

**V**

**Convenio colectivo Sectorial Estatal  
de Servicios Externos Auxiliares  
y Atención al Cliente  
en empresas de Servicios Ferroviarios**

**CCOO**  
servicios a la ciudadanía  
ferroviario



# V

## **Convenio colectivo Sectorial Estatal de Servicios Externos Auxiliares y Atención al Cliente en empresas de Servicios Ferroviarios**

---

**BOE, número 58, miércoles, 9 de marzo de 2022**

---



**servicios a la ciudadanía  
ferroviario**

## **Edita**

Federación de Servicios a la Ciudadanía de CCOO  
C/ Fernández de la Hoz, 21 · 1ª planta. 28010 Madrid  
Teléfono: 91 757 22 99. Fax: 91 548 16 13  
[www.fsc.ccoo.es](http://www.fsc.ccoo.es)

Sector Ferroviario de la Federación de Servicios a la Ciudadanía de CCOO  
Avenida Ciudad de Barcelona, 10 · 1ª planta. 28007 Madrid  
Teléfono: 91 506 61 55. Int.:166155  
[comunicacion-fe@fsc.ccoo.es](mailto:comunicacion-fe@fsc.ccoo.es)  
[www.ferroviario.fsc.ccoo.es](http://www.ferroviario.fsc.ccoo.es)

## **Impresión**

GJPRINT Comunicación Gráfica S.L.  
[info@gjprint.es](mailto:info@gjprint.es)  
Teléfono: 949 277 388

Abril 2022  
Depósito Legal: M-18584-2022

## Índice

<b>CAPÍTULO I. Disposiciones generales .....</b>	<b>9</b>
Artículo 1. Ámbito territorial .....	9
Artículo 2. Ámbito personal y funcional .....	9
Artículo 3. Ámbito temporal .....	10
Artículo 4. Prórroga y denuncia .....	10
Artículo 5. Vinculación a la totalidad .....	11
Artículo 6. Paz social .....	11
Artículo 7. Competencia organización del trabajo .....	11
Artículo 8. Comisión Paritaria .....	12
<b>CAPÍTULO II. Periodo de prueba y contratación.....</b>	<b>16</b>
Artículo 9. Periodo de prueba.....	16
Artículo 10. Modalidades de contratación .....	16
Artículo 11. Subrogación .....	16
<b>CAPÍTULO III. Clasificación profesional y ascensos .....</b>	<b>20</b>
Artículo 12. Criterios generales .....	20
Artículo 13. Grupos y niveles profesionales .....	20
Grupo I. Cuadros .....	20
Grupo II. Mandos intermedios .....	21
Grupo III. Personal auxiliar .....	23
Artículo 14. Nuevo Ordenamiento Laboral (NOL) .....	27
Apartado 1. Progresión .....	29
Apartado 2. Criterios para la progresión .....	29
Apartado 3. Tiempo de permanencia en cada subnivel .....	30
Artículo 15. Movilidad geográfica .....	30
Artículo 16. Movilidad funcional.....	30
Artículo 16 B. Vacantes .....	31
<b>CAPÍTULO IV. Régimen retributivo .....</b>	<b>32</b>
Artículo 17. Retribuciones salariales .....	32
Artículo 18. Plus festivo .....	34
Artículo 19. Plus de idioma .....	34
Artículo 20. Plus de quebranto de moneda .....	35
Artículo 21. Plus de asistencia .....	35
Artículo 22. Plus de responsabilidad .....	35
Artículo 23. Horas extras .....	35
Artículo 24. Horas extraordinarias por fuerza mayor.....	36

**V Convenio colectivo Sectorial Estatal de Servicios Externos Auxiliares y Atención al Cliente en empresas de Servicios Ferroviarios**

Artículo 25. Plus de nocturnidad .....	36
Artículo 26. Incremento salarial y cláusula de revisión salarial .....	36
Artículo 27. Antigüedad .....	37
Artículo 28. Pagas extraordinarias .....	37
Artículo 29. Plus de transporte y plus vestuario .....	38
Artículo 30. Garantía «ad personam» .....	40
<b>CAPÍTULO V. Jornada y su distribución .....</b>	<b>41</b>
Artículo 31. Jornada .....	41
Artículo 32. Descanso semanal.....	42
Artículo 33. Calendario laboral .....	42
Artículo 34. Permisos retribuidos .....	43
Artículo 35. Licencias no retribuidas .....	45
Artículo 36. Asuntos propios.....	46
Artículo 37. Parejas de hecho .....	46
Artículo 38. Vacaciones.....	47
<b>CAPÍTULO VI. Suspensión del contrato de trabajo.....</b>	<b>49</b>
Artículo 39. Excedencias.....	49
Artículo 40. Suspensión de contrato por nacimiento de hijo .....	51
<b>CAPÍTULO VII. Protección de la maternidad y conciliación.....</b>	<b>55</b>
Artículo 41. Protección del embarazo y la lactancia natural.....	55
Artículo 42. Periodo de lactancia.....	56
Artículo 43. Reducción de jornada por cuidado de menores y para atención de familiares .....	57
Artículo 44. Reducción o suspensión del contrato por cuidado de hijos con enfermedad grave .....	58
Artículo 45. Conciliación de la vida laboral y familiar .....	59
Artículo 46. Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres....	60
Artículo 47. Acoso sexual, psicológico y por razón de sexo.....	61
Artículo 48. Violencia de género .....	61
Artículo 49. Protección social .....	63
<b>CAPÍTULO VIII. Protección social .....</b>	<b>64</b>
Artículo 50. Jubilación Parcial y contrato de relevo.....	64
Artículo 51. Incapacidad temporal.....	64
Artículo 52. Seguro de accidentes .....	65
Artículo 53. Prendas de trabajo.....	65

