindical del personal, los supuestos en los que la realización de los reconocimientos sea imprescindible para evaluar los efectos de las condiciones de trabajo sobre la salud del personal o para verificar si el estado de salud del personal puede constituir un peligro para el mismo, para el resto de personal o para otras personas relacionadas con la empresa o cuando así esté establecido en una disposición legal en relación con la protección de riesgos específicos y actividades de especial peligrosidad.

En todo caso se deberá optar por la realización de aquellos reconocimientos o pruebas que causen las menores molestias al personal y que sean proporcionales al riesgo.

Las revisiones se realizarán preferentemente en horas de trabajo cuando coincidan con su turno habitual y, cuando se trate de revisiones obligatorias, el tiempo dedicado a ellas se computará como efectivamente trabajado.

2. Las medidas de vigilancia y control de la salud del personal se llevarán a cabo respetando siempre el derecho a la intimidad y a la dignidad de la persona y la confidencialidad de toda la información relacionada con su estado de salud.

3. El personal será informado de manera conveniente y confidencialmente de los resultados de los exámenes de salud a los que haya sido sometido.

4. El personal que en el desarrollo de su actividad se encuentre sometido a un riesgo específico tendrán derecho a una revisión anual, sobre ese riesgo, a cargo de la empresa.

Artículo 32. Medidas de emergencia.

Según el artículo 20 de la Ley de prevención de riesgos laborales, la parte empresarial, teniendo en cuenta el tamaño y la actividad de la empresa, así como la presencia de las personas atendidas, en el caso de las residencias, deberá analizar las posibles situaciones de emergencia y adoptar las medidas necesarias en materia de primeros auxilios, lucha contra incendios y evacuación de personas usuarias y personas trabajadoras, designando para ello al personal encargado de poner en práctica estas medidas y comprobando periódicamente, en su caso, su correcto funcionamiento. El citado personal deberá poseer la formación necesaria, ser suficiente en número y disponer del material adecuado, en función de las circunstancias antes señaladas.

Para la aplicación de las medidas adoptadas, la empresa deberá organizar las relaciones que sean necesarias con servicios externos, en particular en materia de primeros auxilios, asistencia médica de urgencias, salvamento y lucha contra incendios, de forma que quede garantizada la rapidez y la eficacia de las mismas.

En todo caso, la empresa deberá garantizar la normativa vigente que, sobre medidas de emergencia, establece la correspondiente administración autonómica para los centros de atención para mayores.

Artículo 33. Gestión y protección medio ambiental.

La defensa de la salud en los lugares de trabajo no puede ser eficaz, si al mismo tiempo no se asume la responsabilidad propia en relación con la gestión de la repercusión medio ambiental de las actividades laborales y no abarca la defensa del medio ambiente. Por consiguiente hay que evaluar y prevenir las condiciones en las que se desarrolla el trabajo y también las repercusiones del mismo sobre este.

Esta responsabilidad exige que las empresas establezcan y pongan en práctica políticas, objetivos y programas en materia de medio ambiente y sistemas eficaces de gestión medio ambiental, por lo que deberá adoptarse una política en este sentido que contemple el cumplimiento de todos los requisitos normativos correspondientes, así como las responsabilidades derivadas de la acción empresarial en materia de medio ambiente.

Artículo 34. Ropa de trabajo.

Las empresas están obligadas a facilitar al menos dos uniformes, incluyendo una prenda de abrigo (siempre y cuando estén obligados a salir uniformados al exterior). Así como los medios de protección personal de carácter preceptivo adecuados para el ejercicio de sus funciones, entre los que se encontrarán el calzado y los guantes homologados que sean necesarios. El personal estará obligado a usar, durante la realización de su trabajo, la ropa y los medios de protección personal facilitados por la empresa, así como de su cuidado.

Artículo 35. Protección a la maternidad.

Si, tras efectuar la evaluación de riesgos por parte de la empresa y el comité de seguridad y salud laboral, existiesen puestos de trabajo que puedan influir negativamente en la salud de la trabajadora, durante el embarazo o la lactancia, o del feto, la empresa deberá adoptar las medidas necesarias para evitar la exposición de la trabajadora a dicho riesgo. Cuando la adaptación no fuese posible, o a pesar de tal adaptación, las condiciones del puesto de trabajo pudieran influir negativamente en la salud de la mujer trabajadora embarazada o del feto, ésta deberá desempeñar un puesto de trabajo o función diferente y compatible con su estado.

En el supuesto de que el cambio de puesto no resultara técnica u objetivamente posible, o no pueda razonablemente exigirse por motivos justificados, podrá declararse el paso de la trabajadora afectada a la situación de suspensión del contrato por riesgo durante el embarazo, de acuerdo con lo contemplado en el artículo 45.1.d del Estatuto de los Trabajadores, durante el período necesario para la protección de su seguridad o de su salud y mientras persista la imposibilidad de reincorporarse a su puesto anterior o a otro puesto compatible con su estado.

Artículo 36. *Protección de las víctimas de la violencia de género.*

Según lo dispuesto en la Ley orgánica de medidas de protección integral contra la violencia de género:

1. La trabajadora víctima de violencia de género tendrá derecho, en los términos previstos en el Estatuto de los Trabajadores, a la reducción o a la reordenación de su tiempo de trabajo, a la movilidad geográfica, al cambio de centro de trabajo, a la suspensión de la relación laboral con reserva de puesto de trabajo y a la extinción del contrato de trabajo.

2. Cuando se produzca la reincorporación de la trabajadora a aquellas empresas que hubiesen formalizado contratos de interinidad para sustituir a trabajadoras víctimas de violencia de género que hayan suspendido su contrato de trabajo, ésta se realizará en las mismas condiciones existentes en el momento de la suspensión del contrato de trabajo.

3. Las ausencias o faltas de puntualidad al trabajo motivadas por la situación física o psicológica derivada de la violencia de género se considerarán justificadas, cuando así lo determinen los servicios sociales de atención o servicios de salud, según proceda, sin perjuicio de que dichas ausencias sean comunicadas por la trabajadora a la empresa a la mayor brevedad.

CAPÍTULO VI

Jornada

Artículo 37. *Jornada y horario de trabajo.*

1. Normas comunes: Se establece una jornada máxima anual de 1792 horas de trabajo efectivo, ya sea en turno partido o continuo, a excepción del servicio de ayuda a domicilio, cuya jornada máxima será de 1755 horas. La jornada podrá ser distribuida por la empresa de forma irregular en un porcentaje del 10%.

Ambas jornadas máximas anuales serán consideradas en cómputo semestral.

Se entiende por jornada partida aquella en que exista un descanso ininterrumpido de una hora de duración como mínimo. En ningún caso se podrá fraccionar en más de dos períodos.

No se podrán realizar más de nueve horas de trabajo efectivo en jornada completa o su proporción en base a la jornada especificada en el contrato a tiempo parcial, a no ser que mediara un mínimo de doce horas entre el final de una jornada y el comienzo de la siguiente, y siempre de mutuo acuerdo entre la empresa y la representación unitaria o sindical del personal (si no existen estos últimos, el acuerdo se realizará directamente con el personal), siempre respetando la jornada máxima anual que este convenio establece.

Las empresas podrán establecer un sistema de control de asistencia sin que el tiempo reflejado en el registro de asistencia signifique, por sí solo, horas efectivas de trabajo.

En el primer mes de cada año, se elaborará por la empresa un calendario laboral con turnos y horarios que podrá ser revisable trimestralmente. Todo ello, previa negociación con la representación unitaria o sindical del personal, entregando una copia, con una semana de antelación, a la representación unitaria o sindical del personal para su exposición en el tablón de anuncios.

La empresa facilitará, en la medida de lo posible, cambios de turno a los trabajadores para el acompañamiento a consulta médica de familiares menores o dependientes hasta el primer grado de consanguinidad. A estos efectos, se tendrán en cuenta los acuerdos entre trabajadores y trabajadoras comunicados a la empresa.

Siempre que la duración de la jornada diaria continuada exceda de seis horas, se establecerá un periodo de descanso durante la misma de 15 minutos de duración, que tendrán la consideración de tiempo efectivo de trabajo a todos los efectos.

La jornada a tiempo parcial será continuada, a excepción de las realizadas en sábados, domingos, festivos y jornadas especiales que podrán ser partidas. Cuando las jornadas sean partidas tendrán una duración mínima de 24 horas semanales.

2. Normas especiales para el servicio de ayuda a domicilio: Para quienes presten sus servicios en ayuda a domicilio, la jornada laboral tendrá las siguientes características específicas:

A) Tendrán la consideración de trabajo efectivo tanto las horas que se dediquen a la asistencia en el domicilio de la persona usuaria como las empleadas en desplazamientos entre servicios realizados consecutivamente, así como las que se dediquen a funciones de coordinación y control.

B) La prestación del servicio tendrá lugar en horario diurno, salvo en aquellas establecidas con objeto de atender servicios nocturnos.

C) El descanso semanal se disfrutará en sábados y domingos, salvo las jornadas establecidas para la atención en tales días.

D) La prestación de servicios en días laborables se realizará de lunes a viernes, a excepción de las jornadas establecidas para cubrir los servicios de los sábados por la mañana, sin perjuicio de que la jornada de trabajo de días laborables sea de lunes a sábado.

E) En todo caso se respetará el descanso entre jornada y jornada según establece la Ley.

F) Las jornadas de trabajo podrán ser completas, a tiempo parcial o especiales, entendiéndose por estas últimas las vinculadas a contratos causales de duración determinada reguladas en el apartado 3 de este artículo.

F.1 Jornadas completas: Las jornadas completas podrán ser continuadas o partidas. Se considera jornada completa, a efectos de realizar jornada partida, la estipulada como máxima anual en este convenio.

F.1.1 Jornadas continuadas: Las jornadas completas y continuadas tendrán como horario de entrada el comprendido entre las 7 horas y las 10 horas y como límite máximo de salida las 18 horas.

F.1.2 Jornadas partidas: Las jornadas completas y partidas se establecerán por pacto entre la empresa y el personal, que deberá ser recogido en el propio contrato de trabajo o, en su caso, mediante acuerdo escrito.

El tiempo de trabajo en las jornadas partidas no podrá dividirse cada día en más de dos fracciones de tiempo.

Las jornadas completas y partidas se realizarán en horario diurno, es decir entre las 7 y las 22 horas.

F.2 Jornadas a tiempo parcial: La jornada a tiempo parcial incluida en turno de mañana tendrá como horario de entrada el comprendido entre las 7 y las 10 horas y como límite máximo de salida las 16 horas.

La jornada a tiempo parcial incluida en turno de tarde tendrá como horario de entrada el comprendido entre las 15 y las 18 horas y como límite máximo de salida las 22 horas.

La jornada a tiempo parcial destinada a la prestación de servicios en sábados, domingos y festivos, se realizará en horario diurno, es decir entre las 7 y las 22 horas, salvo aquella establecida con objeto de atender servicios nocturnos y sin perjuicio de lo regulado en el artículo 15 del presente convenio sobre contrataciones.

F.3 Jornadas especiales: Podrán realizarse jornadas especiales para la atención de servicios nocturnos, privados, rurales o cualesquiera otros que por sus características requieran una atención especial o no reúnan las condiciones para aplicar las jornadas establecidas.

Las jornadas especiales supondrán la existencia de un contrato de duración determinada para la realización de una obra o servicio determinado, en el que se encuentre identificado claramente el servicio o servicios a prestar.

Cuando los servicios especiales descritos en el primer párrafo de éste artículo tenga carácter estable, el contrato podrá ser indefinido.

El régimen de jornada y horario de las jornadas especiales vendrán dado en cada caso por las necesidades de los servicios a atender y será especificado en cada contrato.

G.1 Dadas las peculiares características del servicio de ayuda a domicilio en el que existe un alto porcentaje de contratación a tiempo parcial, las empresas, preferentemente, tenderán a la ampliación de la jornada de trabajo del personal que su jornada sea inferior al 100% de la establecida en el convenio con el fin de suplir la jornada que dejen vacante quienes causen baja en la empresa o se encuentren en situación de IT o vacaciones.

G.2 No obstante lo anterior, en el momento en que el personal en dichas situaciones se reincorpore a su puesto de trabajo, el personal cuya jornada hubiera sido ampliada volverá a su situación original.

G.3 Así mismo se procederá del modo establecido en el punto g.1 cuando debido a la asignación de nuevas personas usuarias exista vacantes a cubrir.

G.4 Como consecuencia del exceso o defecto, que pudiera producirse entre las horas realizadas y las reflejadas como jornada establecida en el contrato de trabajo, se realizará una regularización de horas con periodicidad semestral. Para posibilitar la recuperación de horas la fecha tope para la regularización será la de la finalización del tercer mes posterior a cada semestre natural. Para lograr la recuperación de horas que debe el personal, la empresa ofertará al menos en tres ocasiones la posibilidad de recuperarlas. En caso de rechazarlas la empresa podrá proceder al descuento del importe correspondiente por hora ordinaria. Mensualmente la empresa facilitará a la representación unitaria o sindical del personal la situación con respecto al régimen horario de la plantilla. En todo caso, se respetará lo dispuesto en los artículos 37 y 38 del presente convenio.

Las implicaciones derivadas de esta regularización no supondrán en ningún caso la aplicación del artículo referido al plus de disponibilidad, en tanto en cuanto entran dentro de la dinámica cotidiana del servicio.

Artículo 38. Descanso semanal.

El personal tendrá derecho a un descanso mínimo semanal de día y medio (treinta y seis horas) sin interrupción. Dicho descanso deberá coincidir obligatoriamente en domingo, al menos una vez cada cuatro semanas, excepto para aquel personal con contratos específicos de fin de semana.

Con independencia de lo establecido anteriormente, se respetará cualquier fórmula que se haya pactado o se pacte entre la empresa y la representación unitaria o sindical del personal o, en su defecto, el personal.

Artículo 39. Vacaciones.

El período de vacaciones anuales será retribuido y su duración será de treinta días naturales. En aquellos casos que no se haya completado el año de trabajo efectivo, los trabajadores y trabajadoras tendrán derecho a la parte proporcional. Las vacaciones se disfrutarán preferentemente durante los meses de junio, julio, agosto y septiembre.

El período de disfrute se fijará en un período de treinta días o en dos períodos de quince días, no pudiendo realizarse más fracciones, salvo acuerdo entre la empresa y el personal y contando con la aprobación de la representación unitaria o sindical, respetándose siempre los siguientes criterios:

a) El régimen de turnos de vacaciones se hará por rigurosa rotación anual del personal entre los distintos meses, iniciándose esta rotación el primer año, por antigüedad en la empresa. El personal que fraccione las vacaciones en dos ó más períodos, tan solo tendrá prioridad de elección en uno de éstos períodos. A tal efecto se constituirán los correspondientes turnos de vacaciones. Estos turnos se harán de acuerdo con el calendario laboral, según las prestaciones del servicio.

El inicio del período de vacaciones o de disfrute de las fiestas abonables, no puede coincidir con un día de descanso semanal, de forma y manera, que en estos casos se entenderán iniciadas las vacaciones al día siguiente del descanso semanal. Si el regreso de las vacaciones coincide con el día libre, este deberá respetarse, reiniciándose el trabajo al día siguiente.

- b) El calendario de vacaciones se elaborará 1088rá o ffi el

C) Plus de nocturnidad: Las horas trabajadas entre las 22 horas y las 7 horas tendrán una retribución específica, según anexo I. Este complemento se percibirá igualmente en la retribución de las vacaciones para el personal con turno fijo de noche.

D) Plus de domingos y festivos: Las jornadas realizadas en domingo o festivo, salvo para aquel personal contratado específicamente para domingos o festivos, tendrán una retribución según anexo I. Estos importes se abonarán por jornada trabajada en domingo o festivo, independientemente de las horas trabajadas.

Para el personal que preste servicios en turno nocturno se considerará domingo o festivo trabajado si ha iniciado su jornada durante el domingo o la festividad.

E) Plus de disponibilidad: Se podrán establecer turnos de disponibilidad, voluntarios, que tendrán una retribución específica por turno, según anexo I.

F) Horas extraordinarias: Las horas extraordinarias que se realicen tendrán una retribución específica, según artículo 43 y anexo I.

G) Gratificaciones extraordinarias: Se abonarán dos pagas extraordinarias, con devengo semestral, equivalentes a una mensualidad de salario base, más antigüedad, la primera con devengo del 1 de diciembre al 31 de mayo y abono el día 15 de junio y la segunda con devengo de 1 de junio al 30 de noviembre y abono el día 15 de diciembre. En ningún caso dichas gratificaciones se abonarán prorrateadas mensualmente, salvo en los contratos menores de seis meses o cuando exista acuerdo con la representación unitaria o sindical.

H) Gastos de desplazamiento: La empresa se hará cargo de los gastos de desplazamiento del personal cuando:

- A requerimiento de la empresa, dentro de la jornada laboral, la realización del servicio comporte la necesidad de utilizar medios de transporte.
- La propia naturaleza del servicio y organización del trabajo impliquen la necesidad de utilizar medios de transporte para su prestación. Ello especialmente en los desplazamientos entre servicios de tipo rural o semirural y durante su cumplimentación por cualquier trabajador o trabajadora.

El abono se hará de una de las siguientes formas:

- Haciéndose cargo del importe del transporte en medios públicos (autobús, taxi, etc.).
- Facilitando el transporte en vehículo de la empresa.
- Abonando a 0,18 € por km. si el personal se desplaza con su propio vehículo. En todo caso, los importes derivados no se cotizarán en la medida en que no superen el importe por kilómetro legalmente establecido.

Artículo 42. Incremento retribuciones.

Durante la vigencia del presente convenio las retribuciones serán las contempladas en el anexo I del mismo, donde ya consta un incremento anual del 0,3% para cada uno de los ejercicios 2012 y 2013 sobre los conceptos reflejados en las tablas salariales a excepción del complemento de antigüedad, domingos y festivos (normales y especiales) y plus de disponibilidad.

Igualmente se recoge en el presente anexo I como plus de cumplimiento de convenio del acuerdo de 2011 (PCC A2011), de carácter mensual, la cantidad adeudada que deben abonar al personal aquellas empresas que se hubiesen acogido al acuerdo de 18 de abril de 2011 que se adjunta al presente convenio como anexo VI.

Artículo 43. Horas extraordinarias.

Debido a las características del sector y a su misión de servicio continuado las veinticuatro horas al día, las horas que deban realizarse en función de la cobertura de las posibles ausencias por causas urgentes e imprevistas tendrán la consideración de horas extraordinarias cuando, consideradas en cómputo semestral excedan de la jornada anual establecida de acuerdo con el primer párrafo del artículo 37.

La realización de dichas horas extraordinarias será para situaciones excepcionales y se argumentará a la representación unitaria o sindical del personal. Se compensarán preferentemente en tiempo de trabajo o se abonarán según el precio establecido en el anexo I, que ya incorpora el incremento retributivo acordado en el presente convenio.

No podrán, en todo caso, superar el tope máximo anual legalmente establecido.

Artículo 44. Festivos de especial significación.

Por su especial significado, el personal que preste sus servicios durante los días de Navidad y Año Nuevo, desde el inicio del turno de noche del 24 al 25 de diciembre hasta la finalización del turno de tarde del día 25, y desde el inicio del turno de la noche del 31 de diciembre al 1 de enero y hasta la finalización del turno de tarde del día 1 de enero. La retribución correspondiente a estos festivos especiales que hayan sido compensados con descanso en día distinto es la reflejada en las tablas salariales.

En ningún caso se percibirá el plus de festivo de especial significación y el plus de festivo normal por un solo turno de trabajo.

Si esos días caen en domingo, teniendo en cuenta que cada comunidad autónoma fija un día festivo sustitutorio, se percibe como festivo de especial significación y el sustitutorio según tabla salarial.

Artículo 45. Plus de disponibilidad.

Las empresas voluntariamente podrán establecer turnos de disponibilidad que tendrán siempre carácter de voluntariedad por parte del personal. Aquel trabajador o trabajadora que voluntariamente se acoja a esta modalidad tendrá la obligación de estar localizable durante la jornada a fin de acudir a cualquier requerimiento que pueda producirse como consecuencia de una situación de urgencia específica. En ningún caso se podrán superar las horas establecidas en el turno a cubrir.

El personal vendrá obligado a atender el teléfono móvil o aparato buscapersonas y a personarse en su lugar de trabajo o en el domicilio de la persona usuaria que se le indique, en el tiempo más breve posible, tiempo que será acordado en cada ámbito con la representación unitaria o sindical del personal. Será computado como tiempo de trabajo desde el momento que fue requerida hasta 30 minutos después de finalizado el servicio. En ningún caso podrá exceder de 30 minutos el tiempo que discurre desde que se produce el requerimiento hasta la presencia en el servicio requerido. Si el trabajador o trabajadora prevé que tardará más de 30 minutos en personarse, deberá comunicarlo inmediatamente a la empresa.

En caso de avería del teléfono móvil o aparato buscapersonas, la persona trabajadora quedará obligada a ponerlo inmediatamente en conocimiento de la empresa y a facilitar un número de teléfono en el que se les pueda localizar.

La fecha y duración de la disponibilidad será especificada en el cuadrante de trabajo elaborado por la empresa. En ningún caso el número de horas de disponibilidad podrá ser superior al 25% de la jornada establecida en el convenio.