<b>CAPÍTULO IX. Representación de los trabajadores</b> .....	<b>67</b>
Artículo 54. Garantías de los representantes de los trabajadores ....	67
Artículo 55. Horas sindicales.....	67
Artículo 56. Secciones sindicales.....	68
Artículo 57. Cuota sindical.....	68
Artículo 58. Liquidación y finiquito.....	68
Artículo 59. Formación y perfeccionamiento.....	68
Artículo 60. Permisos individuales de formación (PIF).....	69
<b>CAPÍTULO X. Prevención de riesgos laborales</b> .....	<b>70</b>
Artículo 61. Prevención de riesgos laborales.....	70
Artículo 62. Delegados de prevención.....	70
Artículo 63. Comité de Medio Ambiente.....	71
Artículo 64. Delegados de Medio Ambiente.....	71
<b>CAPÍTULO XI. Régimen disciplinario</b> .....	<b>73</b>
Artículo 65. Régimen disciplinario.....	73
Artículo 66. Formación continua.....	78
Disposición adicional primera.....	78
Disposición adicional segunda. Procedimientos no jurisdiccionales de solución de conflictos.....	79
Disposición adicional tercera. Reglas de solución de conflictos de conurrencia entre las distintas unidades de negociación del sector	79
Disposición adicional cuarta.....	80
Disposición adicional quinta.....	80
Disposición adicional sexta.....	81
Disposición transitoria.....	81
<b>ANEXO I</b> .....	<b>82</b>
Tabla salarial 2020.....	82
Tabla salarial enero-mayo 2021.....	84
Tabla salarial junio-diciembre 2021.....	86
Tabla salarial 2022.....	88
Tabla salarial 2023.....	90
Tabla salarial 2024.....	92
Grados de consanguinidad o afinidad.....	94
Ficha de afiliación.....	95



## CAPÍTULO I

### Disposiciones generales

#### **Artículo 1. Ámbito territorial**

El presente convenio colectivo sectorial estatal será de aplicación a la totalidad del territorio del Estado español.

#### **Artículo 2. Ámbito personal y funcional**

Este convenio regulará las relaciones laborales entre las empresas y los trabajadores de empresas de servicios ferroviarios en los distintos sectores de explotación del servicio de carros portaequipajes y la prestación de ayuda a personas con movilidad reducida; gestión de centros de servicio al cliente de las diferentes empresas ferroviarias; servicios auxiliares de orientación y ayuda en estaciones de viajeros; servicios auxiliares de información personalizada en trenes; control de plazas y vehículos; cobro, facturación y validación y recogida de ticket en los aparcamientos ferroviarios; venta, cambio y anulación de títulos de transporte; servicio de máquinas de auto-ventas y autocheckin e información, atención y asesoramiento al cliente; entrega de recaudación y control de instalaciones; servicios auxiliares en las oficinas de entidades ferroviarias. Asimismo, afectará al personal administrativo que preste servicio en las empresas que desarrollen dichas funciones, con carácter exclusivo y acreditado, en las actividades relacionadas en el ámbito personal y funcional de este convenio. En definitiva, lo determinante para considerar la afección al presente convenio es que se desempeñen las funciones descritas y no el modo en que se relacionan las empresas y/o entidades de cualquier naturaleza entre sí o con terceros.

La citada relación no es exhaustiva, por lo que es susceptible de ser ampliada o complementada con actividades existentes en la actualidad u otras que pudieran exigirse en el futuro por las empresas titulares de las infraestructuras o de la explotación.

La inclusión requerirá del dictamen previo de la Comisión Paritaria de este convenio.

A los efectos del presente artículo, se entenderá por empresa de servicios ferroviarios, al vínculo que surge de la concesión, prestación o encargo

de servicios entre cualquier empresa, pública o privada, que tenga la titularidad de las infraestructuras o cuya actividad sea el transporte de mercancías o viajeros por ferrocarril, como contratante y/o concedente y:

- Una o varias empresas como contratistas y/o concesionarias con independencia de su actividad principal.
- Una o varias sociedades mercantiles estatales o entidades públicas cuya asunción del servicio se produzca, por encomienda, encargo a medio personificado o cualquier otro modo.

### **Artículo 3. Ámbito temporal**

El presente acuerdo tendrá una duración de 5 años, entrando en vigor el día 1 de enero de 2020 y manteniendo su vigencia hasta el 31 de diciembre de 2024.

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

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

Una vez realizada la denuncia del convenio, el plazo máximo para el inicio de las negociaciones será de 30 días, estableciéndose un plazo máximo de 18 meses para las negociaciones que den lugar a un nuevo convenio colectivo.

Finalizada la vigencia temporal del convenio colectivo y habiéndose producido la denuncia, se mantendrá la vigencia de todo el articulado del mismo por el plazo máximo establecido en el párrafo anterior, es decir 18 meses, con excepción de los artículos referentes a la paz social y derecho de huelga.

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

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

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

## **Artículo 6. Paz social**

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

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

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

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

Se permitirá la permuta de turno puntual entre trabajadores siempre y cuando se informe con 24 horas de antelación al mismo, firmado por las personas que lo realizan y firmado por el responsable del centro.

Los trabajadores podrán solicitar una permuta de turno permanente, siendo facultad exclusiva de la empresa su concesión.

La empresa entregará a los trabajadores los horarios de trabajo para el mes siguiente, como muy tarde, el día 16 del mes anterior. Las especiales características de las actividades amparadas por el presente convenio y en especial la necesidad de adaptarse a las circunstancias productivas y organizativas concurrentes en cada momento conllevarán que el anterior mandato sea considerado una mera planificación de carácter provisional que podrá ser variado para adaptarse a la realidad concurrente en cada momento, sin que a las posibles variaciones se les pueda atribuir el carácter de sustancial.

La publicación en el centro de trabajo de los horarios de trabajo se considerará equivalente a la entrega física a los trabajadores.

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

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

La Comisión Paritaria estará integrada por 3 vocales como máximo por cada una de las representaciones y 1 asesor por cada representación.

De entre los miembros de las 2 representaciones firmantes del convenio, se nombrará un secretario permanente que tendrá como funciones levantar acta de las reuniones, custodiar las mismas y los documentos que se entreguen para su archivo, entregando a partir de la firma del presente convenio colectivo, copia del documento debidamente sellada a cada uno de los miembros que forman la Comisión Paritaria. De igual modo, tendrá como funciones las previstas en el articulado del presente convenio.

La Comisión Paritaria se reunirá a solicitud por escrito, de cualquiera de las dos representaciones, dirigido al secretario de la misma y a la otra representación, haciendo constar el orden del día, lugar, fecha y hora de la reunión; resultará inexcusable para la otra representación la celebración de la reunión solicitada, que se ajustará exclusivamente al orden del día señalado. El escrito de solicitud será remitido con 5 días de antelación, al menos, sobre la fecha prevista para la reunión solicitada.

No obstante, en los conflictos colectivos que deriven en convocatoria de huelga, deberá reunirse en un plazo máximo de 48 horas.

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

Funciones de la Comisión Paritaria:

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

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

Las resoluciones se tomarán en el plazo más breve posible no pudiendo superarse los 10 días, computándose éstos desde aquel en que se tuvo conocimiento del conflicto por las partes integrantes de la Comisión Paritaria.

- c. La Comisión Paritaria podrá resolver cualquier discrepancia que surja en materia de modificación sustancial de las condiciones de trabajo que le será planteada conforme a lo establecido en el artículo 41.6 del Estatuto de los Trabajadores.

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

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

Asimismo, la Comisión Paritaria podrá resolver cualquier discrepancia que pueda surgir en materia de inaplicación de las condiciones de trabajo previsto en el artículo 82.3 del Estatuto

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

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

- d. La vigilancia del cumplimiento de lo pactado.
- e. La de llevar el control y registro de los acuerdos que alcancen las empresas y la representación de los trabajadores sobre aspectos económicos y sociales que supongan mejoras o modificaciones sobre las condiciones establecidas en el presente convenio colectivo. Estos acuerdos deberán recogerse en acta firmada por las partes interesadas, y remitirse a la Comisión Paritaria para su control y registro, dentro de los 10 días hábiles siguientes a su firma.

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

El secretario informará a la Comisión Paritaria de aquellas actas que estén depositadas desde la última reunión, entregando copia de las mismas a cada parte de la Comisión.

- f. Conforme a lo previsto en el artículo 2 del presente convenio colectivo, la de estudiar la Clasificación Profesional y, en su caso, emitir informe, en el supuesto de incluirse nuevas actividades o servicios en el ámbito funcional, y funciones que no estuviesen encuadradas en uno de los niveles profesionales existentes.
- g. Velará para evitar la discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social. Podrá ser consultada y deberá emitir informe

**V Convenio colectivo Sectorial Estatal de Servicios Externos Auxiliares y  
Atención al Cliente en empresas de Servicios Ferroviarios**

acerca de las cuestiones que pudieran suscitarse sobre estas materias.

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

## **CAPÍTULO II**

### **Periodo de prueba y contratación**

#### **Artículo 9. Periodo de prueba**

La duración del periodo de prueba no podrá exceder de 3 meses para los técnicos titulados, 1 mes para los que sean contratados de forma eventual, ni de 2 meses para aquellos trabajadores que sean contratados desde su inicio de la relación laboral con la modalidad de contrato indefinido.

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

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

Transcurrido el periodo de prueba sin que se haya producido el desistimiento por cualquiera de las partes, el contrato producirá plenos efectos, computándose dicho periodo en la antigüedad del trabajador. Las situaciones de Incapacidad Temporal, maternidad, y adopción o acogimiento que afectan al trabajador durante el periodo de prueba, interrumpirán el cómputo del mismo.

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

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

#### **Artículo 11. Subrogación**

Cuando una empresa, conforme a la definición del artículo 2 de este convenio, reciba la adjudicación, concesión, encomienda, encargo o similar de los servicios ferroviarios previstos en el ámbito funcional del presente convenio, estará obligada a subrogarse en los contratos de los trabajadores que hayan venido prestando esos servicios, respetando la

modalidad de contratación y los derechos y obligaciones que viniesen disfrutando en el puesto de trabajo durante los últimos 4 meses anteriores a la subrogación, siempre y cuando estos provengan de pactos y acuerdos lícitos, que se hayan puesto en su conocimiento junto con la documentación pertinente.

Plantilla a computar a efectos de subrogación:

Cuando se produzca un cambio de titularidad de los servicios la nueva empresa estará obligada a subrogarse de los trabajadores que hayan prestado servicios en el centro afectado por la misma, durante los 4 meses anteriores a la finalización de la contrata de forma ininterrumpida. A estos efectos, se entenderán comprendidos tanto los trabajadores con el contrato suspendido con reserva de puesto de trabajo o en situación de excedencia con reserva de puesto de trabajo como los trabajadores que los sustituyan.

La empresa entrante, una vez conocida la adjudicación, lo pondrá en conocimiento de la empresa saliente, de las asociaciones empresariales y de los sindicatos que suscriben el presente convenio, en un plazo no superior a 5 días desde el hecho producido.

El acto de subrogación se realizará obligatoriamente, una vez conocido fehacientemente la adjudicación del servicio y antes de haberse comenzado el inicio del mismo. La no realización del acto de subrogación no implicará en ningún caso la inaplicación del presente procedimiento subrogatorio.

La representación legal de los trabajadores, así como los sindicatos firmantes del presente convenio podrán estar presentes en el acto de subrogación si así lo solicitan.

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

- a) Certificación actualizada del organismo competente de estar al corriente de pago de cuotas a la Seguridad Social o en su caso resguardo acreditativo de haberlo solicitado.
- b) Fotocopia de las 4 últimas nóminas mensuales del personal afectado.

c) Fotocopia de los boletines TC2 de cotización a la Seguridad Social correspondientes a 4 últimos meses.

d) Relación de personal afectado con las siguientes especificaciones:

1. Nombre, apellidos y fecha de nacimiento.
2. Número de DNI y letra del NIF.
3. Domicilio del trabajador.
4. Antigüedad en la Empresa.
5. Modalidad del contrato, determinando la situación en que se encuentra la relación laboral.
6. Si posee la condición de representante de los trabajadores y fecha de su nombramiento.
7. Percepciones anuales del trabajador por todos los conceptos.
8. Número de afiliación a la Seguridad Social.
9. Calendario de vacaciones referente a cada año especificado por trabajador.
10. Fotocopia del contrato cuando exista.
11. Condiciones «ad personam».
12. Situación de disfrute de días de asuntos propios.
12. El derecho al disfrute de los asuntos propios no se verá alterado cuando se produzcan en el año natural procesos de subrogación. En estos casos, el trabajador mantendrá su derecho al disfrute en cualquier momento del año con independencia a la contrata existente en el año natural o de los periodos de tiempo de adjudicación del contrato mercantil de la misma. No podrá detrarse cantidad económica alguna por el disfrute de los días de asuntos propios, ni reclamar al trabajador su devolución como tiempo de trabajo.

### 13. Situación de disfrute de días de vacaciones.

Para garantizar el disfrute efectivo de los 31 días de vacaciones anuales en los procesos de subrogación entre empresas que concurren durante el año natural, se establece que el trabajador tendrá derecho al disfrute de las vacaciones sin más limitación que lo expuesto en el artículo 39 (vacaciones), independientemente de que hayan sido generadas con la empresa saliente o con la entrante realizándose liquidación entre ambas empresas de forma que el trabajador no sufra merma en las vacaciones devengadas y no disfrutadas ni tampoco sufra merma económica en las vacaciones disfrutadas y no devengadas. En ningún caso, el periodo de disfrute de vacaciones excederá del determinado en el presente convenio colectivo, ni podrá ser modificado unilateralmente por la nueva empresa el tiempo de disfrute de las mismas.