El tiempo de disponibilidad no se computará a efectos de jornada ordinaria. Se computará como horas extraordinarias el período que transcurre desde el requerimiento hasta treinta minutos después de la finalización del servicio. En ningún caso las horas extraordinarias realizadas en disponibilidad podrán superar el tope fijado en el artículo 43 del presente convenio.

La representación unitaria o sindical del personal recibirá información de la empresa respecto de la realización de turnos de disponibilidad.

Artículo 46. Compensación por incapacidad temporal en accidente de trabajo y/o enfermedad profesional.

En caso de incapacidad temporal por accidente laboral y/o enfermedad profesional, la empresa complementará la prestación económica que el trabajador o trabajadora perciba de la seguridad social hasta el 100% del salario, durante los veintidós primeros días de baja.

Artículo 47. Anticipos.

Las empresas vendrán obligadas, a petición del personal, a conceder un anticipo mensual del 100% del salario devengado en el momento de la petición.

Artículo 48. Recibos de salarios.

Es ineludible que se extiendan y entreguen los recibos de salarios justificativos del mismo. Dicho recibo, que se ajustará a algún modelo oficial aprobado por la administración pública competente, deberá contener, perfectamente desglosados y especificados, todos los conceptos salariales, así como las retenciones, cotizaciones, tributaciones y sus bases de cálculo.

Dichos abonos se efectuarán dentro de los cinco primeros días de cada mes. Para ello se usará de cualquiera de los sistemas legalmente autorizados, a juicio y arbitrio de la empresa (cheques, transferencias, metálico, etc.).

Artículo 49. Cláusula de descuelgue.

La no aplicación del régimen salarial así como la modificación de las condiciones establecidas en el presente convenio se llevará a cabo en las circunstancias y con los condicionantes establecidos en la legislación vigente en cada momento y con respeto a lo establecido en los artículos 12 y 70 del presente convenio.

En caso de acuerdo a nivel de empresa, éste deberá notificarse a la comisión paritaria del mismo.

CAPÍTULO VIII**Permisos, licencias y excedencias, suspensión del contrato de trabajo y otros derechos derivados de la conciliación de la vida laboral y familiar****Artículo 50. Suspensión de contrato por maternidad.**

Según lo dispuesto en la Ley orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de hombres y mujeres, en el supuesto de parto, la suspensión tendrá una duración de 16 semanas ininterrumpidas, ampliables en el supuesto de parto múltiple en 2 semanas más por cada hijo o hija a partir del segundo. El periodo de suspensión se distribuirá a opción de la interesada siempre que 6 semanas sean inmediatamente posteriores al parto. En caso de fallecimiento de la madre, con independencia de que ésta realizara o no algún trabajo, el otro progenitor podrá hacer uso de la totalidad o, en su caso, de la parte que reste del periodo de suspensión, computado desde la fecha del parto, y sin que se descuente del mismo la parte que la madre hubiera podido disfrutar con anterioridad al parto. En el supuesto de fallecimiento del hijo o hija, el periodo de suspensión no se verá reducido, salvo que, una vez finalizadas las seis semanas de descanso obligatorio, la madre solicitara reincorporarse a su puesto de trabajo.

No obstante lo anterior, y sin perjuicio de las 6 semanas inmediatamente posteriores al parto de descanso obligatorio para la madre, en el caso de que ambos progenitores trabajen, la madre, al iniciarse el periodo de descanso por maternidad, podrá optar por que el otro progenitor disfrute de una parte determinada e ininterrumpida del periodo de descanso posterior al parto, bien de forma simultánea o sucesiva con el de la madre. El

En los casos de parto prematuro y en aquéllos en que, por cualquier otra causa, la persona recién nacida deba permanecer hospitalizada a continuación del parto, el período de suspensión podrá computarse, a instancia de la madre, o en su defecto, del otro progenitor, a partir de la fecha del alta hospitalaria. Se excluyen de dicho cómputo las 6 semanas posteriores al parto, de suspensión obligatoria del contrato de la madre.

En los casos de partos prematuros con falta de peso y aquellos otros en que la persona recién nacida precise, por alguna condición clínica, hospitalización a continuación del parto, por un período superior a 7 días, el período de suspensión se ampliará en tantos días como esta se encuentre hospitalizada, con un máximo de 13 semanas adicionales, y en los términos en que reglamentariamente se desarrolle.

En los supuestos de adopción y de acogimiento, de acuerdo con el artículo 45.1.d del Estatuto de los Trabajadores, la suspensión tendrá una duración de 16 semanas ininterrumpidas, ampliable en el supuesto de adopción o acogimiento múltiples en 2 semanas por cada menor a partir del segundo. Dicha suspensión producirá sus efectos, a elección del trabajador o trabajadora, bien a partir de la resolución judicial por la que se constituye la adopción, bien a partir de la decisión administrativa o judicial de acogimiento, provisional o definitiva sin que en ningún caso un mismo menor pueda dar derecho a varios períodos de suspensión.

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

En los casos de disfrute simultáneo de períodos de descanso, la suma de los mismos no podrá exceder de las 16 semanas previstas en los párrafos anteriores, o de las que correspondan en caso de parto, adopción o acogimiento múltiples.

En el supuesto de discapacidad del hijo o hija o de la persona menor adoptada o acogida, la suspensión del contrato a que se refieren los párrafos precedentes tendrá una duración adicional de 2 semanas. En caso de que ambos progenitores trabajen, este período adicional se distribuirá a opción de las personas interesadas, que podrán disfrutarlo de forma simultánea o sucesiva y siempre de forma ininterrumpida.

Los períodos a los que se refieren estos apartados podrán disfrutarse en régimen de jornada completa o a tiempo parcial, previo acuerdo entre la parte empresarial y las personas trabajadoras afectadas, los términos que reglamentariamente se determinen.

En los supuestos de adopción internacional, cuando sea necesario el desplazamiento previo de los progenitores al país de origen del adoptado o adoptada, el período de suspensión podrá iniciarse hasta 4 semanas antes de la resolución por la que se constituye la adopción.

Los trabajadores y trabajadoras se beneficiarán de cualquier mejora en las condiciones de trabajo a la que hubieran podido tener derecho durante la suspensión del contrato en los supuestos a los que se refiere este apartado, así como en los previstos en el número 5 del artículo 48 del Estatuto de los Trabajadores y en el artículo 48 bis de dicha Ley.

Artículo 51. *Suspensión de contrato por paternidad.*

Según lo dispuesto en la Ley orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de hombres y mujeres, en los supuestos de nacimiento de hijo o hija, adopción o acogimiento, el trabajador tendrá derecho a la suspensión del contrato durante 13 días ininterrumpidos, ampliables en el supuesto de parto, adopción o acogimiento múltiples en 2 días más por cada hijo o hija, a partir del segundo. Esta suspensión es independiente del disfrute compartido de los períodos de descanso por maternidad. El trabajador que ejerza este derecho podrá hacerlo durante el período comprendido desde la finalización del permiso por nacimiento de hijo o hija, o desde la resolución judicial por la que se constituye la adopción o a partir de la decisión administrativa o judicial de acogimiento, hasta que finalice la suspensión de contrato por maternidad o inmediatamente después de la finalización de dicha suspensión.

Esta suspensión del contrato podrá disfrutarse en régimen de jornada completa o en régimen de jornada parcial de un mínimo del 50%, previo acuerdo entre la parte empresarial y el trabajador, conforme se determine reglamentariamente. El trabajador deberá comunicar a la empresa, con la debida antelación, el ejercicio de este derecho.

Artículo 52. *Licencias retribuidas.*

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

A. 15 días naturales en caso de matrimonio.

B. 4 días de libre disposición a lo largo del año, considerados a todos los efectos como efectivamente trabajados. Se disfrutarán uno por trimestre, salvo acuerdo expreso entre la empresa y el trabajador o trabajadora. Para hacer efectivo el disfrute de estos 4 días libres, se solicitarán con una antelación mínima de 7 días a la fecha de disfrute (salvo casos de urgente necesidad, en cuyo caso la antelación mínima será de 3 días), procediéndose a su concesión por parte de la empresa, salvo que por razones organizativas justificadas no se pudiera conceder el disfrute en la fecha solicitada, comunicándose a la persona interesada con al menos 48 horas de antelación (salvo casos de urgente necesidad).

En todo caso, el personal disfrutará de estos 4 días, sin necesidad de justificación, antes del 15 de enero del año siguiente.

El disfrute de estos 4 días necesitará de un periodo de trabajo previo de tres meses por cada día de libre disposición.

Todo ello sin perjuicio de lo dispuesto en la disposición transitoria primera

C. 3 días naturales en los casos de nacimiento o adopción o por el fallecimiento, accidente o enfermedad grave u hospitalización del cónyuge o pareja de hecho legalmente establecida, y parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad. En los casos de enfermedad grave que requiera hospitalización, el disfrute se puede realizar, incluso de forma fraccionada por días, mientras dure la hospitalización. Los días de dicho fraccionamiento, que deberán comunicar a la empresa, tendrán el mismo carácter de laborales, descanso semanal o festivos que hubiesen tenido en el caso de que la persona hubiese optado por disfrutarlos de forma continuada desde el inicio del hecho causante. Siempre que el personal necesite hacer un desplazamiento, a tal efecto, fuera de la provincia o de la comunidad autónoma uniprovincial, salvo que la distancia fuese inferior a 50 kilómetros, o por causa realmente justificada, el plazo se verá ampliado a 2 días adicionales. Podrán ampliarse estos días descontando los festivos abonables y/o vacaciones, previa solicitud del personal.

En el mismo sentido, cuando el hecho causante haya acaecido fuera del territorio español y con una distancia mínima de 1000 kilómetros, y el afectado sea el cónyuge, pareja de hecho legalmente establecida o pariente de primer grado por consanguinidad o afinidad, los 5 días de permiso se verán incrementados, previa solicitud del trabajador, en otros 5 días más, estos últimos no retribuidos. En este caso, se deberá probar cumplidamente el desplazamiento realizado.

D. 2 días naturales en los casos de intervención quirúrgica sin hospitalización que precise reposo domiciliario, de cónyuge, pareja de hecho legalmente establecida o parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad. En los casos de reposo domiciliario, el inicio se puede flexibilizar y el disfrute se puede realizar, incluso de forma fraccionada por días, mientras dure el reposo domiciliario. Los días de dicho fraccionamiento, que deberán comunicar a la empresa, tendrán el mismo carácter de laborales, descanso semanal o festivos que hubiesen tenido en el caso de que la persona hubiese optado por disfrutarlos de forma continuada desde el inicio del hecho causante. Siempre que el personal necesite hacer un desplazamiento, a tal efecto, fuera de la provincia o de la comunidad autónoma uniprovincial, salvo que la distancia fuese inferior a 50 kilómetros, o por causa realmente justificada, el plazo se verá ampliado a 2 días adicionales. Podrán ampliarse estos días descontando los festivos abonables y/o vacaciones, previa solicitud del personal.

E. 1 día por traslado del domicilio habitual.

F. Por el tiempo indispensable, para el cumplimiento de un deber inexcusable de carácter público o personal.

G. A los permisos necesarios para concurrir a exámenes cuando curse con regularidad estudios para la consecución de títulos oficiales académicos o profesionales teniendo en cuenta que de estos permisos únicamente serán retribuidos los correspondientes a exámenes eliminatorios. El personal disfrutará de este permiso el día natural en que tenga el examen, si presta sus servicios en jornada diurna o vespertina. Si el personal trabaja de noche, el permiso lo disfrutará la noche anterior al examen.

H. La trabajadora embarazada tendrá derecho a ausentarse del trabajo, con derecho a remuneración, para la realización de exámenes prenatales y técnicas de preparación al parto, previo aviso a la empresa y justificación de la necesidad de su realización dentro de la jornada laboral.

Artículo 53. *Licencias no retribuidas.*

Licencia por asuntos propios: 3 meses al año, computándose de una sola vez o fracción (que en ningún caso podrá ser inferior a 1 mes), no coincidente con los meses de junio, julio, agosto y septiembre; solicitada con una antelación de 20 días, salvo casos de urgente necesidad. Podrá pactarse entre empresa y personal la prórroga de este período sin exceder en ningún caso de los 6 meses. Si las circunstancias asistenciales lo permitiesen, se podría hacer uso de este tipo de permiso en el período estival citado anteriormente.

Previo aviso, justificación y acuerdo con la empresa, el personal podrá tomarse anualmente hasta 7 días no retribuidos, para asuntos de carácter personal no recogidos en el apartado de licencias retribuidas.

Artículo 54. *Excedencia especial por maternidad y cuidado de familiares.*

El personal tendrá derecho a un período de excedencia de duración no superior a 3 años para atender al cuidado de cada hijo o hija, tanto cuando lo sea por naturaleza como por adopción o, en los supuestos de acogimiento, tanto permanente como preadoptivo, a contar desde la fecha de nacimiento o, en su caso, de la resolución judicial o administrativa.

También tendrán derecho a un período de excedencia, de duración no superior a 3 años, para atender al cuidado de un familiar hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, que por razones de edad, accidente, enfermedad o discapacidad no pueda valerse por sí mismo, y no desempeñe actividad retribuida.

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

Cuando un nuevo sujeto causante diera derecho a un nuevo período de excedencia, el inicio de la misma dará fin al que, en su caso, se viniera disfrutando.

El período en que el trabajador o la trabajadora permanece en situación de excedencia conforme a lo establecido en este artículo será computable a efectos de antigüedad, y tendrá derecho a la asistencia a cursos de formación profesional, a cuya participación deberá ser convocado por la parte empresarial, especialmente con ocasión de su reincorporación. Durante el primer año tendrá derecho a la reserva de su puesto de trabajo. Transcurrido dicho plazo, la reserva quedará referida a un puesto de trabajo del mismo grupo profesional o categoría equivalente.

No obstante, cuando el trabajador o la trabajadora forme parte de una familia que tenga reconocida oficialmente la condición de familia numerosa, la reserva de su puesto de trabajo se extenderá hasta un máximo de 15 meses cuando se trate de una familia numerosa de categoría general, y hasta un máximo de 18 meses si se trata de categoría especial.

Artículo 55. Reducción de la jornada por motivos familiares.

Las trabajadoras, por lactancia de un hijo menor de 12 meses, tendrán derecho a 1 hora de ausencia del trabajo, que podrán dividir en 2 fracciones. La duración del permiso se incrementará proporcionalmente en los casos de parto múltiple.

La mujer, por su voluntad, podrá sustituir este derecho por una reducción de su jornada en 1 hora con la misma finalidad o acumularlo en jornadas completas en los términos previstos en el acuerdo a que se llegue con la empresa.

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

En los casos de parto prematuro o que, por cualquier causa, deban permanecer hospitalizados a continuación del parto, la madre o el padre tendrán derecho a ausentarse del trabajo durante 1 hora. Asimismo tendrán derecho a reducir su jornada de trabajo hasta un máximo de 2 horas, con la disminución proporcional del salario.

Quien por razones de guarda legal tenga a su cuidado directo algún menor de 8 años o una persona con discapacidad física, psíquica o sensorial, que no desempeñe una actividad retribuida, tendrá derecho a una reducción de la jornada de trabajo, con la disminución proporcional del salario entre, al menos, 1/8 y un máximo de la mitad de la duración de aquella.

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

La concreción horaria y la determinación del período de disfrute del permiso de lactancia y de la reducción de jornada prevista en este artículo corresponderán a la persona trabajadora, dentro de su jornada ordinaria. Esta deberá preavisar a la empresa con 15 días de antelación a la fecha en que se reincorporará a su jornada ordinaria.

Artículo 56. Excedencia voluntaria.

El personal que acredite al menos 1 año de antigüedad en la empresa, podrá solicitar una excedencia voluntaria por un período no inferior a 4 meses ni superior a 5 años.

La excedencia se entenderá concedida sin derecho a retribución alguna y dicho período no computará a efectos de antigüedad.

Dicha excedencia se solicitará siempre por escrito con una antelación de al menos 30 días a la fecha de su inicio, a no ser por casos demostrables de urgente necesidad, debiendo recibir contestación, asimismo escrita, por parte de la empresa, en el plazo de cinco días.

Antes de finalizar la misma y con una antelación de al menos 30 días antes de su finalización, deberá solicitar por escrito su ingreso.

El personal en situación de excedencia tendrá únicamente un derecho preferencial al ingreso en su categoría o similar si, tras su solicitud de reingreso, existiera alguna vacante en la misma. En caso contrario, se hallará en situación de derecho expectante.

Si al finalizar la misma o durante su vigencia, desea incorporarse al trabajo y no existen vacantes en su categoría, pero sí en una inferior, el trabajador o la trabajadora podrán incorporarse a esta última, con las condiciones de esta categoría inferior, para poder acceder a su propia categoría en el momento en que se produzca la primera posibilidad.

En ningún caso, salvo concesión concreta al respecto, podrá solicitar excedencia para incorporarse a prestar sus servicios en entidades similares a las comprendidas por este convenio.

El personal acogido a una excedencia voluntaria no podrá optar a una nueva hasta transcurrido 2 años de trabajo efectivo, después de agotada la anterior.

Artículo 57. *Excedencia forzosa.*

La excedencia forzosa dará derecho a la conservación del puesto de trabajo y al cómputo de la antigüedad en los siguientes supuestos:

- A) Designación o elección de un cargo público.
- B) El personal que sea elegido/a para un cargo sindical, de ámbito local o superior, podrá asimismo, solicitar una excedencia especial por todo el tiempo que dure su nombramiento, con reincorporación automática a su puesto de trabajo una vez que finalice la misma.

CAPÍTULO IX

Derechos sindicales

Artículo 58. *Derechos sindicales.*

Las personas que formen parte de la representación unitaria del personal tendrán, entre otros, los siguientes derechos y funciones, además de los reseñados en el artículo 64 del Estatuto de los Trabajadores:

- a) Ser informados, previamente, de todas las sanciones impuestas en su empresa por faltas graves y muy graves.
- b) Conocer, trimestralmente al menos, las estadísticas sobre el índice de absentismo y sus causas, los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales y sus consecuencias, los índices de siniestros, los estudios periódicos o especiales del medio ambiente laboral y los mecanismos de prevención que se utilizan.
- c) De vigilancia en el cumplimiento de las normas vigentes en materia laboral, de seguridad social y ocupación y también el resto de los pactos, condiciones y usos de la empresa en vigor, formulando, si es necesario, las acciones legales pertinentes ante la empresa y los organismos o tribunales competentes.
- d) De vigilancia y control de las condiciones de seguridad y salud en el ejercicio del trabajo en la empresa, con las particularidades que prevé en este sentido el artículo 19 del Estatuto de los Trabajadores.

Garantías de la representación del personal: Además de las garantías que prevén los apartados a), b), c) y d) del artículo 68 del Estatuto de los Trabajadores, los y las representantes del personal dispondrán de un crédito de horas mensuales retribuidas para el ejercicio de sus funciones de representación de acuerdo con la siguiente escala:

- De 1 a 25 trabajadores: 20 horas.
- De 26 a 50 trabajadores: 25 horas.
- De 51 a 100 trabajadores: 30 horas.
- De 101 a 250 trabajadores: 35 horas.
- De 251 en adelante: 40 horas.

Para el servicio de ayuda a domicilio se determina la siguiente escala:

- De 1 a 25 trabajadores: 24 horas.
- De 26 a 50 trabajadores: 26 horas.
- De 51 a 100 trabajadores: 28 horas.
- De 101 a 250 trabajadores: 32 horas.
- De 251 en adelante: 40 horas.

La utilización del crédito tendrá dedicación preferente, con la única limitación de la obligación de comunicar, previamente, con una antelación mínima de 48 horas, para prever su sustitución, a su inicio, y duración, salvo en situaciones excepcionales.

El crédito de horas mensuales retribuidas para los y las representantes podrá acumularse en un/a o varios/as representantes. Dicha acumulación deberá ser comunicada a la empresa con la antelación suficiente.

Asimismo, se facilitarán tabloneros de anuncios para que, bajo la responsabilidad de los y las representantes sindicales, se coloquen aquellos avisos y comunicaciones que haya que efectuar y se crean pertinentes. Los antedichos tabloneros se distribuirán en los puntos y lugares visibles para permitir que la información llegue fácilmente al personal.

Secciones sindicales: Las empresas respetarán los derechos del personal a sindicarse libremente. Permitirán que el personal afiliado a un sindicato pueda celebrar reuniones, recoger cuotas y distribuir información sindical fuera de las horas de trabajo, sin perturbar la actividad normal.

No podrá condicionar la ocupación de un puesto el hecho de que una persona esté o no afiliado o renuncie a su afiliación sindical y tampoco se le podrá incomodar, o perjudicar de ninguna otra forma, a causa de su afiliación o actividad sindical.

En las empresas habrá tabloneros de anuncios en los que los sindicatos implantados podrán insertar sus comunicaciones.

Los sindicatos o confederaciones podrán establecer secciones sindicales en las empresas o agrupaciones provinciales (entendiéndose que tienen esta consideración los que figuran como tales en los procesos electorales).

En las empresas con 50 ó más trabajadores y en las que no exista representación unitaria de los trabajadores las organizaciones sindicales firmantes de este convenio dispondrán de un delegado o delegada sindical hasta la celebración de elecciones sindicales, siempre que se trate de personal en activo de la respectiva empresa.

Los delegados y delegadas sindicales nombrados con anterioridad a la entrada en vigor del V convenio en empresas comprendidas en el tramo de 25 a 60 trabajadores continuarán con los mismos derechos y deberes que corresponden al delegado sindical hasta que se celebre un nuevo proceso electoral en su centro de trabajo.

La función del delegado y delegada sindical será la de defender los intereses del sindicato o confederación a la que representa y de su afiliación en la empresa, y servir de instrumento de comunicación entre su sindicato o confederación y la empresa, de acuerdo con las funciones reflejadas en la LOLS. A requerimiento del delegado/a sindical, la empresa descontará en la nómina mensual del personal el importe de la cuota sindical correspondiente y con la autorización previa del personal.

La empresa y las organizaciones sindicales más representativas podrán acordar sistemas que permitan la realización de las tareas sindicales en favor de un determinado número de personal que pertenezca a alguna de las organizaciones citadas.

Los delegados y delegadas sindicales gozarán de los mismos derechos y garantías que los representantes del personal en los comités de empresa o delegados de personal, de acuerdo a lo establecido en la Ley orgánica de libertad sindical y en el presente convenio.

Asambleas: Los delegados y delegadas de personal, comités de empresa, secciones sindicales o el 20 por 100 del total de la plantilla, en aquellas empresas de más de 50 personas, y el 30 por 100 en las de menos de 50 personas, podrán convocar reuniones con un mínimo de 24 horas, previa comunicación a la empresa, dentro de horas de trabajo, con un máximo anual para su realización de 50 horas y un tope de 10 horas mensuales que no se puede acumular de mes en mes. La comunicación expresará el orden del día de los temas a tratar. En ningún caso dichas horas serán retribuidas, excepto acuerdo con la empresa.

Mesas negociadoras: Al personal que participe en las comisiones paritaria o negociadora del convenio le será concedido permiso retribuido, con el fin de facilitar su labor negociadora y durante el transcurso de las antedichas negociaciones.

CAPÍTULO X

Régimen disciplinario

Artículo 59. *Régimen disciplinario.*

El personal podrá ser sancionado por la empresa, en virtud de incumplimientos laborales, de acuerdo con la graduación de faltas y sanciones siguientes:

A) Faltas leves:

1. El retraso y negligencia en el cumplimiento de sus funciones, así como la indebida utilización de los locales, medios, materiales o documentos de la empresa, salvo que por su manifiesta gravedad, pueda ser considerada como falta grave.
2. La no comunicación con la debida antelación de la falta de asistencia al trabajo por causa justificada, salvo que se pruebe la imposibilidad de hacerlo.
3. De 3 a 5 faltas repetidas de puntualidad en un mes, al inicio de la jornada, o el abandono del puesto de trabajo o del servicio por breve tiempo, no superior a 15 minutos, sin causa justificada.
4. La falta de aseo y limpieza personal.
5. No comunicar a la empresa los cambios de domicilio, residencia, teléfono o situación familiar que pueda afectar a las obligaciones tributarias o de la seguridad social.
6. Alterar sin autorización los horarios de los servicios de ayuda a domicilio

C) Faltas muy graves:

1. Dar a conocer el proceso patológico e intimidad de la persona residente o usuaria y cualquier dato de índole personal protegido por la legislación vigente.
2. El fraude, la deslealtad la trasgresión de la buena fe contractual y el abuso de confianza en las gestiones encomendadas.
3. La falta de asistencia al trabajo no justificada durante más de 3 días en un periodo de 30 días.
4. Las faltas reiteradas de puntualidad al inicio de la jornada, no justificadas, durante más de 10 días en un periodo de 30 días o durante más de 30 días durante un periodo de 90 días.
5. Los malos tratos de palabra, obra, psíquicos o morales, infringidos a las personas residentes, usuarios/as, compañeros y compañeras de trabajo de cualquier categoría, así como a la familia y acompañantes, o a cualquier otra persona que se relaciona con la empresa.
6. Exigir, pedir, aceptar u obtener beneficios económicos o en especie de las personas usuarias del centro o servicio.
7. Apropiarse de objetos, documentos, material, etcétera, de los/as usuarios/as, del centro, del servicio, o del personal.
8. El acoso sexual y moral.
9. Poner a otra persona a realizar los servicios sin autorización de la empresa
10. La negligencia en la preparación y/o administración de la medicación, o cualquier otra negligencia que repercuta en la salud o integridad de las personas usuarias del centro o servicio
11. La competencia desleal, en el sentido de promover, inducir o sugerir a familiares el cambio de residencia o servicio, así como la derivación de las personas residentes o usuarias al propio domicilio del personal o de particulares e, igualmente, hacer públicos los datos personales y/o teléfonos de los residentes o familiares a personas ajenas a la residencia o servicio.
12. Realizar trabajos por cuenta propia o ajena estando en situación de incapacidad temporal, así como realizar manipulaciones o falsedades para prolongar dicha incapacidad.
13. Los actos y conductas, verbales o físicas, de naturaleza sexual ofensivas dirigidas a cualquier persona de la empresa, siendo de máxima gravedad aquellas que sean ejercidas desde posiciones de mando o jerarquía, las realizadas hacia personas con contrato no indefinido, o las de represalias contra las personas que hayan denunciado.
14. La falta de disciplina en el trabajo.
15. No atender, sin causa justificada, el teléfono móvil o aparato buscapersonas facilitado por la empresa durante las guardias localizadas.
16. Rehuser o retrasar injustificadamente el desplazamiento al domicilio de una persona usuaria del servicio de teleasistencia para la atención de situaciones de necesidad.
17. El incumplimiento o abandono de las normas y medidas establecidas de seguridad y salud en el trabajo, cuando del mismo puedan derivarse riesgos para la salud y la integridad física.
18. El abuso de autoridad en el desempeño de funciones
19. La reincidencia en falta grave, en el periodo de 180 días, aunque sea de distinta naturaleza, siempre que hubiese mediado sanción.
20. Cualquier otra conducta tipificada en el art. 54.2 del Estatuto de los Trabajadores.

Sanciones

Las sanciones que podrán imponerse, en función de la calificación de las faltas, serán las siguientes:

Por faltas leves:

- Amonestación por escrito.
- Suspensión de empleo y sueldo hasta 3 días.

Por faltas graves:

- Suspensión de empleo y sueldo de 4 a 29 días.

Por faltas muy graves:

- Suspensión de empleo y sueldo de 30 a 90 días.
- Despido.

Artículo 60. *Tramitación y prescripción.*

Las sanciones se comunicarán motivadamente y por escrito a la persona interesada para su conocimiento y efectos, dándose notificación a la representación unitaria del personal en las graves y muy graves.

Para la imposición de sanciones por faltas graves y muy graves, el personal afectado tendrá derecho a formular alegaciones por escrito en un plazo de 5 días naturales

Es absolutamente indispensable la tramitación de expediente contradictorio para la imposición de las sanciones, cualquiera que fuera su gravedad, cuando se trate de las personas pertenecientes al comité de empresa, delegados de personal, tanto si se hallan en activo de sus cargos sindicales como si aun se hallan en período reglamentario de garantías.

Las faltas leves prescribirán a los 10 días, las graves a los 20 y las muy graves a los 60, a partir de la fecha en la cual se tiene conocimiento, y, en todo caso, a los 6 meses de haberse cometido.

Artículo 61. *Infracciones de la empresa.*

Son infracciones laborales de la empresa las acciones u omisiones contrarias a las disposiciones legales en materia de trabajo, al convenio colectivo y demás normas de aplicación. Se sancionará la obstaculización al ejercicio de las libertades públicas y de los derechos fundamentales. Así como el incumplimiento o abandono de las normas o medidas establecidas en materia de seguridad y salud laboral.

Se tramitarán de acuerdo con la normativa vigente.

CAPÍTULO XI

Planes de igualdad

Artículo 62. *Igualdad de oportunidades y no discriminación.*

Las organizaciones firmantes del convenio, tanto sindicales como empresariales, entienden que es necesario establecer un marco normativo general de intervención en el ámbito sectorial, para garantizar que el derecho fundamental a la igualdad de trato y oportunidades en las empresas sea real y efectivo. Por ello, y teniendo presente el papel del sector comprometido y avanzado en el desarrollo de políticas de igualdad acuerdan los siguientes objetivos sectoriales generales:

a) Establecer directrices en cuanto a la elaboración, estructura y procedimiento de los planes de igualdad con el fin de alcanzar una gestión óptima de los recursos humanos que evite discriminaciones y pueda ofrecer igualdad de oportunidades reales, apoyándose en un permanente recurso al diálogo social.

b) Atribuir a la comisión sectorial de igualdad las competencias que se señalan en el artículo 68 del presente convenio a efectos de que pueda desarrollar un trabajo efectivo en materia de igualdad de trato y oportunidades en el trabajo.

Artículo 63. Planes de igualdad.

De conformidad con lo dispuesto en la Ley orgánica 3/2007, las empresas están obligadas a respetar la igualdad de trato y de oportunidades en el ámbito laboral y, con esta finalidad, deberán adoptar medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre mujeres y hombres, medidas que deberán negociar, y en su caso acordar, con la representación legal del personal en la forma que se determine en la legislación laboral.

En las empresas de más de 250 personas trabajadoras, tengan uno o más centros de trabajo, las medidas de igualdad a que se refiere el párrafo anterior deberán dirigirse a la elaboración y aplicación de un plan de igualdad.

Las empresas también elaborarán y aplicarán un plan de igualdad, previa negociación o consulta, en su caso, con la representación legal del personal, cuando la autoridad laboral hubiera acordado en un procedimiento sancionador la sustitución de las sanciones accesorias por la elaboración y aplicación de dicho plan, en los términos que se fijen en el indicado acuerdo.

La elaboración e implantación de planes de igualdad será voluntaria para las demás empresas, previa consulta a la representación legal del personal.

A efectos de lo regulado en el presente convenio respecto a los planes de igualdad y a los diagnósticos de situación deberá tenerse en cuenta lo señalado en el artículo 5 de la Ley orgánica 3/2007, según el cual, no constituirá discriminación en el acceso al empleo, incluida la formación necesaria, una diferencia de trato basada en una característica relacionada con el sexo cuando, debido a la naturaleza de las actividades profesionales concretas o al contexto en el que se lleven a cabo, dicha característica constituya un requisito profesional esencial y determinante, siempre y cuando el objetivo sea legítimo y el requisito proporcionado.

Igualmente, la Ley orgánica 3/2007 deberá ser interpretada siempre en términos razonables teniendo en cuenta que las plantillas de las empresas son producto de una decantación natural en el tiempo que obedecen a unos antecedentes conectados con los del propio mercado de trabajo y el empleo y una menor participación histórica de las mujeres en las tareas de producción. De todo ello no se derivan necesariamente supuestos de discriminación laboral ya que las posibles diferencias existentes respecto a la cuantificación de sexos en la plantilla pueden estar en algún modo motivadas por las razones antes dichas. Ello no obsta para que hacia el futuro las decisiones empresariales se acomoden a los términos previstos en la Ley de manera que las decisiones empresariales no sólo no favorezcan discriminación alguna sino que por el contrario procuren y faciliten la plena incorporación de la mujer y del hombre a todas las tareas o puestos de trabajo existentes en las estructuras del sector de atención a la dependencia y desarrollo de la promoción de la autonomía personal.

Con esta finalidad, el presente convenio recoge a continuación una serie de directrices y reglas en relación con los planes de igualdad y los diagnósticos de situación que podrán seguir las empresas de más de 250 personas trabajadoras incluidas dentro de su ámbito de aplicación y cuya finalidad es facilitar a estas últimas la aplicación e implantación de la Ley orgánica 3/2007.

Artículo 64. Conceptos de los planes de igualdad.

Como establece la Ley orgánica 3/2007 los planes de igualdad de las empresas son un conjunto ordenado de medidas, adoptados después de realizar un diagnóstico de situación, tendentes a alcanzar en la empresa la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres y eliminar la discriminación por razón de sexo.

Los planes de igualdad fijarán los concretos objetivos de igualdad a alcanzar, las estrategias y prácticas a adoptar para su consecución, así como el establecimiento de sistemas eficaces de seguimiento y evaluación de los objetivos fijados.

Artículo 65. *Diagnóstico de situación.*

Previamente a la fijación de los objetivos de igualdad que en su caso deban alcanzarse, las empresas realizarán un diagnóstico de situación cuya finalidad será obtener datos desagregados por sexos en relación con las condiciones de trabajo, y con especial referencia a materias tales como el acceso al empleo, la formación, clasificación y promoción profesional, las condiciones retributivas y de ordenación de la jornada, de conciliación de la vida laboral, familiar y personal, etc. Todo ello a efectos de constatar, si las hubiere, la existencia de situaciones de desigualdad de trato u oportunidades entre hombres y mujeres carentes de una justificación objetiva y razonable, o situaciones de discriminación por razón de sexo que supongan la necesidad de fijar dichos objetivos.

De todo ello las empresas darán cuenta por escrito a la representación legal del personal, pudiendo ésta emitir el correspondiente informe si así lo estima adecuado.

El diagnóstico de situación deberá proporcionar datos desagregados por sexos en relación, entre otras, con algunas de las siguientes cuestiones:

- a) Distribución de la plantilla en relación con edades, antigüedad, departamento, nivel jerárquico, grupos profesionales y nivel de formación.
- b) Distribución de la plantilla en relación con tipos de contratos.
- c) Distribución de la plantilla en relación con grupos profesionales y salarios.
- d) Distribución de la plantilla en relación con ordenación de la jornada, horas anuales de trabajo, régimen de turnos y medidas de conciliación de la vida familiar y laboral.
- e) Distribución de la plantilla en relación con la representación sindical.
- f) Ingresos y ceses producidos en el último año especificando grupo profesional, edad y tipo de contrato.
- g) Niveles de absentismo especificando causas y desglosando las correspondientes a permisos, incapacidades u otras.
- h) Excedencias último año y los motivos.
- i) Promociones último año especificando grupo profesional y puestos a los que se ha promocionado, así como promociones vinculadas a movilidad geográfica.
- j) Horas de formación último año y tipo de acciones formativas.

Igualmente deberán diagnosticarse: Los criterios y canales de información y/o comunicación utilizados en los procesos de selección, formación y promoción, los métodos utilizados para la descripción de perfiles profesionales y puestos de trabajo, el lenguaje y contenido de las ofertas de empleo y de los formularios de solicitud para participar en procesos de selección, formación y promoción.

Artículo 66. *Objetivos de los planes de igualdad.*

Una vez realizado el diagnóstico de situación podrá establecerse los objetivos concretos a alcanzar basándose en los datos obtenidos y que podrán consistir en el establecimiento de medidas de acción positiva en aquellas cuestiones en las que se haya constatado la existencia de situaciones de desigualdad entre mujeres y hombres carentes de justificación objetiva, así como en el establecimiento de medidas generales para la aplicación efectiva del principio de igualdad de trato y no discriminación.

Tales objetivos, que incluirán las estrategias y prácticas para su consecución, irán destinados preferentemente a las áreas de acceso al empleo, formación, clasificación y promoción profesional, condiciones retributivas y de jornada, conciliación de la vida familiar, etc., y, entre otros, podrán consistir en:

- a) Promover procesos de selección y promoción en igualdad que eviten la segregación vertical y horizontal y la utilización del lenguaje sexista. Con ello se pretenderá asegurar procedimientos de selección transparente para el ingreso en la

empresa mediante la redacción y difusión no discriminatoria de las ofertas de empleo y el establecimiento de pruebas objetivas y adecuadas a los requerimientos del puesto ofertado, relacionadas exclusivamente con la valoración de aptitudes y capacidades individuales.

b) Promover la inclusión de mujeres en puestos que impliquen mando y/o responsabilidad.

c) Establecer programas específicos para la selección y promoción de mujeres en puestos en los que están sub-representadas.

d) Revisar la incidencia de las formas de contratación en el colectivo de trabajadoras con relación al de trabajadores y adoptar medidas correctoras en su caso.

e) Garantizar el acceso en igualdad de hombres y mujeres a la formación, tanto interna como externa, con el fin de garantizar la permanencia en el empleo de las mujeres, desarrollando su nivel formativo y su adaptabilidad a los requisitos de la demanda de empleo.

f) Información específica a las mujeres de los cursos de formación para puestos que tradicionalmente hayan estado ocupados por hombres.

g) Realizando cursos específicos sobre igualdad de oportunidades.

h) Revisar los complementos que componen el salario para verificar que no estén encerrando una discriminación sobre las trabajadoras.

i) Promover procesos y establecer plazos para corregir las posibles diferencias salariales existentes entre hombres y mujeres.

j) Conseguir una mayor y mejor conciliación de la vida familiar y laboral de hombres y mujeres mediante campañas de sensibilización, difusión de los permisos y excedencias legales existentes, etc.

k) Establecer medidas para detectar y corregir posibles riesgos para la salud de las trabajadoras, en especial de las mujeres embarazadas, así como acciones contra los posibles casos de acoso moral, sexual y por razón de sexo.

Artículo 67. Competencias de las empresas y la representación del personal en la elaboración de los planes de igualdad y régimen transitorio.

Será competencia de la empresa realizar el diagnóstico de situación. La documentación que se desprenda de dicho diagnóstico será facilitada a efectos de informe a la representación del personal.

Una vez realizado el diagnóstico de situación, las empresas afectadas por las presentes disposiciones deberán negociar con la representación del personal el correspondiente plan de igualdad sin que ello prejuzgue el resultado de la negociación ya que, tanto el contenido del plan como las medidas que en su caso deban adoptarse dependerán siempre del diagnóstico previo y de que hayan sido constatadas en la empresa situaciones de desigualdad de trato.

Una vez implantado el plan de igualdad en la empresa se informará a la representación del personal con carácter anual sobre su evolución, pudiendo ésta última emitir informe si así lo estima oportuno.

Las empresas dispondrán de un plazo coincidente con la vigencia del presente convenio colectivo a efectos de aplicar lo dispuesto en los artículos anteriores respecto de los diagnósticos de situación y los planes de igualdad.

Artículo 68. La comisión sectorial por la igualdad de oportunidades.

Se acuerda constituir una comisión sectorial por la igualdad de oportunidades entre los firmantes del presente convenio con el fin de abordar los compromisos asumidos en el presente capítulo, con las siguientes competencias:

- Entender en términos de consulta sobre las dudas de interpretación y/o aplicación que pueda surgir en las empresas en relación con las disposiciones sobre planes de igualdad establecidas en los artículos anteriores.

- Seguimiento de la evolución de los planes de igualdad acordados en las empresas del sector.
- Posibilidad de elaborar dictámenes técnicos sobre aspectos relacionados con la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres en el trabajo a solicitud de las partes.
- Si así se pacta en el seno de la misma, podrá elaborar un estudio específico en relación con la igualdad de oportunidades en el sector y, en concreto, una evaluación de la situación laboral y de empleo de las mujeres, a realizar a través de una encuesta sectorial de aplicación del convenio y para lo cual será necesario que los datos se presenten en ésta última, desagregados por género.
- En base a las conclusiones obtenidas, se examinará de nuevo con el Ministerio competente un posible convenio de colaboración concreto, así como la posibilidad de elaborar un código de buenas prácticas en materia de igualdad de trato y oportunidades en las empresas del sector.
- El resultado de la puesta en común de estos informes y sus conclusiones, constituirá la memoria anual sobre igualdad de oportunidades del sector.

CAPÍTULO XII

Solución autónoma de conflictos (ASAC)

Artículo 69. *Adhesión al V acuerdo sobre solución autónoma de conflictos laborales (sistema extrajudicial).*

1. Con fecha 7 de febrero de 2012, las organizaciones sindicales, confederación sindical de comisiones obreras (CC.OO.) y unión general de trabajadores (UGT), de una parte, y las organizaciones empresariales, confederación española de organizaciones empresariales (CEOE) y confederación española de la pequeña y mediana empresa (CEPYME) de otra, suscribieron el acuerdo sobre solución autónoma de conflictos laborales (ASAC). Posteriormente, con fecha 23 de febrero de 2012, se publicó en el BOE el V acuerdo sobre solución autónoma de conflictos laborales.

2. Las partes firmantes, en cumplimiento de lo previsto en los artículos 3.3 del acuerdo sobre solución autónoma de conflictos laborales, y en base a lo dispuesto en el artículo 91.2 del texto refundido del Estatuto de los Trabajadores, acuerdan adherirse íntegramente y sin condicionamiento alguno al V ASAC, así como a cualquier acuerdo que lo sustituya.

CAPÍTULO XIII

Adscripción y subrogación

Artículo 70. *Adscripción del personal en las empresas, centros y servicios afectados por el ámbito funcional de presente convenio.*

Con el fin de mantener la estabilidad del personal en el empleo, conseguir la profesionalización del sector y evitar en la medida de lo posible la proliferación de contenciosos, ambas partes acuerdan la siguiente regulación:

1. Al término de la concesión de una contrata, el personal adscrito a la empresa saliente, de manera exclusiva en dicha contrata, pasará a estar adscrito a la nueva empresa titular de la contrata, quien se subrogará en todos los derechos y obligaciones que tuvieran reconocidos en su anterior empresa, debiendo entregar al personal un documento en el que se refleje el reconocimiento de los derechos de su anterior empresa, con mención expresa al menos a la antigüedad y categoría, dentro de los 30 días siguientes a la subrogación.