La empresa saliente liquidará las partes proporcionales correspondientes a las pagas extraordinarias y los haberes pendientes de abono en un documento al que en ningún caso se le denominará finiquito y que no tendrá efectos liberatorios, con independencia de lo que en él se mencione, que deberán ser regularizadas a efectos económicos como máximo dentro de los 3 meses siguientes al proceso de subrogación por la empresa entrante.

Si se produjera la adjudicación del servicio a una sociedad mercantil de titularidad pública mediante encomienda o encargo a medio propio o similar, le será de aplicación lo dispuesto en el presente artículo, así como lo dispuesto en el art. 44 del Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

## **CAPÍTULO III**

### **Clasificación profesional y ascensos**

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

Las personas trabajadoras que presten servicios en los centros de trabajo incluidos en el ámbito de aplicación del presente convenio colectivo quedan clasificadas en Grupos Profesionales.

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

Las definiciones incorporadas en la presente clasificación no tienen carácter exhaustivo debiendo la persona trabajadora de un determinado nivel profesional realizar, además de las funciones asignadas de forma expresa, todas aquellas funciones que sean complementarias o afines a la misma.

Los niveles profesionales a las que se refiere el presente convenio colectivo son meramente enunciativos, sin que las empresas vengan obligadas a establecer en su estructura organizativa todos y cada una de ellos.

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

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

Los grupos profesionales están determinados por aquellos niveles profesionales que presenten una base profesional homogénea dentro de la organización del trabajo, es decir, concurren factores de encuadramiento profesional relativos a formación, mando, experiencia, autonomía y responsabilidad.

#### **Grupo I. Cuadros**

Se encuadran en este grupo aquellos niveles profesionales que requieren una determinada formación, así como un elevado grado de responsabilidad en el ejercicio de sus funciones.

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

Estos puestos serán de libre designación y dependerá de la empresa en base a criterios de confianza.

## **Grupo II. Mandos intermedios**

Se encuadran en este grupo aquellos niveles profesionales que requieren una determinada formación, no precisando de titulación profesional específica, ejecutando sus funciones bajo las directrices emanadas de la dirección de la empresa y con absoluta responsabilidad en el ejercicio de las mismas.

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

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

**Oficial administrativo:** Estarán encuadrados en este nivel aquellos trabajadores/as que den soporte administrativo de cualquier tipo y que esté relacionado directamente con los servicios recogidos en el ámbito personal y funcional de este convenio colectivo, asumiendo funciones con cierto grado de responsabilidad que requieran un conocimiento técnico de las tareas que se llevan a cabo.

## V Convenio colectivo Sectorial Estatal de Servicios Externos Auxiliares y Atención al Cliente en empresas de Servicios Ferroviarios

Jefe/a de Aparcamiento: Es el empleado/a que tiene a sus órdenes personal de uno o más establecimientos o centros de trabajo, así como la atención directa y conservación de las instalaciones, estudiando y proponiendo las medidas convenientes para el mejor mantenimiento de éstas, teniendo los conocimientos precisos para la realización y control de las operaciones de cobro que se realicen en los servicios.

Tiene la responsabilidad del trabajo, disciplina, seguridad y salud laboral del personal a su servicio teniendo los conocimientos suficientes para realizar las órdenes que le encargue su superior.

Confeccionará el cuadro de turnos de servicios del personal a sus órdenes, teniendo atención de los relevos, enfermedades, etc.

Atenderá e informará a los clientes sobre peticiones, reclamaciones, sugerencias, etc. que le manifiesten.

Tendrá que verificar con la periodicidad establecida por su superior, el control de caja y la recaudación.

Las funciones de comprobación del estado de las instalaciones o bienes, así como el control de accesos a las instalaciones, y las actividades que se desarrollen desde los centros remotos y otros puntos, podrán realizarse mediante la utilización de cámaras o videocámaras por el personal adscrito a este nivel, sin que esta actividad tenga la consideración de servicio de video vigilancia. Quedarán exentas de las zonas de vigilancias las dependencias privativas del personal que preste sus servicios en dichas instalaciones.

El jefe/a de Aparcamiento percibirá el plus de responsabilidad contemplado en las tablas salariales anexas como plus responsabilidad jefe/a de aparcamiento. Quienes anteriormente a la entrada en vigor del presente convenio colectivo ya viniese percibiendo un plus responsabilidad, convergerá automáticamente al plus de jefe/a de aparcamiento, quedando la diferencia en un complemento de responsabilidad ad personam no compensable ni absorbible.

Estos puestos serán de libre designación y dependerán de la empresa en base a criterios de confianza.

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

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

**Azafato/a:** Es el personal que realiza y atiende cada uno de los servicios de información y asistencia que han de dispensarse a los usuarios/as conforme a los servicios licitados y las especificaciones establecidas en los pliegos de condiciones. En este nivel profesional se incluyen los trabajadores/as de los Servicios en Tierra.

Entre sus funciones, y siguiendo las instrucciones de sus inmediatos superiores jerárquicos y la supervisión del Coordinador/a de Servicio, Azafato/a Encargado/a o persona en quién estos deleguen, realizará las siguientes funciones prevalentes:

- Atender los requerimientos de los usuarios/as, la solicitud de información general de los servicios prestados en la estación, la referida a la comercialización y circulación de los trenes, la correspondencia en las estaciones de paso, etc.
- Recepción, y distribución de incidencias; pérdidas de títulos de transporte, aperturas, registro y cierre de expedientes y atención telefónica.
- Controlar que el puesto de control de acceso cuente con los elementos necesarios para la prestación de servicio.
- Controlar los títulos de transporte y proceder a la cancelación de los mismos informando a los viajeros/as del número de coche y plaza de cada uno/a de ellos/as.
- Comunicar posibles incidencias, solicitar ayudas y otros servicios, colaborando con el personal de la estación en labores de orientación.
- Realizar la recepción y atención de los clientes en los puntos o recintos donde así esté establecido, controlando el funcionamiento

## V Convenio colectivo Sectorial Estatal de Servicios Externos Auxiliares y Atención al Cliente en empresas de Servicios Ferroviarios

general de estas dependencias, así como realizar y ejercer el control de la reposición y aprovisionamiento de la misma y la venta de artículos en cuando sean puntos de promoción.