En este sentido, y de conformidad con lo dispuesto en el párrafo precedente, para que el personal adscrito a la empresa saliente sea subrogado, deberá concurrir alguno de los siguientes supuestos:

- a) Personal en activo que vengan prestando sus servicios para la empresa saliente con una antigüedad mínima de 3 meses, sea cual fuere la naturaleza o modalidad de su contrato de trabajo.
- b) Personal que, en el momento del cambio de titularidad de la contrata, se encuentren en suspensión del contrato con derecho de reincorporación (con enfermedad, accidentados/as, en excedencia, baja maternal, etc.) y que reúna con anterioridad a la suspensión de su contrato de trabajo la antigüedad mínima establecida en el apartado a).
- c) Personal que con contrato de sustitución, supla a alguno del personal mencionado en los apartados a) y b).
- d) Personal de nuevo ingreso que, por exigencias de la empresa o entidad contratante, se haya incorporado al centro, como consecuencia de la ampliación del contrato dentro de los últimos 90 días.

La empresa cesante deberá comunicar al personal afectado la pérdida de la adjudicación de los servicios, así como el nombre de la nueva empresa adjudicataria, tan pronto tenga conocimiento de dichas circunstancias.

2. Todos los supuestos anteriormente contemplados se deberán acreditar fehaciente y documentalmente por la empresa saliente a la empresa entrante, con una antelación mínima de 15 días naturales antes de la fecha del término de su contrata o en el plazo de los 3 días hábiles siguientes a la fecha desde que tuviese conocimiento expreso formal de la adjudicación, si ésta fuera posterior, la documentación siguiente:

a) Certificado del organismo competente de estar al corriente de pago de las cuotas de la Seguridad Social, así como una declaración jurada de la empresa saliente en este sentido.

b) Certificación en la que se haga constar, en relación a la totalidad del personal de plantilla a subrogar, lo siguiente:

Apellidos y nombre.

D.N.I.

Domicilio.

N.º de la seguridad social.

Tipo de contrato.

Antigüedad.

Jornada y horario.

Fecha de disfrute de las vacaciones.

Conceptos retributivos no incluidos en convenio.

Otras condiciones y pactos.

Fotocopias de las nóminas, TC1 y TC2, de los últimos siete meses de la totalidad del personal a subrogar.

c) Fotocopia de los contratos de trabajo

d) Documentación acreditativa de la situación de excedencias, incapacidad temporal, baja maternal y paternal, interinidad o sustitución análoga del personal que, encontrándose en tal situación, deben de ser adscritos a la nueva adjudicataria del servicio.

e) En cualquier caso, el contrato de trabajo entre la empresa saliente y el personal sólo se extingue en el momento que se produzca de derecho la subrogación del mismo a la nueva adjudicataria.

f) En caso de subrogación de representantes del personal durante su mandato (tanto del comité de empresa, como delegados/as de personal o de la sección sindical), la empresa entrante respetará las garantías sindicales establecidas en el presente convenio y demás legislación vigente.

Las personas que hubieran sido elegidas en proceso electoral referido al centro objeto de subrogación, mantendrán su condición de representantes del personal a todos los efectos en la nueva empresa concesionaria, siempre que el número total de representantes del personal no exceda del que pudiera corresponder por la plantilla.

No desaparece el carácter vinculante de este artículo en el caso de que la empresa adjudicataria del servicio suspendiese el mismo por un período inferior a los 2 meses; dicho personal con todos sus derechos se adscribirá a la nueva empresa.

Tampoco desaparece el carácter vinculante de la subrogación en el caso de que el arrendatario del servicio suspendiese el mismo por un período no superior a 6 meses, siempre que se acredite que el servicio se hubiese reiniciado con la misma u otra empresa.

Las empresas entrante y saliente respetarán siempre el calendario vacacional, concediéndose el disfrute total del período de vacaciones tal y como esté asignado en dicho calendario y con independencia de la parte proporcional de vacaciones que se haya devengado en cada empresa.

En el supuesto de que se produzca la subrogación una vez comenzado el año natural, la empresa entrante y la saliente realizarán las compensaciones económicas necesarias para el cumplimiento de lo anterior.

Caso de que no se produjera acuerdo entre ambas empresas en la compensación económica, la empresa en cuyo seno se haya disfrutado el período vacacional completo descontará en la nómina de trabajador o trabajadora o, en su caso, en la liquidación la cantidad correspondiente al período devengado en la otra empresa; la empresa en cuyo seno no se disfruten vacaciones abonará al personal la parte proporcional de vacaciones que le corresponda junto con la liquidación o en la primera nómina, según el caso.

En los casos de falta de acuerdo, la empresa que no haya cotizado a la seguridad social el período correspondiente a las vacaciones devengadas vendrá obligada a abonar a la otra empresa la cantidad correspondiente a dichas cotizaciones.

De la efectiva compensación económica entre las empresas se entregará copia a la representación unitaria o sindical del personal, a la asociación empresarial y a la comisión paritaria del convenio.

El personal percibirá de la empresa cesante la liquidación de los haberes y partes proporcionales de gratificaciones que le pudieran corresponder.

El mecanismo de subrogación, definido en el presente artículo operará automáticamente con independencia del tipo de personalidad de la empresa de que se trate, ya sea física, jurídica o de cualquier clase.

La aplicación de este artículo será de obligado cumplimiento para las partes que vincula: empresa o entidad pública cesante y nueva adjudicataria.

g) La adjudicataria saliente tendrá la facultad de acordar libremente con las personas afectadas por la subrogación la permanencia en su plantilla, sin que ello genere a la adjudicataria entrante la obligación de asumir el vínculo con un personal diferente.

Artículo 71. Adscripción del personal en las empresas dedicadas al servicio de teleasistencia.

Teniendo en cuenta lo manifestado en el artículo precedente y, dado el carácter específico del sector de la teleasistencia, en caso de finalización, pérdida, rescisión, cesión o rescate de una contrata mercantil o de un conjunto de contratas (siempre que se extingan simultáneamente), el procedimiento a seguir será el siguiente:

- En atención a las características del sector, únicamente se consideran subrogables la plantilla perteneciente a las categorías de los grupos B, C y D. En consecuencia, las previsiones del presente artículo, y las obligaciones de asunción de personal que en él se regulan, no operarán en relación con el grupo A.

- A efectos de determinar el número de trabajadores y trabajadoras a subrogar en cada una de las categorías existentes dentro del grupo B, C y D, en caso de pérdida de una contrata, deberán realizarse los cálculos que se detallan a continuación.

En el caso de que la extinción afecte a una central de teleasistencia y a una o varias unidades de servicio, se realizarán por separado para la central de teleasistencia y para la unidad o las unidades de servicios, de manera que se obtengan, por separado, el número de personas a subrogar en la central de teleasistencia y el número de personas a subrogar en la unidad o las unidades de servicio. A estos efectos se entenderá por:

- Central de teleasistencia: Unidad productiva con sustantividad propia compuesta al menos por un servidor informático, una unidad receptora y distribuidora de llamadas y puestos de personal teleoperador; de forma que al menos uno de los puestos cuente con un turno cerrado de operadores que atiendan el servicio las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Unidad de servicio de teleasistencia: equipo sin sustantividad propia y dependiente de una central de teleasistencia que presta servicios en un ámbito geográfico determinado, atendiendo a una o varias contratas mercantiles. Puede contar con puestos de atención, siempre que ninguno de ellos cuente con un turno cerrado de personal teleoperador que atiendan el servicio las 24 horas del día, los 365 días del año.

El procedimiento de cálculo será el siguiente:

1.3.1 El número de personas que integrarán la plantilla saliente en cada categoría se calculará, a los solos efectos de subrogación, por el total de horas de trabajo realizadas (ordinarias, complementarias y extraordinarias) en la unidad de servicio y/o en la central de teleasistencia a que se encuentre adscrita la contrata que va a extinguirse, durante los 12 meses naturales precedentes a la fecha de finalización de la contrata, incluyendo tanto las jornadas completas como las parciales; y se dividirá por la jornada anual establecida en el presente convenio. Dicho cálculo se realizará de forma diferenciada para cada una de las categorías existentes en la unidad de servicio o en la central de teleasistencia. El cálculo del personal subrogable será proporcional al número de personas usuarias asignadas a la contrata saliente, en relación al total de personas usuarias de la unidad de servicio o central de teleasistencia.

En todo caso, el proceso de subrogación entre empresas garantizará el empleo existente en el momento de la subrogación.

1.3.2 El número de la plantilla calculada se aplicará a cada una de las categorías

Además de dicha documentación se requiere la aportación de la declaración jurada suscrita por el apoderado de la empresa saliente, conforme al modelo que se deberá aprobar por la comisión paritaria, en la que se hagan constar, por separado, los datos siguientes adjuntando la documentación acreditativa:

Número de horas de trabajo en la central de teleasistencia y/o en la/las unidad/es de servicio a que afecte la subrogación, en los 12 meses anteriores a la fecha de convocatoria del concurso público, o en la fecha de petición de ofertas a las empresas (si la entidad destinataria del servicio no fuera una administración pública), acompañando a tal efecto los TC2 correspondientes al citado periodo, de todo el personal adscrito a la central de teleasistencia y/o a la/s unidad/es de servicio.

Número de personas usuarias afectas a la contrata objeto de la subrogación, en la fecha de convocatoria del concurso público, o en la fecha de petición de ofertas a las empresas (si la entidad destinataria del servicio no fuera una administración pública), acompañando a tal efecto la certificación acreditativa emitida por la persona apoderada, con poder suficiente, de la entidad contratante del servicio.

Número total de personas usuarias afectas a la central de teleasistencia y a la/s unidad/es de servicio afectadas por la subrogación, en la fecha de convocatoria del concurso público, o en la fecha de petición de ofertas a las empresas (si la entidad destinataria del servicio no fuera una administración pública), acompañando a tal efecto la certificación/es acreditativa/s emitida/s por la persona apoderada, con poder suficiente, de la entidad/es contratante/s del servicio.

1.6 La adjudicataria saliente tendrá la facultad de acordar libremente con las personas afectadas por la subrogación la permanencia en su plantilla, sin que ello genere a la adjudicataria entrante la obligación de asumir el vínculo con un personal diferente.

Disposición transitoria primera.

Hasta que no se produzca un crecimiento anual del producto interior bruto (PIB) de la economía española superior al 2%, constatado como tal de conformidad con los datos publicados al efecto por el INE u organismo público o privado que haga sus veces, 2 de los 4 días de libre disposición a que hace referencia el artículo 52.b del presente convenio no serán computados como tiempo de trabajo efectivo, aunque se mantendrá el derecho a su disfrute.

Disposición transitoria segunda.

De forma transitoria durante los ejercicios 2012 y 2013, el salario base del personal al que le resultara de aplicación lo dispuesto en el Anexo V se incrementará anualmente en un porcentaje del 0,3%, sin que resulte de aplicación dicho Anexo.

Disposición transitoria tercera.

Tras la firma del convenio se constituirá, en el plazo de 15 días, un grupo de trabajo formado por 10 personas, 5 en representación de las organizaciones patronales y 5 en representación de las organizaciones sindicales, con los siguientes objetivos:

1. Actualizar el artículo 14 del presente convenio
2. Actualizar los anexos II y III del presente convenio.

El plazo máximo para alcanzar una propuesta de acuerdo sobre estos objetivos será el día 15 de Junio de 2012. Dicha propuesta de acuerdo deberá ser presentada a la comisión paritaria para que sea refrendada por ésta, que dispondrá para ello de un máximo de 15 días desde la presentación. En caso de no producirse acuerdo, seguirán vigentes el artículo 14 y los anexos II y III del presente convenio.

Disposición final.

La cláusula de revisión salarial automática para el caso de ultractividad del presente convenio colectivo contenida en el párrafo tercero del artículo 8 operará en el caso de que, en el momento de ser aplicada, el producto interior bruto (PIB) de la economía española publicado por el INE u organismo público o privado que haga sus veces, haya experimentado un incremento anual superior al 2%

ANEXO I

Retribuciones 2012

Grupo	Cat. Profesional	S. Base	Antig	Fest/dom	H. Noct	Disponib.	H. Extra	Fest espec	Pcc a 2011
A	Administrador	1.733,83	18,03	18,00	3,39	20,00	23,92	57,62	17,84
A	Gerente	1.733,83	18,03	18,00	3,39	20,00	23,92	57,62	17,84
A	Director	1.733,83	18,03	18,00	3,39	20,00	23,92	57,62	17,84
A	Médico	1.476,97	18,03	18,00	2,88	20,00	20,37	49,08	15,19
A	Titulado Superior	1.476,97	18,03	18,00	2,88	20,00	20,37	49,08	15,19
A	Supervisor	1.292,33	18,03	18,00	2,52	20,00	17,83	42,95	13,29
A	ATS/DUE	1.292,33	18,03	18,00	2,52	20,00	17,83	42,95	13,29
A	Trabajador Social	1.200,04	18,03	18,00	2,34	20,00	16,55	39,88	12,34
A	Fisioterapeuta	1.200,04	18,03	18,00	2,34	20,00	16,55	39,88	12,34
A	Terapeuta Ocupacional	1.200,04	18,03	18,00	2,34	20,00	16,55	39,88	12,34
A	Titulado Medio	1.174,53	18,03	18,00	2,29	20,00	16,20	39,03	12,08
B	Gobernante	992,32	18,03	18,00	1,94	20,00	13,69	32,98	10,21
B	TASOC	972,01	18,03	18,00	1,90	20,00	13,41	32,30	10,00
B	Oficial Mantenimiento	972,01	18,03	18,00	1,90	20,00	13,41	32,30	10,00
B	Oficial Administrativo	972,01	18,03	18,00	1,90	20,00	13,41	32,30	10,00
C	Conductor	956,40	18,03	18,00	1,87	20,00	13,19	31,78	9,84
C	Gerocultor	956,40	18,03	18,00	1,87	20,00	13,19	31,78	9,84
C	Cocinero	956,40	18,03	18,00	1,87	20,00	13,19	31,78	9,84
C	Jardinero	939,63	18,03	18,00	1,84	20,00	12,96	31,23	9,67
C	Auxiliar Mantenimiento	939,63	18,03	18,00	1,84	20,00	12,96	31,23	9,67
C	Auxiliar Administrativo	939,63	18,03	18,00	1,84	20,00	12,96	31,23	9,67
C	Portero-Recepcionista	939,63	18,03	18,00	1,84	20,00	12,96	31,23	9,67
D	Limpiador/Planchador	866,92	18,03	18,00	1,69	20,00	11,96	28,81	8,92
D	Pinche Cocina	866,92	18,03	18,00	1,69	20,00	11,96	28,81	8,92
D	Ayudante Oficios varios	866,92	18,03	18,00	1,69	20,00	11,96	28,81	8,92
D	Personal no cualificado	866,92	18,03	18,00	1,69	20,00	11,96	28,81	8,92
A	Rpble. Coordinación	1.935,61	18,03	18,00	3,86	20,00	26,70	64,33	19,91
A	Jefe Administrativo	1.443,80	18,03	18,00	2,88	20,00	19,92	47,98	14,85
A	Coordinador	1.368,25	18,03	18,00	2,73	20,00	18,88	45,47	14,07
B	Oficial Administrativo	1.247,94	18,03	18,00	2,49	20,00	17,22	41,47	12,84
B	Ayudante Coordinación	1.094,61	18,03	18,00	2,18	20,00	15,10	36,38	11,26
C	Auxiliar Administrativo	944,39	18,03	18,00	1,88	20,00	13,03	31,39	9,71
C	Auxiliar Ayuda Domicilio	944,39	18,03	18,00	1,88	20,00	13,03	31,39	9,71
A	Director Gerente	1.475,93	18,03	18,00	2,88	20,00	20,36	49,05	15,18
A	Dir. Centro Teleasistencia	1.430,91	18,03	18,00	2,79	20,00	19,74	47,55	14,72
A	Director Territorial	1.408,41	18,03	18,00	2,75	20,00	19,43	46,81	14,49
A	Supervisor	1.385,91	18,03	18,00	2,71	20,00	19,12	46,06	14,26
A	Coordinador	1.197,24	18,03	18,00	2,34	20,00	16,52	39,79	12,32
B	Técnico Informático	1.215,24	18,03	18,00	2,37	20,00	16,76	40,39	12,50
B	Oficial Teleasistencia	1.111,72	18,03	18,00	2,17	20,00	15,34	36,95	11,44

Grupo	Cat. Profesional	S. Base	Antig	Fest/dom	H. Noct	Disponib.	H. Extra	Fest espec	Pcc a 2011
C	Teleoperador.....	1.027,37	18,03	18,00	2,01	20,00	14,17	34,14	10,57
C	Instalador.....	990,19	18,03	18,00	1,93	20,00	13,66	32,91	10,19
C	Auxiliar Administrativo.....	944,14	18,03	18,00	1,84	20,00	13,02	31,38	9,71
C	Telefonista/Recepcionista.....	944,14	18,03	18,00	1,84	20,00	13,02	31,38	9,71

Retribuciones 2013

Grupo	Cat. Profesional	S. Base	Antig	Fest/dom	H. Noct	Disponib.	H. Extra	Fest espec	Deuda Acuerdo abril
A	Administrador.....	1.739,04	18,03	18,00	3,40	20,00	23,99	57,62	17,84
A	Gerente.....	1.739,04	18,03	18,00	3,40	20,00	23,99	57,62	17,84
A	Director.....	1.739,04	18,03	18,00	3,40	20,00	23,99	57,62	17,84
A	Médico.....	1.481,40	18,03	18,00	2,89	20,00	20,44	49,08	15,19
A	Titulado Superior.....	1.481,40	18,03	18,00	2,89	20,00	20,44	49,08	15,19
A	Supervisor.....	1.296,21	18,03	18,00	2,53	20,00	17,88	42,95	13,29
A	ATS/DUE.....	1.296,21	18,03	18,00	2,53	20,00	17,88	42,95	13,29
A	Trabajador Social.....	1.203,64	18,03	18,00	2,35	20,00	16,60	39,88	12,34
A	Fisioterapeuta.....	1.203,64	18,03	18,00	2,35	20,00	16,60	39,88	12,34
A	Terapeuta Ocupacional.....	1.203,64	18,03	18,00	2,35	20,00	16,60	39,88	12,34
A	Titulado Medio.....	1.178,06	18,03	18,00	2,30	20,00	16,25	39,03	12,08
B	Gobernante.....	995,30	18,03	18,00	1,94	20,00	13,73	32,98	10,21
B	TASOC.....	974,93	18,03	18,00	1,90	20,00	13,45	32,30	10,00
B	Oficial Mantenimiento.....	974,93	18,03	18,00	1,90	20,00	13,45	32,30	10,00
B	Oficial Administrativo.....	974,93	18,03	18,00	1,90	20,00	13,45	32,30	10,00
C	Conductor.....	959,27	18,03	18,00	1,87	20,00	13,23	31,78	9,84
C	Gerocultor.....	959,27	18,03	18,00	1,87	20,00	13,23	31,78	9,84
C	Cocinero.....	959,27	18,03	18,00	1,87	20,00	13,23	31,78	9,84
C	Jardinero.....	942,45	18,03	18,00	1,84	20,00	13,00	31,23	9,67
C	Auxiliar Mantenimiento.....	942,45	18,03	18,00	1,84	20,00	13,00	31,23	9,67
C	Auxiliar Administrativo.....	942,45	18,03	18,00	1,84	20,00	13,00	31,23	9,67
C	Portero-Recepcionista.....	942,45	18,03	18,00	1,84	20,00	13,00	31,23	9,67
D	Limpiador/Planchador.....	869,52	18,03	18,00	1,70	20,00	12,00	28,81	8,92
D	Pinche Cocina.....	869,52	18,03	18,00	1,70	20,00	12,00	28,81	8,92
D	Ayudante Oficios varios.....	869,52	18,03	18,00	1,70	20,00	12,00	28,81	8,92
D	Personal no cualificado.....	869,52	18,03	18,00	1,70	20,00	12,00	28,81	8,92
A	Rpble. Coordinación.....	1.941,41	18,03	18,00	3,87	20,00	26,78	64,33	19,91
A	Jefe Administrativo.....	1.448,13	18,03	18,00	2,89	20,00	19,98	47,98	14,85
A	Coordinador.....	1.372,35	18,03	18,00	2,74	20,00	18,93	45,47	14,07
B	Oficial Administrativo.....	1.251,68	18,03	18,00	2,50	20,00	17,27	41,47	12,84
B	Ayudante Coordinación.....	1.097,90	18,03	18,00	2,19	20,00	15,15	36,38	11,26
C	Auxiliar Administrativo.....	947,22	18,03	18,00	1,89	20,00	13,07	31,39	9,71
C	Auxiliar Ayuda Domicilio.....	947,22	18,03	18,00	1,89	20,00	13,07	31,39	9,71
A	Director Gerente.....	1.480,36	18,03	18,00	2,89	20,00	20,42	49,05	15,18
A	Director Centro Teleasistencia.....	1.435,20	18,03	18,00	2,80	20,00	19,80	47,55	14,72
A	Director Territorial.....	1.412,64	18,03	18,00	2,76	20,00	19,49	46,81	14,49
A	Supervisor.....	1.390,06	18,03	18,00	2,71	20,00	19,18	46,06	14,26
A	Coordinador.....	1.200,83	18,03	18,00	2,35	20,00	16,57	39,79	12,32
B	Técnico Informático.....	1.218,89	18,03	18,00	2,38	20,00	16,81	40,39	12,50
B	Oficial Teleasistencia.....	1.115,05	18,03	18,00	2,18	20,00	15,38	36,95	11,44
C	Teleoperador.....	1.030,45	18,03	18,00	2,01	20,00	14,22	34,14	10,57
C	Instalador.....	993,16	18,03	18,00	1,94	20,00	13,70	32,91	10,19
C	Auxiliar Administrativo.....	946,97	18,03	18,00	1,85	20,00	13,06	31,38	9,71
C	Telefonista/Recepcionista.....	946,97	18,03	18,00	1,85	20,00	13,06	31,38	9,71

ANEXO II

Asimilaciones

Sin perjuicio de lo dispuesto en la disposición transitoria segunda, se describen a continuación diversas categorías profesionales que, a efectos económicos, quedarán asimiladas a los siguientes grupos:

Grupo A:

Director/a médico.
Director/a administrativo.
Médicos especialistas.
Subdirector/a médico.
Subdirector/a administrativo.
Farmacéutico/a.
Abogado/a.
Economista.
Arquitecto/a.
Biólogo/a.
Auditor/a.
Odontólogo/a.
Psicólogo/a.
Sociólogo/a.
Director/a general teleasistencia.
Director/a nacional teleasistencia.
Director/a gerente teleasistencia.
Jefe/a producto teleasistencia.
Jefe/a director teleasistencia.
Director/a delegación teleasistencia.
Responsable centro atención teleasistencia.
Responsable central teleasistencia.