Auxiliar taquillero: es el personal, que dentro de los servicios de información y asistencia que han de dispensarse a los usuarios/as conforme a los servicios licitados y las especificaciones establecidas en los pliegos, se destina a asesorar y atender a los clientes en la obtención de títulos de transportes ferroviarios a través de las máquinas expendedoras automáticas; venta de los mismos mediante la utilización de los equipos instalados en las taquillas; en la venta de otros productos y la realización de aquellos otros servicios que no estén directamente relacionados con la circulación de los trenes.

En todo caso, entre sus funciones se encuentran:

- Controlar la salida y entrada de los clientes por torniquetes y portillones.
- Facilitar la comunicación en cuantas incidencias puedan afectar al servicio incluido la interlocución con el personal de seguridad, informar, instalar y sustituir carteles, avisos y horarios en los paneles informativos.
- Realizar el cobro y recogida de tickets, canjeo, control y estadística de tickets gratuitos.
- Controlar los cajeros automáticos y consumibles.

Oficial de taquilla: cuando adicionalmente a las funciones de auxiliar de taquilla, realice las siguientes:

- Las de índole administrativa de cada taquilla.
- Liquidación de ingresos.
- Entrega de las recaudaciones y control contable de las mismas.

Percibirá el plus de responsabilidad contemplado en las tablas salariales anexas durante el tiempo que realice las mismas.

Agente de Aparcamiento: es el personal que, con iniciativa y responsabilidad, bajo la supervisión del jefe/a de Aparcamiento o personal superior jerárquico, ejecuta las funciones propias del centro de trabajo o establecimiento al que está adscrito, siendo de éstas las principales:

- Recogida, valoración y cobro de tickets, el cobro de los diversos servicios del aparcamiento, el control de caja y cajeros automáticos y consumibles. Así como la elaboración de documentos necesarios para el control y funcionamiento del centro.
- Control de accesos al aparcamiento, así como la atención de todas las instalaciones de éste y su primaria conservación.
- Carga y recarga de cambio en cajas y cajeros cuando proceda.
- Atención a los clientes del establecimiento en todo lo referido con los servicios y/o productos que tenga la empresa a disposición del público, así como tomará nota de los encargos y los trasladará a su superior jerárquico. Además, realizará la revisión de los trabajos contratados externamente por la Compañía.
- Ordenación y situación de los vehículos en el interior del aparcamiento, siempre que las especificaciones del centro así lo demanden.
- En los establecimientos de aparcamiento larga estancia, VIP o de funcionamiento análogo, con la capacitación necesaria y el vehículo adecuado, según la normativa de aplicación, desplazarán a los clientes en número y distancia concretados para el servicio correspondiente.

Para todo ello utilizará las herramientas, maquinaria, ordenadores y demás aparatos que la empresa ponga a su disposición

Las funciones de comprobación del estado de las instalaciones o bienes, así como el control de accesos a las instalaciones, y las actividades que se desarrollen desde los centros remotos y otros puntos, podrán realizarse mediante la utilización de cámaras o videocámaras por el personal adscrito a este nivel, sin que esta actividad tenga la consideración de servicio de video vigilancia.

Quedarán exentas de las zonas de vigilancias las dependencias privativas del personal que preste sus servicios en dichas instalaciones.

Cualquier Auxiliar Taquillero que viniese desempeñando las funciones en aparcamiento con anterioridad a la entrada en vigor de del nivel profesional de Agente de Aparcamiento, convergerá automáticamente a la misma a la entrada en vigor del presente convenio colectivo.

Auxiliar PMR: es el/la empleado/a que colabora y realiza labores de orientación y asistencia al usuario, así como, ayuda al viajero/a, especialmente en el transporte de equipajes, cuando se trate de personas impedidas o con movilidad reducida (invidentes, lesionados o enfermos/as temporales, ancianos/as, embarazadas o personas acompañadas de niños o bebés, etc.). En el desarrollo de sus funciones utilizará los medios materiales y técnicos disponibles para lo que deberá recibir las instrucciones o, en su caso, formación correspondiente y contar con la autorización para el manejo de los medios motorizados si fuese necesario.

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

Auxiliar de servicios centrales: estarán incluidos en este nivel profesional los/las auxiliares que realicen las tareas propias de alguno de los colectivos siguientes:

- Recepción en puertas y accesos; vigilancia y protección del establecimiento de las personas y los bienes; recepción de correspondencia y paquetería; atención a la centralita; atención y acompañamiento al visitante y de los informes y seguimiento de las visitas y tráfico telefónico atendido (ej. recepcionista, telefonista, atención al visitante, etc.).

## V Convenio colectivo Sectorial Estatal de Servicios Externos Auxiliares y Atención al Cliente en empresas de Servicios Ferroviarios

- Archivo; tratamiento y organización de datos e información; registro de entradas y salidas de información; manejo de sistemas de archivo manuales o electrónicos y apoyo auxiliar a los trabajos que mantengan relación con la gestión de la información (ej. auxiliar de archivo).

Auxiliar administrativo: estarán encuadrados en este nivel aquellos/as trabajadores/as que den soporte administrativo de cualquier tipo que esté relacionado directamente con los servicios recogidos en el ámbito personal y funcional de este convenio colectivo, y que asuman funciones que requieran un conocimiento básico de las tareas que se llevan a cabo.

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

Conductores: este nivel profesional se segrega del de los/las auxiliares pues son unas funciones muy específicas:

- Conducción de automóviles para el traslado de personal directivo; conducción de vehículos y distribución de mercancías de manera permanente u ocasional según el puesto de destino; traslado y entrega de documentación; cuidado y mantenimiento básico de los vehículos y carga y descarga de la documentación transportada (ej. Conductores/as).
- Mensajería y entrega de documentación y/o paquetería utilizando o no medios mecánicos de transporte, correspondiendo entre sus funciones la carga y descarga de la documentación o paquetería a transportar (ej. Mensajeros/as).

Los niveles profesionales antedichos, con independencia de los grupos profesionales en que están encuadrados realizarán cualesquiera otras funciones que vengan determinadas por lo establecido en los pliegos de condiciones, siempre y cuando estén recogidos en el ámbito personal y funcional del presente convenio.

### **Artículo 14. Nuevo Ordenamiento Laboral (NOL)**

#### **Criterios generales**

El NOL es un sistema basado en la carrera profesional, mediante el cual, las empresas y las personas trabajadoras tienen a su disposición una

herramienta orientada a lograr una mayor profesionalización del sector ampliando la cualificación y capacitación profesional de las personas trabajadoras y por lo tanto su polivalencia y empleabilidad por medio de:

- Experiencia en el subnivel (3 años).

El nuevo ordenamiento laboral (NOL) entró en vigor con fecha del 1 de enero de 2018.

El NOL no modifica la estructura de grupos profesionales existente en el vigente convenio colectivo y únicamente modifica los niveles profesionales estableciendo la creación de subniveles en cada uno de ellos, quedando de la siguiente forma:

Grupo I y grupo II:

- Jefe/a de servicio: Se crean 4 subniveles (del 1 al 4).
- Coordinador/a de servicio: Se crean 4 subniveles (del 1 al 4).
- Azafato/a encargado/a: Se crean 4 subniveles (del 1 al 4).
- Jefe/a de aparcamiento: Se crean 4 subniveles (del 1 al 4).
- Oficial administrativo. Se crean 4 subniveles (del 1 al 4).

Grupo III. Personal auxiliar:

- Azafato/a: Se crean 7 subniveles (del 1 al 7).
- Oficial taquillero: Se crean 7 subniveles (del 1 al 7).
- Auxiliar taquillero: Se crean 7 subniveles (del 1 al 7).
- Conductores/as: Se crean 7 subniveles (del 1 al 7).
- Agente de aparcamiento: Se crean 7 subniveles (del 1 al 7).
- Auxiliar: Se crean 7 subniveles (del 1 al 7).
- Auxiliar de PMR: Se crean 7 subniveles (del 1 al 7).
- Auxiliar administrativo: Se crean 7 subniveles (del 1 al 7).
- Ordenanza: Se crean 7 subniveles (del 1 al 7).
- Auxiliar de servicios centrales: Se crean 7 subniveles (del 1 al 7).

Experiencia en el nivel: el tiempo de permanencia en cada uno de los subniveles de cada nivel profesional será de 3 años. El inicio del cómputo temporal para todas las personas trabajadoras será el de la fecha de entrada en vigor del Nuevo Ordenamiento Laboral (NOL), siendo esta el 1 de enero de 2018, salvo para las personas trabajadoras de nuevo ingreso, tras el 1 de enero de 2018, que iniciaran el cómputo temporal a los efectos de este punto desde su fecha efectiva de ingreso en plantilla.

El Plus NOL se devengará y se abonará de forma mensual en los valores que se reflejan en las tablas salariales con carácter retroactivo desde el 1 de enero de 2020 para todas aquellas personas trabajadoras que hayan prestado servicio en la empresa desde el 1 de enero de 2018 y posteriormente desde el 1 de cada mes en que se cumplan los 3 años de cómputo desde su ingreso en plantilla se les abonará la cantidad mensual que se indica en las tablas salariales del presente convenio colectivo.

### **Apartado 1. Progresión**

Se entiende por progresión la mejora económica entre los distintos subniveles, pertenecientes a un nivel de un grupo profesional, y siempre que se reúnan la totalidad de los requisitos establecidos en este convenio colectivo para dicha progresión. Los tramos de progresión y tiempo de permanencia, así como los criterios para la progresión se establecerán en los siguientes apartados.

### **Apartado 2. Criterios para la progresión**

Dentro de cada uno de los diferentes grupos profesionales, niveles profesionales y sus correspondientes subgrupos, se tendrá en cuenta el tiempo de permanencia en cada subnivel produciéndose automáticamente el paso de un subnivel al inmediatamente superior siempre y cuando se haya cumplido el tiempo de permanencia establecido para cada subnivel.

El NOL no modifica la estructura de grupos profesionales existente en el vigente convenio colectivo, ni los niveles profesionales, pero se establece la creación de subniveles en cada uno de ellos, los cuales comenzaron su vigencia y periodo de devengo el 1 de enero de 2018, quedando según lo dispuesto anteriormente.

Todas las personas trabajadoras vinculados por el presente convenio se encuadrarán en el subnivel número 1 a fecha 1 de enero de 2018 que corresponda a su nivel salarial.

### **Apartado 3. Tiempo de permanencia en cada subnivel**

Para optar a la progresión entre subniveles será necesario haber permanecido 3 años en el subnivel desde el que se quiere progresar.

El límite de progresión estará en el máximo subnivel de cada nivel profesional.

### **Artículo 15. Movilidad geográfica**

Ninguna persona trabajadora podrá ser trasladado/a de su lugar de prestación de servicio a otro fuera de su misma provincia, salvo acuerdo entre la persona trabajadora y la empresa.

Las personas trabajadoras pertenecientes a las provincias de Madrid, Barcelona y Valencia, podrán ser trasladados/as temporalmente por el periodo máximo de 1 mes, sin generación de dietas, en un radio no superior a 20 kilómetros contados desde el lugar de prestación de servicio.

Las personas trabajadoras pertenecientes al resto de provincias, podrán ser trasladados/as temporalmente por el periodo máximo de 1 mes sin generación de dietas, en un radio no superior a 8 kilómetros contados desde el lugar de prestación de servicio.

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

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

### **Artículo 16. Movilidad funcional**

A los efectos del ejercicio de la movilidad funcional, se entenderá que el Grupo Profesional cumple las previsiones que les asigna el Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

La persona trabajadora deberá cumplir las instrucciones del empresario o persona en quién éste delegue, en el ejercicio habitual de sus facultades organizativas y directivas, debiendo ejecutar los trabajos y tareas que se

le encomienden, dentro del contenido general de la prestación laboral definido en el presente convenio. En este sentido, podrá llevarse a cabo una movilidad funcional en el seno de la empresa ejerciendo como límite el Grupo Profesional y lo dispuesto en el Estatuto de los Trabajadores.

### **Artículo 16 B. Vacantes**

La extinción de la relación laboral de cualquier persona trabajadora no generará por sí misma la existencia de una vacante, quedando la determinación de la existencia de la misma y el inicio del procedimiento de cobertura que se contiene en el presente artículo competencia exclusiva de la empresa.

En aquellos centros de trabajo en los que existan tareas sujetas a turnos no rotativos, cuando se produzcan vacantes en los mismos se ofertarán previa a cualquier contratación las vacantes entre las personas trabajadoras que presten servicio en dicho centro, otorgándose según criterios antigüedad en la empresa.