Grupo B:

Jefe/a de sección.
Jefe/a de compras.
Jefe/a de taller.
Jefe/a de almacén, economato, lavadero, ropero, plancha.
Jefe/a de bar, restaurante.
Practicante.
Dietista.
Responsable coordinación.
Jefe/a de administración.
Técnico/a producto teleasistencia.
Delegado/a de provincia teleasistencia.
Jefe/a de CAP de teleasistencia.
Responsable de unidad móvil de teleasistencia.
Jefe/a de mantenimiento.
Coordinador/a central.

Grupo C:

Grabador/a de datos.
Oficial oficios diversos (electricista, fontanero, albañil, pintor).
Contable.
Conductor/a de ambulancia.
Conductor/a.

Animador/a.
 Auxiliar de enfermería.
 Auxiliar de sanatorio.
 Auxiliar de coordinación de teleasistencia.
 Operador/a unidad móvil teleasistencia.
 Técnico/a mantenimiento de teleasistencia.
 Oficial teleasistencia y/o unidad móvil.
 Ayudante coordinación.
 Auxiliar instalador/a.
 Conserje.
 Portero/a, vigilante/a.

Grupo D:

Mozo/a de servicios diversos.

ANEXO III

Funciones

Sin perjuicio de lo dispuesto en la disposición transitoria segunda, el personal afectado por el presente convenio se clasifica en función de lo regulado en el artículo 14 del convenio, formando parte de los grupos profesionales las siguientes categorías que se describen y las funciones que, a título orientativo, deben desarrollar cada una de ellas.

Grupo A

Profesional médico-Profesional médico especialista (geriatra, rehabilitador, etc.):

Realizar el reconocimiento médico a las nuevas personas usuarias y cumplimentar la correspondiente historia médica y certificaciones profesionales, en que constarán las indicaciones de tipo de vida más acorde, la rehabilitación necesaria, y el tratamiento a seguir si hace falta.

Atender las necesidades asistenciales de las personas usuarias. Hacer los exámenes médicos, diagnósticos, prescribir los tratamientos más acordes, en cada caso, para llevar a cabo las terapias preventivas, asistenciales y de rehabilitación de los diagnósticos clínicos y funcionales de las personas usuarias.

Informar a los familiares sobre el estado de salud del usuario.

Dirigir el programa de movilización y rehabilitación de las personas usuarias, fijando en equipo los programas a desarrollar de forma individual y en grupo. Realizar el seguimiento y evaluar los programas, conjuntamente, con el equipo formado por todas las personas que intervienen.

Asistir al personal destinado en el centro en los casos de necesidad y de urgencia.

Como máximo responsable de su departamento médico, en el caso de que el centro no pueda tratar debidamente a las personas usuarias, derivarles a un centro hospitalario o de salud.

Participar en la comisión de supervisión y seguimiento de las personas usuarias en cuanto a las necesidades asistenciales y de la vida diaria de las personas usuarias que realizarán en colaboración con la dirección, el trabajador/a social, el psicólogo/a, y demás profesionales, de acuerdo con la situación física de las personas usuarias, los objetivos a conseguir y las características del centro.

Programar y supervisar los menús y dietas alimentarias de las personas usuarias.

Supervisar el trabajo del personal sanitario.

Supervisar el estado sanitario de las dependencias del centro.

En general, todas aquellas actividades no especificadas que se le pidan, de acuerdo con su titulación y profesión.

Otros/as titulados/as superiores:

Todas aquellas actividades que se le pidan de acuerdo con su titulación y profesión.

Gerente teleasistencia:

Es el máximo responsable en el área, división o producto, en el que se encuadra la actividad de la teleasistencia.

Director/a de centro de teleasistencia:

Es el máximo responsable de la central de teleasistencia.

Vela por el correcto funcionamiento de todo el equipo técnico. Procura una adecuada atención en el servicio y es el responsable del personal operativo relacionado física o funcionalmente con la central y en general todas aquellas actividades no especificadas anteriormente y que tengan relación con las anteriores.

Director/a territorial de teleasistencia:

Es el responsable del servicio de teleasistencia y de todo el personal a su cargo en los ámbitos asignados por la empresa.

Su función es lograr una adecuada implantación y desarrollo del servicio tanto en calidad como en volumen de las personas usuarias.

Asimismo es el responsable de la coordinación entre la empresa, sus personas usuarias y clientes en zonas asignadas y todo el personal a su cargo.

Grupo B

ATS/DUE:

Vigilar y atender a las personas usuarias, sus necesidades generales humanas y sanitarias, especialmente en el momento en que éstos necesiten de sus servicios.

Preparar y administrar los medicamentos según prescripciones facultativas, específicamente los tratamientos.

Tomar la presión sanguínea, el pulso y la temperatura.

Colaborar con los médicos preparando el material y medicamentos que hayan de ser utilizados.

Ordenar las historias clínicas, anotar los datos relacionados con la propia función que deba figurar.

Atender a la persona usuaria encamada por enfermedad, efectuando los cambios posturales prescritos, controlando el servicio de comidas a los enfermos y suministrando directamente a aquellos pacientes que dicha alimentación requiera instrumentalización (sonda nasogástrica, sonda gástrica, etc.).

Controlar la higiene personal de los usuarios y también los medicamentos y alimentos que estos tengan en las habitaciones.

Atender las necesidades sanitarias que tenga el personal que trabaja en el centro y sean de su competencia.

Colaborar con los/as fisioterapeutas en las actividades, el nivel de calificación de las cuales sean compatibles con su titulación de ATS/DUE, cuando sus funciones específicas lo permitan.

Realizar los pedidos de farmacia, analítica y radiología en aquellos centros donde no exista especialista.

Vigilar y tener cuidado de la ejecución de las actividades de tipo físico recibida por el médico, observando las incidencias que puedan presentarse durante su realización.

En general todas aquellas actividades no especificadas anteriormente que le sean pedidas y que tengan relación con lo anterior.

Trabajador/a social:

Planificar y organizar el trabajo social del centro mediante una adecuada programación de objetivos y racionalización del trabajo. Colaborar y realizar aquellos estudios encaminados a investigar los aspectos sociales relativos a los usuarios.

Ejecutar las actividades administrativas y realizar los informes sociales de las personas usuarias y los que le sean pedidos por la dirección del centro, facilitar información sobre los recursos propios, ajenos y efectuar la valoración de su situación personal, familiar y social.

Realizar los tratamientos sociales mediante el servicio social de cada caso y de grupo a todas las personas usuarias.

Fomentar la integración y participación de las personas usuarias en la vida del centro y de su entorno.

Participar en la preparación y puesta en marcha de programas de adaptación de las personas usuarias al centro.

Coordinar los grupos de trabajo y actividades de animación sociocultural.

Participar en la comisión técnica.

Realizar las gestiones necesarias para la resolución de problemas sociales que afecten a las personas usuarias principalmente con las entidades e instituciones locales.

Participar, con el equipo multiprofesional o departamento médico en la elaboración de las orientaciones o de la atención que necesiten las personas usuarias.

Participar en la asignación y cambio de habitaciones y mesas del comedor con el departamento de enfermería y la dirección.

Visitar a las personas usuarias enfermas.

En general, todas aquellas actividades no especificadas anteriormente que le sean pedidas y que tengan relación con lo anterior.

Fisioterapeuta:

Realizar los tratamientos y técnica rehabilitadora que se prescriban.

Participar, cuando se le pida, en el equipo multiprofesional del centro para la realización de pruebas o valoraciones relacionadas con su especialidad profesional.

Hacer el seguimiento y la evaluación de la aplicación de tratamiento que realice.

Conocer, evaluar e informar y cambiar, en su caso, la aplicación del tratamiento de su especialidad, cuando se den, mediante la utilización de recursos ajenos.

Conocer los recursos propios de su especialidad en el ámbito territorial.

Participar en juntas y sesiones de trabajos que se convoquen en el centro.

Colaborar en las materias de su competencia en los programas que se realicen de formación e información a las familias de las personas usuarias e instituciones.

Asesorar a los y las profesionales que lo necesiten sobre pautas de movilizaciones y los tratamientos en los que tengan incidencia las técnicas fisioterapeutas.

Asistir a las sesiones que se hagan en los centros para la revisión, el seguimiento y la evaluación de tratamientos.

En general en todas aquellas actividades no especificadas anteriormente que le sean pedidas y que tengan relación con lo anterior.

Gobernante/a:

Organizar, distribuir y coordinar los servicios de comedor u office, lavandería, lencería y limpieza.

Supervisar la actividad de las personas trabajadoras a su cargo, distribuir las actividades y turnos de las personas que tiene asignadas y vigilar también el buen uso y economía de los materiales, utillaje y herramientas y maquinaria a su cargo; proceder al recuento e inventario de éstos.

En coordinación con el departamento de cocina, se responsabilizará de la buena marcha del servicio de comedor, distribución de comidas, control de regímenes, servicios especiales, montaje, limpieza y retirada del servicio.

Tener conocimiento del número de servicios diarios realizados en el departamento.

En coordinación con el personal de enfermería y contando con el personal que tiene adscrito, llevar el control del buen estado de los alimentos que las personas usuarias tengan en las habitaciones.

En los centros, cuyas comidas se realicen mediante conciertos con terceros, colaborar en la confección de los menús, supervisar las condiciones sanitarias de las dependencias y alimentos servidos.

Vigilará el cumplimiento de la labor profesional del personal a su cargo, así como de su higiene y uniformidad.

Supervisar, cuando haya contrato de limpieza, el buen funcionamiento de los servicios contratados.

Si por necesidades perentorias o imprevisibles, la normal actividad del centro lo requiere, colaborar en las actividades propias del personal a sus órdenes.

Terapeuta ocupacional:

Participar en el plan general de actividades del centro.

Realizar actividades auxiliares de psicomotricidad, lenguaje, dinámicas y rehabilitación personal y social a las personas usuarias.

Colaborar en el seguimiento o la evaluación del proceso recuperador o asistencial de las personas usuarias del centro.

Participar en las áreas de ocio y tiempos libres de las personas usuarias del centro.

Colaborar en las materias de su competencia en los programas que se realicen de formación e información a las familias de las personas usuarias a las instituciones.

En general todas aquellas actividades no especificadas anteriormente que le sean pedidas y que tengan relación con lo anterior.

Coordinador/a del servicio de ayuda a domicilio:

Es el personal, con titulación y formación social, cuya labor consiste en desempeñar tareas de coordinación, gestión y organización del servicio de ayuda a domicilio además de seguimiento del trabajo del auxiliar de ayuda a domicilio, para conseguir una buena calidad de dicho servicio y que es desempeñado preferentemente por trabajadores/as diplomados/as en trabajo social.

Habrá de desarrollar las siguientes funciones:

- Coordinación del trabajo con cada auxiliar de forma individual y grupal.
- Seguimiento y valoración del trabajo del auxiliar mediante visitas a domicilio de los casos que atienda.
- Coordinación periódica con el responsable de coordinación del servicio de ayuda a domicilio y con otros profesionales.
- Organización y supervisión del trabajo del ayudante de coordinación.
- La elaboración y entrega de los partes de trabajo al auxiliar.
- Participación en la formación continuada de auxiliares y diseño de cursos en materia de servicios sociales, en la medida que se establezcan en los planes de formación de las respectivas empresas y del sector.
- Otras funciones análogas, de acuerdo con su categoría profesional y con las condiciones establecidas en los pliegos de condiciones de las entidades o personas físicas con las que se contrate.

Supervisor/a de teleasistencia:

Es la persona responsable de garantizar la atención directa a las personas usuarias y de ejercer el mando jerárquico y funcional sobre supervisores/as, coordinadores/as, teleoperadores/as, oficiales de teleasistencia y/o personal bajo la supervisión y dependencia jerárquica del responsable territorial. Se responsabilizará de la coordinación y contactos entre la empresa, las personas usuarias y clientes en sus zonas asignadas allí donde no exista responsable territorial o cuando este delegue tales funciones.

Coordinador/a de teleasistencia:

Es el personal que teniendo una titulación de grado medio o superior se ocupa de la coordinación y control del servicio entre la empresa, sus usuarios, sus clientes y los recursos de la zona de trabajo asignada, asumiendo la interlocución con los técnicos de las entidades públicas o privadas.

A título enunciativo debe desarrollar, entre otras, las siguientes funciones:

- Coordinar el servicio de teleasistencia internamente.
- Remitir las llamadas de seguimiento.
- Mantener las relaciones con las administraciones.
- Elaboración y supervisión de las rutas realizadas.
- Toma de datos respecto a las personas usuarias y/o recursos que deben constar en el expediente.

Técnico/a informático de teleasistencia:

Es el personal técnico que tiene a su cargo el control y desarrollo de las distintas actividades que coinciden en la instalación y puesta en explotación de un sistema informático, así como responsabilidad de equipo de análisis de aplicaciones y programaciones. Le compete la resolución de problemas de análisis y programación de las aplicaciones normales de gestión susceptibles de ser desarrolladas por los ordenadores.

Asimismo realiza funciones de reparación y mantenimiento de los equipos informáticos que tiene a su cargo.

Grupo C**Técnico/a en actividades socioculturales (TASOC):**

Conocer, proponer y hacer operativos los procesos de intervención cultural en sus vertientes de gestión y educativa.

Establecer relaciones entre los ámbitos cultural y educativo con los procesos sociales y económicos.

Acceder a las fuentes de información y procedimientos para obtener recursos necesarios y poner en marcha procesos culturales.

Coordinación con profesionales de diversa cualificación a la hora de diseñar e implementar estrategias de intervención cultural.

Ejecución y presupuestación de proyectos y programas varios, así como realización de los informes y evaluaciones pertinentes.

Realización de programas y proyectos específicos.

Fomentar el desarrollo integral de las personas usuarias mediante la acción lúdico-educativa.

Desarrollar y ejecutar las diversas técnicas de animación, individuales y/o grupales, que impliquen a las personas usuarias en la ocupación de su tiempo libre y promover así su integración y desarrollo grupal.

Motivar a las personas usuarias ante la importancia de su participación para conseguir su integración y relación positiva con el entorno.

Responsabilidad ante cualquier incidencia que surja, en cualquier tipo de labor propia o de animadores/as socioculturales.

Reuniones periódicas con el resto del equipo, así como con responsables de los diferentes centros donde se realice la labor de animación sociocultural.

Coordinación del voluntariado y alumnado en prácticas de animación sociocultural.

Docencia, charlas y ponencias que guarden relación con esta categoría profesional.

Participar en el plan general de actividades y presupuestos de los diferentes centros.

Coordinar los grupos de trabajo, actividades y presupuestos de animación sociocultural.

Comunicar a su inmediato las incidencias o anomalías observadas en el desarrollo de sus funciones.

En general todas aquellas actividades no especificadas anteriormente y que tengan relación con lo anterior.

Oficial de mantenimiento:

Es responsable directo de la explotación y mantenimiento de todas las instalaciones del centro; programa el trabajo a realizar, él realiza directamente y ordena su ejecución a auxiliares y ayudantes de servicios técnicos.

Controlar las visitas y el trabajo realizado por las firmas contratadas para el mantenimiento de aquellas instalaciones donde esté establecido.

Realizar las operaciones reglamentarias definidas en los reglamentos, de las instalaciones o en las instrucciones técnicas que las desarrollan, y que los valores correspondientes de los diferentes parámetros se mantengan dentro de los límites exigidos a éstos.

Elaborar planes de mantenimiento de aquellos oficios que específicamente no se definen legalmente.

Guardar y custodiar los libros de mantenimiento, manual de instrucciones, libro de visitas establecidas en la legislación vigente o los que en un futuro puedan establecerse. Anotar las operaciones que se realicen en las instalaciones y revisar las que ejecute personal de firmas ajenas al centro.

Tener cuidado de la sala de máquinas, instalaciones, cuadros eléctricos, transformadores, taller y aquellos materiales que no le sean propios.

Tener control del montaje, funcionamiento y desmontaje de estrados, escenarios, asientos, proyector de cine, altavoces, etc. que sean necesarios para el normal desenvolvimiento de actividades del centro.

Realizar todas las funciones que tengan señaladas los/as oficiales de los servicios técnicos, y como encargado/a de este departamento, responsabilizarse directamente de los trabajos efectuados y de su distribución, de la realización y cumplimiento de las órdenes que le dé la empresa, de recibir los partes de averías de las respectivas jefaturas de sección.

Tener en cuenta que el personal a su cargo cumpla con regularidad su actividad profesional y comunicar a la dirección las faltas que vea.

En el ejercicio de su cargo, dar las máximas facilidades para la obtención de una perfecta formación profesional.

Oficial administrativo:

Es el personal, que actúa a las órdenes de los directivos del centro y tiene a su cargo un servicio determinado dentro del cual, con iniciativa y responsabilidad, con o sin otro personal a sus órdenes, realiza trabajos que exijan cálculos, estudios, preparación y condiciones adecuadas, tales como cálculos de estadística, transcripciones de libros de cuentas corrientes, redacción de correspondencia con iniciativa propia, liquidaciones y cálculos de nóminas de salarios, sueldos y operaciones análogas, de forma manual o mecanizada.

Se consideran incluidos en esta categoría cajeros/as de cobros y pagos sin firma, que perciben plus de quebranto de moneda.

En general todas aquellas actividades no especificadas anteriormente que le sean pedidas y que tengan relación con lo anterior.

Conductor/a:

Deberán realizar los trabajos propios de su especialidad en relación con los vehículos automóviles al servicio de los centros y deberán ejecutar las reparaciones que no requieran elementos de taller.

Gerocultor/a:

Es el personal que, bajo la dependencia de la dirección del centro o persona que se determine, tiene como función principal la de asistir y cuidar a las personas usuarias en las actividades de la vida diaria que no puedan realizar por sí mismas y efectuar aquellos trabajos encaminados a su atención personal y de su entorno.

Guardará absoluto silencio sobre los procesos patológicos que sufran las personas usuarias, así como cualquier asunto referente a su intimidad, y siempre actuará en coordinación y bajo la responsabilidad de profesionales de quienes dependan directamente.

Entre otras sus funciones son:

- Higiene personal de las personas usuarias.
- Según el plan funcional de los centros, debe efectuar la limpieza y mantenimiento de los utensilios de las personas usuarias, hacer las camas, colaborar en mantener ordenadas las habitaciones, recoger la ropa, llevarla a la lavandería y encargarse de la ropa personal de las personas usuarias.
- Dar de comer a aquellas personas usuarias que no lo puedan hacer por sí mismas. En este sentido, se ocupará igualmente de la recepción, distribución y recogida de las comidas a las personas usuarias.
- Realizar los cambios de postura y aquellos servicios auxiliares que de acuerdo con su preparación técnica le sean encomendados.
- Comunicar las incidencias que se produzcan sobre la salud de las personas usuarias.
- Limpiar y preparar el mobiliario, materiales y aparatos de botiquín.
- Acompañar a las personas usuarias en las salidas que este deba realizar ya sean para citas médicas, excursiones, gestiones, etc.
- Colaborar con el equipo de profesionales mediante la realización de tareas elementales que complementen los servicios especializados de aquellos, en orden a proporcionar la autonomía personal de las personas usuarias y su inserción en la vida social.
- Atender, siempre dentro de las pautas que marquen la dirección y el plan funcional, a familiares de las personas usuarias y colaborar a la integración de éstas en la vida del centro.
- En todas las relaciones o actividades con las personas usuarias, procurar complementar el trabajo asistencial, educativo y formativo que reciban de profesionales.
- En ausencia de ATS/DUE podrá hacer la prueba de glucosa, utilizar la vía subcutánea para administrar insulina y heparina a los usuarios, siempre que la dosis y el seguimiento del tratamiento se realice por personal médico o de enfermería.
- En general, todas aquellas actividades que no habiéndose especificado antes le sean encomendadas y siempre que estén incluidas en el ejercicio de su profesión y preparación técnica.