Para la cobertura definitiva de las vacantes que se determinen, la empresa comunicará a las personas trabajadoras y a la RLT la iniciación del proceso de cobertura de las mismas, y atenderá a los siguientes criterios en la adjudicación:

- a) En primer lugar, tendrán preferencia a cubrir las vacantes las personas trabajadoras del mismo turno (mañana, tarde o noche) y centro de trabajo a cubrir.
- b) Que trabajen en otro turno, pero en el mismo centro de trabajo.
- c) Que trabajen en otros centros de trabajo de la misma provincia.
- d) Personas trabajadoras de la empresa de cualquier centro de trabajo y provincia.
- e) Cuando para una misma vacante existan dos o más peticiones y exista una igualdad a la hora de aplicar los criterios arriba citados, el otorgamiento o la petición formulada se realizará conforme a la antigüedad, en caso de persistir el empate, se asignará por edad al más mayor.

## CAPÍTULO IV Régimen retributivo

### Artículo 17. Retribuciones salariales

La retribución de las personas trabajadoras afectadas por el presente convenio colectivo estará integrada por los siguientes conceptos:

#### I. Salario base

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

#### II. Complementos salariales

- a) De puesto de trabajo: se devengarán en virtud de las especiales características del puesto de trabajo asignado. No tendrán carácter personal ni consolidable, por lo que se suprimirá su abono cuando dejen de efectuarse las funciones o desaparezcan las condiciones que dieron lugar a su devengo.
- Plus de responsabilidad.
  - Plus de idiomas. Se abonará íntegramente y como cantidad fija, no podrá ser abonado en proporción a la jornada
- b) Complementos salariales: se devengarán en razón de las características del trabajo y jornada; tienen carácter consolidable y, dadas sus especiales características no podrán, en ningún caso, tener la consideración de retribución absorbible.
- Plus convenio.
  - Plus de asistencia.
  - Plus festivos.
  - Plus NOL.
- c) Complementos personales: tales como aplicación de títulos o conocimientos especiales, o cualquier otro de naturaleza

análoga que derive de las condiciones personales de la persona trabajadora y que no haya sido valorado al ser fijado el salario base. Asimismo, tendrá esta consideración la antigüedad consolidada. En ningún caso, tendrán el carácter de conceptos salariales compensables ni absorbibles.

- Antigüedad consolidada.

d) Plus de trabajo nocturno: dadas las especiales características del trabajo en el Sector, todas las personas trabajadoras tendrán derecho a percibir por este concepto, la cuantía en las condiciones en que se determina en el artículo 25 del presente convenio sectorial.

e) Complementos de vencimiento periódico superior al mes: Todas las personas trabajadoras tendrán derecho a dos pagas extraordinarias, cuyo devengo será semestral y su abono los días 15 de junio y 15 de diciembre de cada año.

Todas las personas trabajadoras tendrán derecho a una paga adicional de devengo anual que se percibirá el 30 de septiembre de cada año. El importe de la referida paga será la establecida en las tablas salariales anexas al presente convenio. A partir de 1 de enero de 2020 el importe correspondiente a esta paga adicional se incluirá en el salario base de forma prorrateada, con el incremento correspondiente de forma proporcional en las pagas extraordinarias.

Las personas trabajadoras que ingresen o cesen durante el año, percibirán la parte proporcional de dichas pagas.

### **III. Complementos extrasalariales**

Poseen esta naturaleza las compensaciones por:

- Plus de transporte.
- Plus de vestuario.
- Dietas u otras compensaciones por desplazamientos.
- Plus de quebranto de moneda.

### **IV. Retribución en especie**

**V. En su caso, las mejoras voluntarias individualmente pactadas o unilateralmente concedidas por la empresa**

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

La distribución de las retribuciones salariales se realizará en 12 mensualidades más 2 pagas extraordinarias (verano y Navidad).

El abono del salario mensual se realizará con una antelación de tres días hábiles al último día de cada mes y la entrega del recibo de salarios se realizará en los 7 primeros días de mes siguiente. Asimismo, las empresas incluirán en el recibo de salarios la identificación del centro de trabajo.

**Artículo 18. Plus festivo**

Todas las personas trabajadoras que presten servicio efectivo cualquiera de los 14 festivos anuales, percibirán un complemento salarial adicional por cada día, denominado plus festivos, que retribuirá su prestación de servicio. La cuantía con carácter diario por festivo para este plus será la establecida en las tablas salariales anexas a dicho convenio.

No obstante, no lo percibirán aquellas personas trabajadoras que están contratados al efecto para prestar servicios exclusivamente los sábados, domingos y festivos.

**Artículo 19. Plus de idioma**

Este plus lo percibirán todas aquellas personas trabajadoras a las que, por las características de su puesto de trabajo, se les exija el conocimiento de idiomas. Se considerará que concurren las condiciones para ello, cuando se contemple como requisito imprescindible en el pliego de condiciones y/o sea requerido por la propia empresa.

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

### **Artículo 20. Plus de quebranto de moneda**

Este plus se abonará a las personas trabajadoras que como consecuencia de la realización de su función profesional deban manejar fondos económicos.

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

### **Artículo 21. Plus de asistencia**

Dicho plus será abonado por la asistencia diaria efectiva al puesto de trabajo. Asimismo, el citado plus será abonado cuando la persona trabajadora disfrute de días de asuntos propios, o lleve a cabo funciones en horas sindicales.

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

Durante el periodo de vacaciones todas las personas trabajadoras percibirán la media percibida en los once últimos meses inmediatamente anteriores a las vacaciones por el concepto de plus asistencia.

### **Artículo 22. Plus de responsabilidad**

El citado plus se abonará a todas las personas trabajadoras encuadradas en los Grupos Profesionales I y II, por el desempeño de las funciones de mando y responsabilidad en las cuantías establecidas en las tablas salariales anexas, para cada año de vigencia del convenio, con la única exclusión del nivel salarial de oficial administrativo.

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

### **Artículo 23. Horas extras**

Tendrán la consideración de horas extraordinarias las que se realicen de forma voluntaria sobre la duración máxima de la jornada ordinaria de trabajo establecida.

El valor de la hora extraordinaria para cada uno de los años de vigencia del convenio será el que se establezca al efecto en la tabla salarial anexa para cada año de vigencia del mismo. En ningún caso se abonarán por debajo del valor de la hora ordinaria.

La Empresa y la persona trabajadora acordarán su abono o su compensación con periodos equivalentes de descanso.

La empresa informará mensualmente a la Representación Legal de los Trabajadores (RLT), de las horas extraordinarias realizadas por las personas trabajadoras, cualquiera que sea su forma de compensación, recibiendo a tal efecto copia de los resúmenes a que se refiere el apartado 5 del artículo 35 del Estatuto de los Trabajadores.