Cocinero/a:

Como responsable del departamento, se ocupará de la organización, distribución y coordinación de todo el personal adscrito a la cocina así como de la elaboración y condimentación de las comidas, con sujeción al menú y regímenes alimentarios que propondrá para su aprobación a la dirección del centro y supervisión del departamento médico.

Supervisar los servicios ordinarios, especiales y extraordinarios que diariamente se comuniquen.

Disponer entre el personal de cocina, el montaje de los carros con los menús elaborados.

Vigilar el almacenamiento y control de los alimentos, mirando de suministrar los artículos de ésta al almacén, vigilando su estado, que se encargará de sacar, a medida que se necesite para su confección de los diferentes servicios a realizar.

Recontar las existencias con los administradores de los centros, comunicar a la dirección las faltas que vea y tener en cuenta que el personal a su cargo cumpla con su actividad profesional, vigilar también su higiene y su uniformidad.

Supervisar el mantenimiento, en perfectas condiciones de limpieza y funcionamiento de la maquinaria y utensilios propios del departamento tales como: bandejas, hornos, freidora, extractores, filtros, cortadoras, ollas, etc.

Realizar todas aquellas funciones que, sin especificar, estén en consonancia con su lugar de trabajo y cualificación profesional.

Auxiliar de mantenimiento:

Es el operario que realiza, directamente o con la ayuda de los ayudantes, las operaciones de explotación y mantenimiento del centro, sus instalaciones y exteriores; hace el montaje, el ajuste, y la puesta a punto de todo tipo de instalaciones de medida, regulación y control simple o automático de temperatura, previsiones de caudales, de poder calorífico, de niveles analizadores de agua y similares, etc. Así mismo realizará las siguientes funciones:

- Trabajos de albañilería, pintura, carpintería, etc. que es necesario para el mantenimiento de las instalaciones o del edificio.
- Comprobaciones periódicas en las máquinas o instalaciones marcadas en los reglamentos e instrucciones técnicas de éstos, hace que los valores definitivos en aquellos se encuentren dentro de los límites permitidos.
- Limpieza de las salas de máquinas, instalaciones, cuadros eléctricos, transformadores, taller etc.
- Montaje de tarimas, estrados, escenarios, asientos, la puesta en funcionamiento de altavoces, equipos de música, proyección, etc., para el normal desarrollo de las actividades del centro.
- Pequeñas operaciones en los dispositivos de las instalaciones mencionadas y en los aparatos portátiles considerados como utillaje.
- Rellenar los comunicados de trabajo y fichas de revisión o verificación de cada instrumento reparado para la correcta marcha del servicio.

Auxiliar administrativo:

Es la persona que, con iniciativa y responsabilidad restringida y subordinada a los órganos directivos del centro realiza funciones de mecanografía, archivo y otras actividades de técnicas administrativas.

En general, todas aquellas actividades no especificadas anteriormente que le sean pedidas y que tengan relación con lo anterior.

Recepcionista:

Es la persona cuyas funciones consisten en la recogida y libramiento de correspondencia, orientación al público, atención de centralitas telefónicas, vigilancia de los puntos de acceso y tareas de portería.

Colabora excepcionalmente con el personal en aquellas tareas que, por su exceso de peso no pueda realizar este personal solo.

Cumplimenta los partes de entrada y salida de las personas usuarias cuando estas se produzcan por permisos o vacaciones.

Archivará las peticiones de salida o retraso en la llegada de las personas usuarias, según se contempla en el reglamento de régimen interior del centro.

Ayuda a aquellas personas usuarias que lo necesiten en el traslado del equipaje hasta y desde las habitaciones, ejerciendo un obligado y discreto control de los paquetes que traigan al centro las personas que tengan acceso, igualmente el control de entradas y salidas del personal.

Mantiene el régimen establecido por la dirección para el acceso de las personas usuarias y visitantes a las diferentes dependencias de la institución.

Se hace cargo de los partes de avería y les da traslado al servicio de mantenimiento.

Tiene a su cargo el traslado de las personas usuarias, tanto dentro de la institución, como en los servicios de ambulancias, autobuses etc.

Limpiador/a-planchador/a:

Realiza su trabajo a las órdenes inmediatas del gobernante o de la dirección.

Habrà de desarrollar las siguientes funciones:

- Realizar las tareas propias de comedor-office, poniendo un cuidado especial en el uso de los materiales encomendados.
- Realizar las funciones propias de lavandería, lencería, uso y atención de la maquinaria, tener cuidado de la ropa de las personas usuarias y del centro, y dar la mejor utilización a los materiales.
- Realizar las tareas propias de limpieza de las habitaciones y zonas comunes (camas, cambios de ropa, baños, ventanales y balcones, mobiliario etc.) procurando ocasionar las menores molestias a las personas usuarias.
- Comunicar a su jefe inmediato las incidencias o anomalías observadas en el desarrollo de su tarea (averías, deterioros, desorden manifiesto, alimentos en malas condiciones, etc.).

Pinche de Cocina:

Bajo las órdenes del cocinero/a realizarán la preparación de los víveres para su condimento, el encendido y mantenimiento del horno y hogares, así como su limpieza y la limpieza de los útiles de cocina y comedor.

Ayudante de coordinación del servicio de ayuda a domicilio:

Es el personal encargado de realizar el trabajo bajo la supervisión del coordinador

Habrà de desarrollar las siguientes funciones:

- Realizar el cuadrante de incidencias (suplencias de auxiliares)
- Comunicación y avisos telefónicos con auxiliares y usuarios.
- Recogida de datos para facturación y productividad
- Otras funciones de similares características.

Auxiliar de ayuda a domicilio:

El auxiliar del servicio de ayuda a domicilio es el profesional que tiene por objeto atender, en el propio domicilio o entorno, y siguiendo las pautas de actuación y cuidados indicados por la coordinación del servicio, las actividades siguientes:

Personal: Se entiende por actividades de atención personal las siguientes:

- El aseo e higiene personal, habitual o especial, arreglo personal, ducha y/o baño, incluida la higiene bucal.
- Ayuda personal para el vestido, calzado y la alimentación.
- Transferencias, traslados y movilización dentro del hogar.
- Actividades de la vida diaria necesarias en la atención y cuidado de las personas usuarias.
- Estimulación y fomento de la máxima autonomía y participación de las personas usuarias en la realización de las actividades básicas de la vida diaria.
- Fomento de hábitos de higiene y orden.
- En personas con alto riesgo de aparición de úlceras por presión, prevenir éstas mediante una correcta higiene, cuidados de la piel y cambios posturales.
- Ayuda en la administración de medicamentos que tenga prescritos la persona usuaria.
- Cuidados básicos a personas incontinentes.
- Ayuda para la ingestión de alimentos.
- Fomento de la adecuada utilización de ayudas técnicas y adaptaciones pautadas.
- Recogida y gestión de recetas y documentos relacionados con la vida diaria de la persona usuaria.

- Dar aviso al coordinador/a correspondiente de cualquier circunstancia o alteración en el estado de las personas usuarias, o de cualquier circunstancia que varíe, agrave o disminuya las necesidades personales o de vivienda de las personas usuarias.

En el domicilio: Se entiende por atención a las necesidades del domicilio las siguientes:

- Mantenimiento de limpieza o ayuda a la limpieza de la vivienda, salvo casos específicos de necesidad que sean determinados por el técnico responsable.
- Preparación de alimentos en el hogar o traslado de los mismos al domicilio.
- Lavado a máquina, planchado, repaso y organización de la ropa dentro del hogar.
- Apilación de las ropas sucias y traslado en su caso para su posterior recogida por el servicio de lavandería.
- Adquisición de alimentos y otras compras de artículos de primera necesidad por cuenta de la persona usuaria.
- Tareas de mantenimiento básico habitual de utensilios domésticos y de uso personal, que no requieran el servicio de un especialista (cambio de bombillas, cambio de bolsa de aspiradora, sustitución de pilas).

Apoyo familiar y relaciones con el entorno: Se incluyen dentro de este tipo de actividades las siguientes:

- Compañía para evitar situaciones de soledad y aislamiento.
- Acompañamiento fuera del hogar para posibilitar la participación de la persona usuaria en actividades de carácter educativo, terapéutico y social.
- Facilitar actividades de ocio en el domicilio.
- Apoyo y acompañamiento para la realización de trámites de asistencia sanitaria y administrativos.
- Desarrollo de la autoestima, la valoración de sí mismo y los hábitos de cuidado personal, evitando el aislamiento.
- Potenciar y facilitar hábitos de convivencia y relaciones familiares y sociales.
- Fomentar estilos de vida saludable y activos.
- Apoyo y seguimiento de las pautas prescritas ante situaciones de conflicto que se generen en el seno de la familia.
- Cuidado y atención de los menores, tanto en el entorno del hogar como en acompañamientos a centros escolares, de ocio, sanitarios y otros.

Oficial de teleasistencia:

Es el personal que interviene tanto a través de la propia central como físicamente en el propio domicilio de las personas usuarias para atender directamente los requerimientos de carácter sanitario, técnico y/o doméstico que estos requieran.

Deberá desarrollar, entre otras, las siguientes funciones:

- Conducir la unidad móvil.
- Ocuparse del cuidado del vehículo y de su equipamiento.
- Registro de la entrada y salida de las llaves de las personas usuarias y/o cumplimentar cualesquiera otros documentos, partes o registros relacionados con la prestación del servicio.
- Intervención física en el domicilio de las personas usuarias.
- Atender directamente los requerimientos ante las alarmas sanitarias y/o sociales.
- Acompañamiento de las personas usuarias hasta la llegada de algún familiar o servicios de urgencia.
- Instalación y mantenimiento de equipos.

Asimismo, durante el tiempo de permanencia en su base de operaciones y en ausencia de salidas e intervenciones físicas, desarrolla labores y trabajos relacionados con el servicio de teleasistencia y que tengan relación con su categoría, incluidas las de archivo y gestión documental.

Mvo



Teleoperador/a de teleasistencia:

Es el personal que, mediante el uso de un sistema informático y telemático, gestiona las llamadas del centro de atención, tanto a nivel de atención e intervención como de gestión administrativa y de mantenimiento de las mismas FICIAL DEL ESTADO

ANEXO V

Cláusula garantía ad personam 1.º Convenio

En lo referido solamente a retribuciones al personal que se le hubiese aplicado la cláusula de garantía ad personam del 1.º Convenio colectivo no le será de aplicación la contemplada en este Convenio. El salario base de este personal se incrementará anualmente en la misma cuantía que el IPC real del conjunto del estado del año anterior.

ANEXO VI

Acuerdo entre las organizaciones sindicales (FSS y AADD de CCOO y FSP-UGT) y las organizaciones empresariales (FED, LARES y FNM) representativas del sector de la Dependencia

Según resolución de 29 de abril de 2011 de la Dirección General de Trabajo publicada en el «Boletín Oficial del Estado» de 23 de mayo de 2011.

En Madrid, a dieciocho de abril de dos mil once, se reúnen las Organizaciones Sindicales y Empresariales, anteriormente mencionadas, al objeto de lograr un acuerdo de cumplimiento del V Convenio Marco Estatal de Servicios de Atención a la Dependencia y Promoción de la Autonomía Personal y de la sentencia dictada en fecha 30.03.2011 por la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional (autos de Conflicto Colectivo n.º 41/2011).

Las partes se reconocen legitimación suficiente para suscribir el presente

ACUERDO

1.º El presente acuerdo será de aplicación en aquellas empresas que, durante la vigencia del V Convenio Marco Estatal de Servicios de Atención a la Dependencia y Promoción de la Autonomía Personal, no se acojan a la inaplicación salarial por los motivos contemplados en el artículo 82.3 del Estatuto de los Trabajadores.

2.º Aquellas partes firmantes del presente acuerdo que a su vez fueron partes en el proceso de conflicto colectivo n.º 41/2011 no interpondrán recurso de casación frente a la sentencia dictada por la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional en los referidos autos. Y, si ya hubiesen preparado dicho recurso ante la citada Sala de lo Social de la Audiencia Nacional, desistirán expresamente y por escrito de tal recurso de casación, quedando sin efecto el presente acuerdo en caso de no llevarse a cabo tal desistimiento.

3.º Las retribuciones efectivas de 2011 del personal que preste servicio en las empresas contempladas en el punto 1.º serán las que se adjuntan como Anexo n.º I al acuerdo, y que suponen un incremento del 5% sobre las retribuciones acordadas en 2010, manteniendo el incremento de 2 € en el complemento de domingos y festivos.

4.º Para las empresas que no puedan aplicar los incrementos salariales de 2011 y no se acojan a la inaplicación salarial por los motivos contemplados en el artículo 82.3 del Estatuto de los Trabajadores les será de aplicación desde el mes de enero hasta el de noviembre de 2011 las cantidades que se adjuntan como Anexo n.º II al acuerdo, y que significan un incremento del 3% sobre las retribuciones acordadas en 2010 y un incremento de 2€ en el complemento de domingos y festivos.

5.º Para las empresas contempladas en el punto 4.º del presente acuerdo durante 2012 y 2013 abonarán con carácter mensual en concepto denominado cumplimiento de convenio, las cantidades contempladas en el anexo III del presente acuerdo, como cumplimiento de las condiciones previstas en el punto 4.º como desarrollo del V Convenio Marco y cumplimiento de la Sentencia de la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional.

6.º Los trabajadores que hayan prestado servicio durante el período enero 2011 a noviembre de 2011 y se encuentren incluidos en el punto 4.º del presente Acuerdo y finalicen por el motivo que fuere su relación laboral durante el período enero 2011 y diciembre 2013, percibirán en su correspondiente finiquito las cantidades pendientes de recibir hasta diciembre de 2013 del concepto denominado como cumplimiento de convenio.

7.º Las partes se comprometen a denunciar el convenio el próximo 1 de septiembre con el fin de que el próximo convenio se encuentre negociado y firmado antes del 31 de diciembre de 2011. En este caso las partes acuerdan en concordancia con lo reflejado en el Acuerdo para el Empleo y la Negociación Colectiva 2010/2012 suscrito en febrero de 2010 por las organizaciones CCOO, UGT, CEOE y CEPYME en cuyo capítulo II: criterios en materia salarial expone: «en el actual contexto económico, las Organizaciones firmantes del presente AENC declaramos la intención de llevar a cabo, durante su vigencia, una política de crecimiento moderado de los salarios que permita el mantenimiento y recuperación del empleo, y que contribuya a la reactivación económica», una moderación salarial, para cada uno de los años 2012 y 2013 del 1,5% en todos los conceptos retributivos.

8.º El presente acuerdo será ratificado por la Comisión Paritaria del V Convenio Marco Estatal de Servicios de Atención a la Dependencia y Promoción de la Autonomía Personal y registrado en la Dirección General de Trabajo para que proceda a su publicación en el «BOE».

Por las Organizaciones Sindicales.—FSS-CCOO, Antonio Cabrera González.—AADD-CCOO, Jesús Martínez Dorado.—FSP-UGT, Pilar Navarro Barrios.

Por las Organizaciones Empresariales.—FED, José Alberto Echevarría García.—LARES, Francisco Salinas Ramos.—FNM, Alberto Carballo Ferreiro.

ANEXO I

Retribuciones 2011

Cat. Profesional	S. Base	Antig	Fest/dom	H. Noct	Disponib.	H. Extra	Fest espec
Administrador	1.728,65	18,03	18,00	3,38	20,00	23,85	57,62
Gerente	1.728,65	18,03	18,00	3,38	20,00	23,85	57,62
Director	1.728,65	18,03	18,00	3,38	20,00	23,85	57,62
Médico	1.472,55	18,03	18,00	2,88	20,00	20,31	49,08
Titulado Superior	1.472,55	18,03	18,00	2,88	20,00	20,31	49,08
Supervisor	1.288,47	18,03	18,00	2,52	20,00	17,77	42,95
ATS/DUE	1.288,47	18,03	18,00	2,52	20,00	17,77	42,95
Trabajador Social	1.196,45	18,03	18,00	2,34	20,00	16,51	39,88
Fisioterapeuta	1.196,45	18,03	18,00	2,34	20,00	16,51	39,88
Terapeuta Ocupacional	1.196,45	18,03	18,00	2,34	20,00	16,51	39,88
Titulado Medio	1.171,02	18,03	18,00	2,29	20,00	16,15	39,03
Gobernante	989,36	18,03	18,00	1,93	20,00	13,65	32,98
TASOC	969,11	18,03	18,00	1,89	20,00	13,37	32,30
Oficial Mantenimiento	969,11	18,03	18,00	1,89	20,00	13,37	32,30
Oficial Administrativo	969,11	18,03	18,00	1,89	20,00	13,37	32,30
Conductor	953,54	18,03	18,00	1,86	20,00	13,15	31,78
Gerocultor	953,54	18,03	18,00	1,86	20,00	13,15	31,78
Cocinero	953,54	18,03	18,00	1,86	20,00	13,15	31,78
Jardinero	936,82	18,03	18,00	1,83	20,00	12,92	31,23
Auxiliar Mantenimiento	936,82	18,03	18,00	1,83	20,00	12,92	31,23
Auxiliar Administrativo	936,82	18,03	18,00	1,83	20,00	12,92	31,23
Portero-Recepcionista	936,82	18,03	18,00	1,83	20,00	12,92	31,23
Limpiador/Planchador	864,33	18,03	18,00	1,69	20,00	11,92	28,81
Pinche Cocina	864,33	18,03	18,00	1,69	20,00	11,92	28,81
Ayudante Oficios varios	864,33	18,03	18,00	1,69	20,00	11,92	28,81
Personal no cualificado	864,33	18,03	18,00	1,69	20,00	11,92	28,81
Rpble. Coordinación	1.929,82	18,03	18,00	3,85	20,00	26,62	64,33
Jefe Administrativo	1.439,48	18,03	18,00	2,87	20,00	19,86	47,98
Coordinador	1.364,16	18,03	18,00	2,72	20,00	18,82	45,47

Cat. Profesional	S. Base	Antig	Fest/dom	H. Noct	Disponib.	H. Extra	Fest espec
Oficial Administrativo	1.244,20	18,03	18,00	2,48	20,00	17,16	41,47
Ayudante Coordinación	1.091,34	18,03	18,00	2,18	20,00	15,06	36,38
Auxiliar Administrativo	941,56	18,03	18,00	1,88	20,00	12,99	31,39
Auxiliar Ayuda Domicilio	941,56	18,03	18,00	1,88	20,00	12,99	31,39
Director Gerente	1.471,51	18,03	18,00	2,87	20,00	20,30	49,05
Director Centro Telesist	1.426,63	18,03	18,00	2,79	20,00	19,68	47,55
Director Territorial	1.404,20	18,03	18,00	2,74	20,00	19,37	46,81
Supervisor	1.381,76	18,03	18,00	2,70	20,00	19,06	46,06
Coordinador	1.193,65	18,03	18,00	2,33	20,00	16,47	39,79
Técnico Informático	1.211,60	18,03	18,00	2,37	20,00	16,71	40,39
Oficial Telesistencia	1.108,39	18,03	18,00	2,16	20,00	15,29	36,95
Teleoperador	1.024,30	18,03	18,00	2,00	20,00	14,13	34,14
Instalador	987,23	18,03	18,00	1,93	20,00	13,62	32,91
Auxiliar Administrativo	941,31	18,03	18,00	1,84	20,00	12,99	31,38
Telefonista/Recepcionista	941,31	18,03	18,00	1,84	20,00	12,99	31,38

ANEXO II

Cuantías abonar enero a noviembre 2011

Cat. Profesional	S. Base	Antig	Fest/dom	H. Noct	Disponib.	H. Extra	Fest espec
Administrador	1.695,72	18,03	18,00	3,31	20,00	23,39	56,52
Gerente	1.695,72	18,03	18,00	3,31	20,00	23,39	56,52
Director	1.695,72	18,03	18,00	3,31	20,00	23,39	56,52
Médico	1.444,50	18,03	18,00	2,82	20,00	19,93	48,15
Titulado Superior	1.444,50	18,03	18,00	2,82	20,00	19,93	48,15
Supervisor	1.263,93	18,03	18,00	2,47	20,00	17,44	42,13
ATS/DUE	1.263,93	18,03	18,00	2,47	20,00	17,44	42,13
Trabajador Social	1.173,66	18,03	18,00	2,29	20,00	16,19	39,12
Fisioterapeuta	1.173,66	18,03	18,00	2,29	20,00	16,19	39,12
Terapeuta Ocupacional	1.173,66	18,03	18,00	2,29	20,00	16,19	39,12
Titulado Medio	1.148,71	18,03	18,00	2,24	20,00	15,85	38,29
Gobernante	970,51	18,03	18,00	1,90	20,00	13,39	32,35
TASOC	950,65	18,03	18,00	1,86	20,00	13,11	31,69
Oficial Mantenimiento	950,65	18,03	18,00	1,86	20,00	13,11	31,69
Oficial Administrativo	950,65	18,03	18,00	1,86	20,00	13,11	31,69
Conductor	935,38	18,03	18,00	1,83	20,00	12,90	31,18
Gerocultor	935,38	18,03	18,00	1,83	20,00	12,90	31,18
Cocinero	935,38	18,03	18,00	1,83	20,00	12,90	31,18
Jardinero	918,98	18,03	18,00	1,79	20,00	12,68	30,63
Auxiliar Mantenimiento	918,98	18,03	18,00	1,79	20,00	12,68	30,63
Auxiliar Administrativo	918,98	18,03	18,00	1,79	20,00	12,68	30,63
Portero-Recepcionista	918,98	18,03	18,00	1,79	20,00	12,68	30,63
Limpiador/Planchador	847,87	18,03	18,00	1,66	20,00	11,70	28,26
Pinche Cocina	847,87	18,03	18,00	1,66	20,00	11,70	28,26
Ayudante Oficios varios	847,87	18,03	18,00	1,66	20,00	11,70	28,26
Personal no cualificado	847,87	18,03	18,00	1,66	20,00	11,70	28,26
Rpble. Coordinación	1.893,06	18,03	18,00	3,78	20,00	26,11	63,10
Jefe Administrativo	1.412,06	18,03	18,00	2,82	20,00	19,48	47,07
Coordinador	1.338,17	18,03	18,00	2,67	20,00	18,46	44,61
Oficial Administrativo	1.220,50	18,03	18,00	2,43	20,00	16,84	40,68
Ayudante Coordinación	1.070,55	18,03	18,00	2,14	20,00	14,77	35,69

Cat. Profesional	S. Base	Antig	Fest/dom	H. Noct	Disponib.	H. Extra	Fest espec
Auxiliar Administrativo	923,63	18,03	18,00	1,84	20,00	12,74	30,79
Auxiliar Ayuda Domicilio	923,63	18,03	18,00	1,84	20,00	12,74	30,79
Director Gerente	1.443,48	18,03	18,00	2,82	20,00	19,91	48,12
Director Centro Telesist.	1.399,46	18,03	18,00	2,73	20,00	19,31	46,65
Director Territorial	1.377,46	18,03	18,00	2,69	20,00	19,00	45,92
Supervisor	1.355,44	18,03	18,00	2,65	20,00	18,70	45,18
Coordinador	1.170,92	18,03	18,00	2,29	20,00	16,15	39,03
Técnico Informático	1.188,53	18,03	18,00	2,32	20,00	16,40	39,62
Oficial Telesistencia	1.087,28	18,03	18,00	2,12	20,00	15,00	36,24
Teleoperador	1.004,79	18,03	18,00	1,96	20,00	13,86	33,49
Instalador	968,43	18,03	18,00	1,89	20,00	13,36	32,28
Auxiliar Administrativo	923,38	18,03	18,00	1,80	20,00	12,74	30,78
Telefonista/Recepcionista	923,38	18,03	18,00	1,80	20,00	12,74	30,78

ANEXO III

Cat. Profesional	Complemento Cumplimiento Convenio Mensual 2012 y 2013
Administrador	17,84
Gerente	17,84
Director	17,84
Médico	15,19
Titulado Superior	15,19
Supervisor	13,29
ATS/DUE	13,29
Trabajador Social	12,34
Fisioterapeuta	12,34
Terapeuta Ocupacional	12,34
Titulado Medio	12,08
Gobernante	10,21
TASOC	10,00
Oficial Mantenimiento	10,00
Oficial Administrativo	10,00
Conductor	9,84
Gerocultor	9,84
Cocinero	9,84
Jardinero	9,67
Auxiliar Mantenimiento	9,67
Auxiliar Administrativo	9,67
Portero-Recepcionista	9,67
Limpiador/Planchador	8,92
Pinche Cocina	8,92
Ayudante Oficios varios	8,92
Personal no cualificado	8,92
Rpble. Coordinación	19,91
Jefe Administrativo	14,85
Coordinador	14,07
Oficial Administrativo	12,84
Ayudante Coordinación	11,26
Auxiliar Administrativo	9,71
Auxiliar Ayuda a Domicilio	9,71

Cat. Profesional	Complemento Cumplimiento Convenio Mensual 2012 y 2013
Director Gerente.....	15,18
Director Centro Teleasistencia.....	14,72
Director Territorial.....	14,49
Supervisor.....	14,26
Coordinador.....	12,32
Técnico Informático.....	12,50
Oficial Teleasistencia.....	11,44
Teleoperador.....	10,57
Instalador.....	10,19
Auxiliar Administrativo...../.....	9,71
Telefonista/Recepcionista.....	9,71

Acta de reunión y constitución de la comisión de igualdad del VI convenio marco estatal de servicios de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal

En Madrid, y siendo las 14 horas del día 16 de marzo de 2012, en la sede del SIMA, c/ San Bernardo, 20 de Madrid, se reúnen las personas a bajo referenciadas a los efectos de constituir la citada comisión paritaria.

Por parte de la Federación Empresarial de Atención a la Dependencia (FED): José Alberto Echevarría.

Por parte de LARES: José María Gallardo Villares.

Por parte de AESTE: Alicia Azaña Diz.

Por parte de CCOO (FSS y AAD): Antonio Cabrera y Jesús Fernández.

Por parte de FSP-UGT: Pilar Navarro Barrios.

Abierta la reunión se procede en primer lugar a la constitución de la comisión de igualdad establecida en el artículo 63 del convenio, integrada por 10 miembros, 5 por la representación empresarial y otros 5 en representación de las organizaciones sindicales.

FED: 2 miembros.

LARES: 2 miembros.

AESTE: 1 miembro.

CCOO (FSS y AADD): 3 miembros.

FSP-UGT: 2 miembros.

Primero: Se acuerda por unanimidad designar como presidente José Alberto Echevarría y como secretario Luis Francisco Alvarez y aprobar el reglamento que se adjunta como anexo.

Se acuerda que las actas de las posteriores reuniones de la comisión de igualdad sean suscritas por un solo representante de cada organización.

Sin más asuntos que tratar se levanta la reunión de la comisión de igualdad siendo las 14.20 horas de la fecha arriba indicada.

Reglamento comisión sectorial de igualdad del VI convenio marco estatal de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal

El presente reglamento de la comisión sectorial de igualdad define su naturaleza dentro del VI convenio marco estatal de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal, siendo su composición mixta y paritaria.

1. Competencia funcional.—La comisión de igualdad del convenio marco estatal para la atención a las personas dependientes y desarrollo de la autonomía personal ejerce las competencias y funciones que tiene asignadas a partir del artículo 63 del VI convenio marco estatal de atención a las personas dependientes y desarrollo de la autonomía personal. El ámbito funcional del mismo es el definido en el artículo 1 de dicho convenio.

2. Competencia territorial.—La comisión de igualdad es la encargada de interpretar y aplicar correctamente la Ley 3/2007 para la igualdad efectiva de mujeres y hombres y su competencia se extiende a todo el territorio español, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2 de dicho convenio colectivo.

3. Domicilio.—La comisión de igualdad tendrá su sede a todos los efectos en plaza de Cristino Martos, 4 2.ª planta, Madrid 28015.

CCOO, como titular de este domicilio, garantizará el adecuado desempeño de todas las actividades propias de la actividad, sin ningún tipo de interferencias, ni incompatibilidades.

4. Composición de la comisión sectorial de igualdad.—La comisión sectorial de igualdad estará compuesta por diez vocales, cinco en representación de las organizaciones empresariales (FED 2, LARES 2 y AESTE 1) y cinco en representación de las organizaciones sindicales (CCOO FSS y AADD 3 y FSP-UGT 2).

El voto de las personas que forman parte de la comisión sectorial de igualdad será, en el banco empresarial proporcional a lo que fue su representación en la mesa negociadora del convenio.

Para el desarrollo de sus funciones la comisión de igualdad designará los cargos de presidente/a y secretario/a:

La representación de las organizaciones, así como la presidencia y la secretaría de la comisión serán designados en la primera reunión que se celebre.

4.1 De la presidencia.

Corresponde al presidente/a:

- a) La representación formal de la comisión de igualdad.
- b) La presidencia de las reuniones de la comisión de igualdad.
- c) Firmar las actas y certificaciones de los acuerdos que se adopten por la comisión junto con el secretario.
- d) Redactar las ordenes del día con el secretario.
- e) Cualquiera otra en relación con su condición de presidente y aquellas que les sean atribuidas por esta Comisión de igualdad mediante el correspondiente acuerdo.

4.2 De la secretaría.

Corresponde al secretario/a:

- a) Convocar las reuniones de la comisión de igualdad.
- b) Preparar las reuniones de la comisión de igualdad.
- c) Suscribir las actas de cada una de las reuniones con el visto bueno del presidente. Las actas se someterán a la aprobación de la comisión en la reunión siguiente a la que el acta da fe.
- d) Custodiar la documentación de la comisión, así como los expedientes tramitados o se encuentren en tramitación.
- e) Llevar el archivo y depósito de toda la documentación que se genere.

- f) Difundir los acuerdos para su conocimiento.
- g) Cualquier otra tarea que la comisión de igualdad le encomiende para el cumplimiento de sus funciones.

4.3 De las vocalías.

Corresponde a las vocalías:

- a) Asistir a las reuniones.
- b) Ejercer su derecho al voto en los acuerdos que se sometan a la Comisión cuando así resulte necesario.
- c) Formular propuestas y emitir cuantas opiniones estimen necesarias.
- d) Participar en los debates de la comisión.
- e) Estar puntualmente informados de cuantas cuestiones sean de su competencia
- f) Formular ruegos y preguntas.

5. Asambleas.—La comisión de igualdad se reunirá con carácter ordinario cada dos meses y de modo extraordinario cuantas veces sea preciso a propuesta de cualquiera de las organizaciones representadas, en su sede.

La comisión de igualdad será convocada a iniciativa de la presidencia, por la secretaría o a instancias de cualquiera de las organizaciones representadas en ella, con la antelación suficiente que requieran las cuestiones a tratar (mínimo cinco días).

La convocatoria se hará mediante citación cursada al efecto por el medio más rápido y eficaz de que se disponga, incluyendo el orden del día, la documentación e información precisa para el desarrollo de la reunión.

6. Celebración de asamblea y votaciones.—La comisión de igualdad se considerará válidamente constituida cuando concurran la mayoría de sus componentes.

Los acuerdos se obtendrán en principio por acuerdo consensuado de las partes empresarial y sindical.

En el supuesto de que no se pueda obtener el consenso de las partes componentes de la comisión sectorial de igualdad, las discrepancias al criterio mayoritario deberán ser motivadas.

En el acta en el que se recojan los acuerdos de la comisión paritaria deberán constar los acuerdos mayoritarios y los discrepantes todos ellos motivados.

Madrid, 16 de marzo de 2012.

Acta de reunión y constitución de la comisión de formación del VI convenio marco estatal de servicios de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal

En Madrid, y siendo las 14 horas del día 16 de marzo de 2012, en la sede del SIMA, c/San Bernardo, 20 de Madrid, se reúnen las personas a bajo referenciadas a los efectos de constituir la citada comisión paritaria.

Por parte de la Federación Empresarial de Atención a la Dependencia (FED): José Alberto Echevarría García.

Por parte de LARES: José María Gallardo Villares.

Por parte de AESTE: Alicia Azafía Diz.

Por parte de CCOO (FSS y AAD): Antonio Cabrera y Jesús Fernández.

Por parte de FSP-UGT: Pilar Navarro Barrios.

Abierta la reunión se procede en primer lugar a la constitución de la comisión de formación establecida en el artículo 27 del convenio, integrada por 10 miembros, 5 por la representación empresarial y otros 5 en representación de las organizaciones sindicales.

FED: 2 miembros.

LARES: 2 miembros.

AESTE: 1 miembro.
CCOO (FSS y AADD): 3 miembros.
FSP-UGT: 2 miembros.

Primero: Se acuerda por unanimidad designar como presidente José Alberto Echevarría y como secretario Luis Fco. Álvarez y aprobar el reglamento que se adjunta como anexo.

Se acuerda que las actas de las posteriores reuniones de la comisión de formación sean suscritas por un solo representante de cada organización.

Sin más asuntos que tratar se levanta la reunión de la comisión de formación siendo las 14.20 horas de la fecha arriba indicada.

Reglamento comisión sectorial de formación del VI convenio marco estatal de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal

El presente reglamento de la comisión sectorial de formación define su naturaleza dentro del VI convenio marco estatal de atención a las personas dependientes y desarrollo de la autonomía personal y conforme al IV acuerdo de formación profesional para el empleo, siendo su naturaleza por parte privada y su composición mixta y paritaria.

1. Competencia funcional.—La comisión de formación del convenio marco estatal para la atención a las personas dependientes y desarrollo de la autonomía personal ejerce las competencias y funciones que tiene asignadas a partir del artículo 27 del VI convenio marco estatal de atención a las personas dependientes y desarrollo de la autonomía personal. El ámbito funcional del mismo es el definido en el artículo 1 de dicho convenio.

2. Competencia territorial.—La comisión de formación es la gestora del acuerdo de formación profesional para el empleo en el sector de atención a las personas dependientes y desarrollo de la autonomía personal y su competencia se extiende a todo el territorio español, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2 de dicho convenio colectivo.

3. Domicilio.—La comisión de formación tendrá su sede a todos los efectos en Madrid, plaza de Cristino Martos, 4 2.ª planta, 28015

El personal que desempeñe las funciones derivadas de esta actividad dependerá directamente de la fundación tripartita, a la que se solicitará además el apoyo técnico necesario.

CCOO, como titular de este domicilio, garantizará el adecuado desempeño de todas las actividades propias de la comisión sectorial, sin ningún tipo de interferencias, ni incompatibilidades.

Si existiese dificultad en el cumplimiento de las condiciones de los dos párrafos anteriores, la comisión sectorial podrá decidir en cualquier momento cambio de domicilio social a la sede de la fundación tripartita. Si planteada esta cuestión no existiese acuerdo, las partes se comprometen a aceptar el arbitraje de la fundación tripartita.

4. Composición de la comisión sectorial de formación. La comisión sectorial de formación estará compuesta por diez vocales, cinco en representación de las organizaciones empresariales (FED 2, LARES, 2 y AESTE 1) y cinco en representación de las organizaciones sindicales (CCOO FSS y AADD 3 y FSP-UGT 2).

El voto de los miembros de la comisión sectorial de formación será, en el banco empresarial proporcional a lo que fue su representación en la mesa negociadora del convenio.

Para el desarrollo de sus funciones la comisión de formación designará los cargos de presidente/a y secretario/a:

La representación de las organizaciones, así como la presidencia y la secretaría de la comisión serán designados en la primera reunión que se celebre.

4.1 De la presidencia.

Corresponde al presidente/a:

- a) La representación formal de la comisión de formación.
- b) La presidencia de las reuniones de la comisión de formación.
- c) Firmar las actas y certificaciones de los acuerdos que se adopten por la comisión junto con el secretario.
- d) Redactar las ordenes del día con el secretario.
- e) Cualquiera otra en relación con su condición de presidente y aquellas que les sean atribuidas por esta comisión de formación mediante el correspondiente acuerdo.

4.2 De la secretaría.

Corresponde al secretario/a:

- a) Convocar las reuniones de la comisión de formación.
- b) Preparar las reuniones de la comisión de formación.
- c) Suscribir las actas de cada una de las reuniones con el visto bueno del presidente. Las actas se someterán a la aprobación de la comisión en la reunión siguiente a la que el acta da fe.
- d) Custodiar la documentación de la comisión, así como los expedientes tramitados o se encuentren en tramitación.
- e) Llevar el registro correspondiente a tales expedientes.
- f) Expedir los certificados que le sean solicitados.
- g) Llevar el archivo y depósito de toda la documentación que se genere.
- h) Informar a la comisión de los planes de formación presentados para su discusión, aprobación y/o tramitación, así como de los casos que se requiera el arbitraje de la comisión paritaria.
- i) Mantener la comunicación con la comisión mixta estatal (C.M.E.) sobre los expedientes a ella presentados por la comisión de formación y su resolución.
- j) Proponer los procedimientos administrativos necesarios para la presentación, gestión y liquidación de los planes de formación.
- k) Difundir el acuerdo entre los beneficiarios para su conocimiento, promoción y correcta utilización.
- l) Cualquier otra tarea que la comisión de formación le encomiende para el cumplimiento de sus funciones.

4.3 De las vocalías.

Corresponde a los/as vocales:

- a) Asistir a las reuniones.
- b) Ejercer su derecho al voto en los acuerdos que se sometan a la comisión cuando así resulte necesario.
- c) Formular propuestas y emitir cuantas opiniones estimen necesarias.
- d) Participar en los debates de la comisión.
- e) Estar puntualmente informados de cuantas cuestiones sean de su competencia
- f) Formular ruegos y preguntas.

5. Asambleas.—La comisión de formación se reunirá con carácter ordinario cada dos meses y de modo extraordinario cuantas veces sea preciso a propuesta de cualquiera de las organizaciones representadas.

La comisión de formación será convocada a iniciativa del presidente, por el secretario o a instancias de cualquiera de las organizaciones representadas en ella, con la antelación suficiente que requieran las cuestiones a tratar (mínimo cinco días).

La convocatoria se hará mediante citación cursada al efecto por el medio más rápido y eficaz de que se disponga, incluyendo el orden del día, la documentación e información precisa para el desarrollo de la reunión.

6. Celebración de asamblea y votaciones.—La comisión de formación se considerará válidamente constituida cuando concurren la mayoría de sus componentes.

Los acuerdos se obtendrán en principio por consenso de las partes empresarial y sindical.

En el supuesto de que no se pueda alcanzar el consenso de las partes los acuerdos serán adoptados por mayoría simple de cada una de las partes.

En el acta en el que se recojan los acuerdos de la comisión paritaria deberán constar los acuerdos mayoritarios y los discrepantes todos ellos motivados.

7. Cierre.—Con la aprobación del presente reglamento se da por ejecutado el punto primero del acta de la comisión negociadora del VI convenio marco estatal de atención a las personas dependientes y desarrollo de la autonomía personal para la adhesión al IV acuerdo de formación profesional para el empleo y constitución de la comisión paritaria sectorial de formación.

Madrid, 16 de marzo de 2012.

Acta de reunión y constitución del comité seguridad y salud laboral del VI convenio marco estatal de servicios de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal

En Madrid, y siendo las 14 horas del día 16 de marzo de 2012, en la sede del SIMA, c/ San Bernardo, 20 de Madrid, se reúnen las personas a bajo referenciadas a los efectos de constituir la citada comisión paritaria.

Por parte de la Federación Empresarial de Atención a la Dependencia (FED): José Alberto Echevarría.

Por parte de LARES: José María Gallardo Villares.

Por parte de AESTE: Alicia Azaña Diz.

Por parte de CCOO (FSS y AAD): Antonio Cabrera y Jesús Fernández.

Por parte de FSP-UGT: Pilar Navarro Barrios.

Abierta la reunión se procede en primer lugar a la constitución del comité de seguridad y salud laboral establecido en el artículo 29.2.d del convenio, integrada por 10 miembros, 5 por la representación empresarial y otros 5 en representación de las organizaciones sindicales.

FED: 2 miembros.

LARES: 2 miembros.

AESTE: 1 miembro.

CCOO (FSS y AADD): 3 miembros.

FSP-UGT: 2 miembros.

Primero: Se acuerda por unanimidad designar como presidente José Alberto Echevarría y como secretario Luis Francisco Alvarez y aprobar el reglamento que se adjunta como anexo.

Se acuerda que las actas de las posteriores reuniones del comité de seguridad y salud laboral sean suscritas por un solo representante de cada organización.

Sin más asuntos que tratar se levanta la reunión del comité de seguridad y salud laboral siendo las 14.20 horas de la fecha arriba indicada.

Reglamento del comité central de seguridad y salud laboral del VI convenio marco estatal de servicios de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal.

El presente reglamento del comité central de seguridad y salud laboral; viene a ser el instrumento del que se dota dicho comité para su funcionamiento interno, normalizando

las actuaciones de éste órgano para conseguir mejor el fin para el que dicho convenio lo constituyó, siendo su naturaleza por parte privada y su composición mixta y paritaria.

1. Competencia nacional.—El comité central de seguridad y salud laboral del VI convenio marco estatal de servicios de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal, ejerce las competencias y funciones que tiene asignadas en el artículo 29.2.d, de dicho convenio, así como las definidas en los artículos 38 y 39 de la Ley 31/95 de prevención de riesgos laborales. La vigencia y duración del mismo se extiende hasta su sustitución por otro en los términos que defina el convenio colectivo. El ámbito funcional del mismo es el definido en el artículo 1 de dicho convenio.

2. Competencia territorial.—Se extiende a todo el territorio español, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2 de dicho convenio colectivo. A fin de que pueda darse un desarrollo efectivo y armónico, en todos los ámbitos, las organizaciones firmantes del presente reglamento deberán determinar en el anexo I del mismo las organizaciones que tienen asociadas, federadas o confederadas.

3. Domicilio.—El comité central de seguridad y salud laboral tendrá su sede a todos los efectos en Madrid, plaza de Cristino Martos, 4 2.ª planta, 28015

CCOO, como titular de este domicilio, garantizará el adecuado desempeño de todas las actividades propias del comité central, sin ningún tipo de interferencias, ni incompatibilidades.

Si existiese dificultad en el cumplimiento de las condiciones el comité central podrá decidir en cualquier momento cambio de domicilio social.

4. Composición del comité central de seguridad y salud laboral.—El comité central de seguridad y salud laboral estará compuesto por diez vocales, cinco en representación de las organizaciones empresariales (FED 2, LARES 2 y AESTE 1) y cinco en representación de las organizaciones sindicales (CCOO FSS y AAD 3 y FSP-UGT 2).

El voto de los miembros del comité será, en ambas representaciones proporcional a lo que fue su representación en la mesa negociadora del convenio.

Para el desarrollo de sus funciones el comité central de seguridad y salud laboral designa los cargos de presidente/a y secretario/a en las siguientes personas:

- Presidente/a:
- Secretario/a:

4.1 De la presidencia.

Corresponde a la presidencia:

- a) La representación formal del comité.
- b) La presidencia de las reuniones de dicho comité.
- c) Firmar las actas y certificaciones de los acuerdos que se adopten por el comité junto con el secretario.
- d) Redactar las ordenes del día con el secretario.
- e) Cualquiera otra en relación con su condición de presidente y aquellas que les sean atribuidas por acuerdo de éste comité.

4.2 De la secretaría.

Corresponde a la secretaría:

- a) Convocar las reuniones del comité.
- b) Preparar las reuniones de dicho comité.
- c) Suscribir las actas de cada una de las reuniones con el visto bueno del presidente. Las actas se someterán a la aprobación del comité en la reunión siguiente a la que el acta da fe.
- d) Custodiar la documentación del comité, así como los expedientes tramitados o se encuentren en tramitación.
- e) Llevar el registro correspondiente a tales expedientes.

- f) Expedir los certificados que le sean solicitados.
- g) Llevar el archivo y depósito de toda la documentación que se genere.
- h) Informar al comité central de las consultas, acciones, quejas, así como de los casos en que se requiera el arbitraje de la comisión paritaria.
- i) Proponer los procedimientos administrativos necesarios para la presentación, gestión de actividades preventivas.
- j) Difundir el acuerdo entre los beneficiarios para su conocimiento, promoción y correcta utilización.
- k) Cualquier otra tarea que el comité de seguridad y salud laboral le encomiende para el cumplimiento de sus funciones.

4.3 De las vocalías.

Corresponde a las vocalías:

- a) Asistir a las reuniones.
- b) Ejercer su derecho al voto en los acuerdos que el comité considere necesario.
- c) Formular propuestas y emitir cuantas opiniones estimen necesarias.
- d) Participar en los debates del comité.
- e) Estar puntualmente informados de cuantas cuestiones sean de su competencia
- f) Formular ruegos y preguntas.

5. Asambleas.—El comité central de seguridad y salud laboral se reunirá con carácter ordinario cada tres meses y de modo extraordinario cuando lo soliciten al menos el 25% de cada una de las dos representaciones, cuantas veces sea preciso. No obstante, se convocará reunión extraordinaria cuando concurra alguna de las siguientes situaciones:

- Accidentes o daños graves.
- Incidente con riesgo grave.
- Sanciones por incumplimientos.
- Denuncias por problemas medioambientales.

El comité central de seguridad y salud laboral será convocado de forma fehaciente a iniciativa de la presidencia, por la secretaría o a instancias de cualquiera de las organizaciones representadas en ella, con la antelación suficiente que requieran las cuestiones a tratar (mínimo cinco días).

La convocatoria se hará mediante citación cursada al efecto por el medio más rápido y eficaz de que se disponga, incluyendo el orden del día, la documentación e información precisa para el desarrollo de la reunión.

6. Celebración de asambleas y votaciones.—El comité de seguridad y salud laboral se considerará válidamente constituido cuando concurra la mayoría de cada una de las dos representaciones.

Podrán participar con voz, pero sin voto, personal del sector y técnicos de prevención, siempre que lo solicite alguna de las partes. Dicha presencia tendrá que ser comunicada con la suficiente antelación a los/as miembros del comité.

Se podrán constituir grupos de trabajo para abordar problemas específicos, en las mismas condiciones que se fijan para las reuniones del comité en el artículo 38.2 párrafo 3.º de la Ley de prevención de riesgos laborales

Los acuerdos se obtendrán en principio por consenso de las partes empresarial y sindical. En caso de no lograr el consenso de las partes los acuerdos serán adoptados por mayoría simple de cada una de las partes.

En el acta se recogerán los acuerdos mayoritarios del comité de seguridad y salud laboral, así como las discrepancias motivadas.

Madrid, 16 de marzo de 2012.

Acta de reunión y constitución de la comisión paritaria del VI convenio marco estatal de servicios de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal

En Madrid, y siendo las 14 horas del día 16 de marzo de 2012, en la sede del SIMA, c/ San Bernardo, 20 de Madrid, se reúnen las personas a bajo referenciadas a los efectos de constituir la citada comisión paritaria.

Por parte de la Federación Empresarial de Atención a la Dependencia (FED): José Alberto Echevarría.

Por parte de LARES: José María Gallardo.

Por parte de AESTE: Alicia Azaña Diz.

Por parte de CCOO (FSS y AAD): Antonio Cabrera y Rafael López.

Por parte de FSP-UGT: Pilar Navarro Barrios.

Abierta la reunión se procede en primer lugar a la Constitución de la comisión paritaria establecida en el artículo 12 del convenio, integrada por 10 miembros, 5 por la representación empresarial y otros 5 en representación de las organizaciones sindicales.

FED: 2 miembros.

LARES: 2 miembros.

AESTE: 1 miembro.

CCOO (FSS y AADD): 3 miembros.

FSP-UGT: 2 miembros.

Primero: Se acuerda por unanimidad designar como presidente Alberto Echevarría y como secretario Luis Fco. Álvarez y aprobar el reglamento que se adjunta como anexo

Se acuerda que las actas de las posteriores reuniones de la comisión paritaria sean suscritas por un solo representante de cada organización.

Sin más asuntos que tratar se levanta la reunión de la comisión paritaria siendo las 14.20 horas de la fecha arriba indicada.

Reglamento de funcionamiento de la comisión paritaria del VI convenio marco estatal de servicios de atención a las personas dependientes y desarrollo de la autonomía personal

La comisión paritaria del VI convenio marco estatal de servicios de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal se constituye en función de lo determinado en el artículo 12 del citado convenio colectivo.

Las funciones que le corresponde desarrollar a la citada comisión paritaria son las de interpretación, mediación y arbitraje, conciliación y vigilancia del cumplimiento del convenio colectivo, especialmente en los casos de incumplimiento de los criterios acordados en el artículo 15 sobre empleo.

Igualmente asume entre sus funciones la posibilidad de adaptación o en su caso modificación del convenio durante su vigencia, así como la de emitir informe sobre la apertura de nuevos ámbitos negociales conforme a lo establecido en el anterior artículo 7. En todo caso, para llevar a cabo modificaciones del convenio de carácter normativo, deberán incorporarse a la comisión paritaria la totalidad de los sujetos legitimados para la negociación, aunque no hayan sido firmantes del convenio, en los términos previstos por los artículos 87 y 88 del Estatuto de los Trabajadores.

Para los casos en que en un ámbito inferior, durante el preceptivo período de consultas, no se hubiese producido acuerdo entre la parte empresarial y la representación sindical o comisión «ad hoc», con respecto a la inaplicación salarial (artículo 82.3 del Estatuto de los Trabajadores), o a la modificación sustancial de las condiciones establecidas en el presente convenio (artículo 41.6, en relación con el artículo 82.3, ambos del Estatuto de los Trabajadores), o en los casos de movilidad geográfica de

carácter colectivo (artículo 40.2 del Estatuto de los Trabajadores), las partes deberán dirigirse a la comisión paritaria que en el plazo máximo de 7 días deberá resolver sobre el asunto planteado. En caso de desacuerdo en el seno de la comisión paritaria las partes se someterán al proceso de solución extrajudicial de conflictos contemplado en este convenio. Se entenderá agotado el trámite de intervención previa de la comisión paritaria cuando transcurra el plazo máximo de siete días a contar desde que la discrepancia fuera planteada sin que haya pronunciamiento de la comisión paritaria.

En caso de inexistencia de representación unitaria o sindical del personal en la empresa, planteada la inaplicación salarial (artículo 82.3 del Estatuto de los Trabajadores) o la modificación sustancial de las condiciones establecidas en el presente convenio (artículo 41.6, en relación con el artículo 82.3, ambos del Estatuto de los Trabajadores), o en los casos de movilidad geográfica de carácter colectivo (artículo 40.2 del Estatuto de los Trabajadores), la empresa y/o la comisión específica «ad hoc» constituida en el ámbito de la empresa deberán informar a la comisión paritaria en un plazo máximo de siete días contados desde el inicio de las negociaciones respecto de tales modificaciones, así como del resultado de dichas negociaciones. En caso de desacuerdo se seguirá el procedimiento establecido en el párrafo anterior.

La comisión paritaria estará integrada por diez personas, cinco por la representación empresarial y otros cinco por la representación sindical firmantes de este convenio colectivo. El voto de las personas que componen la comisión paritaria será, tanto en el banco empresarial como en el sindical, proporcional a la representatividad acreditada para la constitución de la mesa negociadora del convenio colectivo.

La distribución de representantes por cada una de las organizaciones firmantes del convenio colectivo será la siguiente:

Por las organizaciones sindicales:

CCOO (FSS y AADD): Tres.
FSP-UGT: Dos.

Por las organizaciones empresariales:

FED: Dos.
LARES: Dos.
AESTE: Uno.

En el seno de la comisión paritaria se designará una presidencia que recaerá en la representación de FED., siendo Presidente José Alberto Echevarría y una secretaria que recaerá en la representación de CCOO, siendo secretario Luis Fco. Álvarez.

Las funciones que corresponde desarrollar al/la presidente/a y secretario/a son las siguientes:

Presidente/a:

La representación formal de la comisión paritaria.
La presidencia de las reuniones de la comisión paritaria.
Firmar las actas y certificaciones de los acuerdos que se adopten por la comisión junto con el/la secretario/a.
Redactar las ordenes del día, junto con el/la secretario/a.
Cualquiera otra relacionada con su condición de presidente/a y aquellas que le sean atribuidas por la comisión paritaria mediante el correspondiente acuerdo.

Secretario/a:

Convocar las reuniones de la comisión paritaria.
Preparar las reuniones de la comisión paritaria.
Suscribir las actas de cada una de las reuniones con el visto bueno del presidente/a.

Custodiar la documentación de la comisión, así como los expedientes tramitados o se encuentren en tramitación.

Llevar el registro correspondiente a tales expedientes.

Expedir los certificados que le sean solicitados.

Llevar el archivo y depósito de toda la documentación que se genere:

Cualquiera otra relacionada con su condición de secretario/a y aquellas que le sean atribuidas por la comisión paritaria mediante el correspondiente acuerdo.

Se señala como domicilio de la comisión paritaria, a efectos de registro, la FSS-CCOO, sito en Madrid-28015, en la plaza de Cristino Martos, 4 2.ª planta. A efectos de comunicación con la misma se habilita la siguiente dirección de correo electrónico: paritariadependencia@sanidad.ccoo.es

La comisión paritaria se reunirá siempre que lo solicite cualquiera de las representaciones, con indicación del tema o temas a tratar, dándose publicidad de lo acordado. La convocatoria le corresponderá realizarla al secretario de la comisión paritaria con el visto bueno del/la presidente/a. La convocatoria y el correspondiente orden del día se comunicarán de forma fehaciente con una antelación de al menos 72 horas, salvo en los casos de urgencia que podrá realizarse con 24 horas.

Las diferentes solicitudes enviadas a la secretaría de la comisión paritaria serán registradas y remitidas, en el mismo día, a todas las organizaciones que formen parte de la misma.

Se declarará válidamente constituida la comisión paritaria cuando asistan a la reunión más de la mitad de sus miembros por cada una de las partes, la empresarial y la sindical. Las organizaciones que participan en la comisión paritaria podrán ser asistidas en las reuniones por asesores técnicos, que deberán figurar en el acta de la reunión y participarán con voz pero sin voto.

Los acuerdos de la comisión paritaria deberán tomarse por mayoría absoluta de cada una de las representaciones y serán vinculantes en los mismos términos que el convenio colectivo. Los acuerdos que adopte la comisión paritaria se harán públicos y las actas de dicha comisión paritaria se registrarán en la dirección general de empleo.

Las actas de la comisión paritaria se realizarán y aprobarán en el mismo día de la reunión, siendo firmadas por un miembro de cada una de las organizaciones que forman parte de la comisión, además del/la presidente/a y el/la secretario/a.

La comisión paritaria podrá recabar toda clase de información relacionada con las cuestiones de su competencia a cada una de las representaciones.

Con el fin de agilizar los procedimientos en el seno de la comisión paritaria se constituye una comisión permanente de la misma que estará conformada por una persona por cada una de las organizaciones integrantes de aquella. El voto de las personas que componen esta comisión permanente será, en el banco empresarial proporcional a lo que fue su representación en la mesa negociadora del convenio y en el mismo sentido en el banco sindical. Esta comisión permanente tendrá entre sus funciones las de resolver aquellas cuestiones planteadas a la comisión paritaria y que exijan una respuesta rápida y eficaz en el término de 7 días. Para ello, la comisión permanente se reunirá, en el plazo máximo de 48 horas desde que se haya recibido en la secretaría de la comisión paritaria la solicitud de su intervención. Las decisiones que se adopten en el seno de esta comisión permanente tendrán que ser ratificadas en la siguiente reunión de comisión paritaria.

Para poder adoptar acuerdos, deberán participar en las reuniones, tanto en la comisión paritaria como en la permanente de ésta, directamente o por representación, más de la mitad de sus componentes por cada una de las dos partes representadas, siendo necesario el voto de la mayoría absoluta de cada una de las dos partes.

Para los casos en que la comisión paritaria no resuelva sobre las solicitudes planteadas, ambas partes, patronal y sindicatos, acuerdan el expreso sometimiento a los acuerdos para la solución autónoma de conflictos de ámbito estatal.

Los acuerdos de la comisión paritaria tendrán el mismo valor que el texto de este convenio colectivo, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 91.4 del Estatuto de los Trabajadores.

Madrid, 16 de abril de 2012.

ARAGÓN
BALEARES
CANTABRIA
CASTILLA Y LEÓN
MADRID
COMUNIDAD VALENCIANA

ARAGÓN

Pza. Antonio Beltrán Martínez, 1 - 9º A
50002 ZARAGOZA
Tel. (+34) 976 255 544
Fax (+34) 976 276 793
www.teleasistencia.com

En Zaragoza, a 1 de Abril de 2013

AL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA

FECHA 02-04-2013 HORA 09:24:42
N.ENTRADA 031459-2013
EX N.EXPOTE. 0314596-2013
TEMA 0000 UNIDAD 61277
AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA
REGISTRO GENERAL

D^a Beatriz Alejo Salguero, con D.N.I. nº 25.154.313 -H, en calidad de Directora de la Delegación de Aragón de empresa Servicios de Teleasistencia, S.A., con C.I.F. A80495864, con domicilio en Pza. Antonio Beltrán Martínez comparece y como mejor proceda en Derecho, **EXPONE:**

Que por medio del presente escrito y según nos ha sido requerido, venimos a adjuntar el listado de personal a subrogar por la empresa que resulte adjudicataria de la contrata del Servicio de teleasistencia de ese Ayuntamiento.

A tal efecto hemos de manifestar que el referido listado se ha confeccionado según los criterios establecidos en el artículo 71 del Convenio Colectivo de aplicación, si bien hemos de significar que dicho listado se ha confeccionado según la plantilla de la empresa a día de hoy. No obstante, debemos de tener en cuenta que según lo que dispone dicho precepto, la plantilla a subrogar deberá fijarse al momento de la finalización de la contrata, por lo que la relación nominal que ahora se presenta, podrá sufrir alguna variación en su relación nominal, como consecuencia de las variaciones que puedan producirse en la plantilla de la empresa entre el momento actual, y la fecha de finalización de la contrata.

ARAGÓN
BALEARES
CANTABRIA
CASTILLA Y LEÓN
MADRID
COMUNIDAD VALENCIANA

SERVICIOS DE TELEASISTENCIA



ARAGÓN
Pza. Antonio Beltrán Martínez, 1 - 9º A
50002 ZARAGOZA
Tel. (+34) 976 255 544
Fax (+34) 976 276 793
www.teleasistencia.com

Por lo expuesto,

SOLICITO que tenga por presentado el presente escrito junto con los documentos que se acompañan, y por cumplimentado el requerimiento efectuado.

Fdo. Beatriz Alejo Salguero

Antigüedad	Categoría	DNI	SS	Salario Anual	Horas semanales
28/02/2008	COORDINADORA AUXILIAR	25480416-G	50/1029470773	10.628,29	26,8
16/06/2009	COORDINADORA AUXILIAR	25174110-N	50/1008905864	15.863,12	40
09/06/2008	COORDINADORA AUXILIAR	72787881-B	26/1004923103	15.863,12	40
20/09/1999	COORDINADORA DE ZONA	25458279-Q	50/0078673986	14.486,54	24,8
01/06/2010	COORDINADORA DE ZONA	17748220-V	50/1024692717	16.811,64	40
05/11/1999	COORDINADORA DE ZONA	18038267-B	50/1012773639	10.701,32	20
05/05/2008	COORDINADORA DE ZONA	29125698-Q	50/1023589240	10.664,92	24,8
01/06/2004	COORDINADORA DE ZONA	18434556-X	50/1005800652	9.605,76	20
11/09/2006	COORDINADORA DE ZONA	71935814-W	34/1002543740	17.316,48	40
02/08/2004	COORDINADORA DE ZONA	29089997-B	50/0070469406	20.314,32	40
22/05/2006	COORDINADORA DE ZONA	17758353-F	50/1024752634	17.316,48	40
11/04/2005	COORDINADORA DE ZONA	17746782-M	50/1014585620	17.768,64	40
17/12/2004	OP. UNIDAD MOVIL	18438223-C	44/1001780811	10.756,32	26,4
12/03/2009	OP. UNIDAD MOVIL	25164895-C	50/1003156592	9.914,58	24,8
01/02/2005	OP. UNIDAD MOVIL	29118696-Y	50/1005706783	16.297,46	40
19/11/2008	OP. UNIDAD MOVIL	25478587-S	50/1009403089	15.863,12	40
01/02/2005	OP. UNIDAD MOVIL	44674139-C	20/0075108377	16.297,46	40
03/06/2008	OP. UNIDAD MOVIL	72990646-P	50/1019296382	11.897,36	30
20/12/2005	OP. UNIDAD MOVIL	73082706-E	50/1014749308	16.115,54	40
08/01/2008	OP. UNIDAD MOVIL	25194302-X	50/1022056741	15.863,12	40
26/12/2005	OP. UNIDAD MOVIL	17759994-S	50/1027213404	16.374,14	40
01/01/1996	OPERADOR DE C.A.P.	17736562-C	50/1006005564	17.565,35	32,4
01/11/2008	OPERADOR DE C.A.P.	73086075-X	50/1025289063	11.958,17	32,4
01/04/2000	OPERADOR DE C.A.P.	25173229-M	50/1016772261	20.755,34	40
01/11/2008	OPERADOR DE C.A.P.	17453660-H	50/1010968530	11.008,99	30
01/06/2000	OPERADOR DE C.A.P.	17743207-H	50/1013840134	15.815,80	31,2
11/10/2008	OPERADOR DE C.A.P.	72986524-A	50/1032549313	14.678,72	40
01/03/2001	OPERADOR DE C.A.P.	25179354-N	50/1004127505	21.018,76	40
15/09/2008	OPERADOR DE C.A.P.	29126621-L	50/1027670516	12.843,96	34,8

ANEXO IX

2-
159

17/04/2002	OPERADOR DE C.A.P.	17742626-N	50/1012447172	17.357,84	40
21/08/2008	OPERADOR DE C.A.P.	72978176-G	50/1015960087	14.678,72	40
01/12/2003	OPERADOR DE C.A.P.	17746558-B	50/1005623527	18.670,88	40
09/06/2008	OPERADOR DE C.A.P.	73208444-L	22/1007668974	14.678,72	40
02/03/2004	OPERADOR DE C.A.P.	25142073-Z	28/0402567168	18.932,12	40
28/02/2008	OPERADOR DE C.A.P.	78754280-A	50/1018115915	14.678,72	40
12/09/2005	OPERADOR DE C.A.P.	25469782-L	50/1022857902	15.099,26	40
28/12/2007	OPERADOR DE C.A.P.	25480208-A	50/1004561981	14.678,72	40
02/11/2006	OPERADOR DE C.A.P.	17425815-A	50/0042460957	14.931,14	40
18/08/1995	SUPERVISOR DE TURNO	73155217-Z	50/0075660724	19.218,95	29,2
26/03/2009	SUPERVISOR DE TURNO	17445264-V	50/1018101464	16.822,86	40
02/05/2002	SUPERVISOR DE TURNO	29127939-A	50/1013024728	22.403,34	40
18/08/1995	RESPONSABLE AREA	25451970-D	50/0076110762	26.709,70	40
13/12/2002	RESPONSABLE AREA	29100188-J	50/0070728070	27.002,26	40
02/09/2002	RESPONSABLE AREA	29123875-X	50/1018413177	26.740,42	40