#### **Artículo 24. Horas extraordinarias por fuerza mayor**

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

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

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

#### **Artículo 25. Plus de nocturnidad**

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

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

#### **Artículo 26. Incremento salarial y cláusula de revisión salarial**

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

La retribución para el año 2020 será la establecida por las tablas salariales anexas a este convenio.

Para el primer semestre del año 2021 será la establecida por las tablas salariales anexas a este convenio.

Desde el 1 de junio de 2021 se aplicará un incremento adicional del 2% sobre todos los conceptos salariales o extrasalariales establecidos en convenio.

Para el año 2022: se incrementarán todos los conceptos salariales y extrasalariales recogidos en las tablas salariales a 31 de diciembre de 2021 un 2,5%

Para el año 2023: a partir del 1 de enero de 2023, se incrementarán todos los conceptos salariales y extrasalariales recogidos en las tablas salariales a 31 de diciembre de 2022 un 2,75%.

A partir del 1 de enero de 2024 se incrementarán todos los conceptos salariales en un 2,40%.

Las actualizaciones salariales establecidas en este artículo serán siempre en positivo.

### **Artículo 27. Antigüedad**

Por cada trienio vencido la persona trabajadora tendrá derecho a percibir la cantidad que, según nivel, se indica en las tablas salariales del presente convenio colectivo sectorial, siendo devengada al mes siguiente de su cumplimiento.

A efectos de cómputo de este artículo, la antigüedad empezará a contar desde el día 1 de julio de 2005 cuyo valor será el que figure en las tablas salariales.

### **Artículo 28. Pagas extraordinarias**

Las personas trabajadoras comprendidas en el ámbito de aplicación del presente convenio, percibirán como complemento periódico de vencimiento superior al mes el importe de dos gratificaciones, integradas cada una de ellas por los conceptos siguientes:

Paga de verano: esta paga estará integrada por una mensualidad del salario base más la antigüedad que corresponda. Su abono, una vez devengada, se efectuará, el de 15 de junio de cada año.

Su devengo se calculará sobre un periodo de 6 meses, que se corresponde, del 1 de enero hasta el 30 de junio.

Paga de Navidad: Esta paga estará integrada por una mensualidad del salario base más la antigüedad que corresponda. Su abono, una vez devengada, se efectuará, el 15 de diciembre de cada año.

Su devengo se calculará sobre un periodo de 6 meses, que se corresponde, del 1 de julio hasta el 31 de diciembre.

El abono de las pagas se podrá realizar a su vencimiento o prorrateadas en 12 mensualidades, según acuerdo entre la empresa y la Representación Legal de los Trabajadores. En todo caso, el acuerdo alcanzado se aplicará a la totalidad de los trabajadores del centro.

## **Artículo 29. Plus de transporte y plus vestuario**

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

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

La cuantía de este plus en cómputo anual será la que se determine a este efecto en la tabla salarial anexa al convenio para cada año de vigencia del mismo, manteniendo su naturaleza extrasalarial con independencia de su distribución en 12 mensualidades, con el fin de que la persona trabajadora no vea variadas sus percepciones durante el periodo de vacaciones.

Para aquellas personas trabajadoras que presten servicio 4 días o más a la semana su abono será mensual en la cuantía que se especifique al efecto en las tablas salariales anexas al presente

convenio y para aquellas personas trabajadoras que presten servicio menos de cuatro días a la semana el abono de este plus se hará por día efectivo de trabajo, en la cuantía que se especifique al efecto en las tablas salariales anexas al presente convenio.

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

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

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

La cuantía de este plus en cómputo anual será la que se determine a este efecto en la tabla salarial anexa al convenio para cada año de vigencia del mismo, manteniendo su naturaleza extrasalarial con independencia de su distribución en 12 mensualidades, con el fin de que la persona trabajadora no tenga variación en sus percepciones durante el periodo de vacaciones.

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

Tanto si se percibe de forma mensual, como diaria, por cada día de ausencia al trabajo que tenga en cuadrante, se descontará la cantidad del importe diario especificado en las tablas salariales,

este descuento no se efectuará en las ausencias en las que el texto del convenio especifica que no se sufrirá merma económica.

Asimismo, la empresa abonará el plus de vestuario a aquellas personas trabajadoras que presten sus servicios en tareas, que sin requerir el uso de uniforme, sí exigen una adecuada imagen y presencia.

### **Artículo 30. Garantía «ad personam»**

Por ser condiciones salariales y extrasalariales mínimas las establecidas en este convenio colectivo, se respetarán las superiores implantadas con anterioridad, examinadas en su conjunto y en cómputo anual y sólo para las personas trabajadoras que presten sus servicios antes de la entrada en vigor del presente convenio.

La diferencia que pudiera resultar a favor de la persona trabajadora se consolidará como complemento «ad personam» no siendo compensable ni absorbible. Y no sufrirá revalorización alguna durante la relación laboral de la persona trabajadora.

## CAPÍTULO V

### Jornada y su distribución

#### **Artículo 31. Jornada**

La jornada es de 1.744 horas anuales, a razón de 40 horas semanales de promedio. La jornada de trabajo podrá distribuirse irregularmente, respetándose los descansos semanales establecidos en el convenio colectivo o en los gráficos de cada centro de trabajo.

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

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

Dentro de la jornada diaria continua que exceda de seis horas, existirá una pausa de 30 minutos. Cuando la jornada exceda de cuatro horas continuadas el descanso será de 20 minutos. Estos descansos tendrán la consideración de tiempo de trabajo efectivo.

Las empresas, derivada de su potestad en la organización del trabajo, deberán marcar el horario de disfrute de la pausa dentro de la jornada de trabajo diaria, a estos efectos durante la pausa, la persona trabajadora no podrá realizar ningún tipo de servicio y podrá ausentarse de su puesto de trabajo por el tiempo indicado anteriormente.

Excepcionalmente, en los casos donde por especiales necesidades del servicio resulte imposible que la persona trabajadora interrumpa su jornada de trabajo para hacer efectiva dicha pausa, la empresa optará por abonar con carácter mensual el importe del valor de hora ordinaria de la persona trabajadora en concepto de plus de descanso, o procederá a la compensación en descansos de forma anual.

En caso de optar por la compensación en descansos se garantizará que el tiempo resultante sea proporcional al sumatorio anual de los 30 minutos de descanso diario y el resultado deberá ser disfrutado por la persona trabajadora durante el año natural siendo acumulado en un único periodo y en días completos.

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

- A) Cuando se preste servicio a razón de 5 días de trabajo efectivo y 2 de descanso se aplicará la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Horas-semana contratadas} \times 100}{\text{Horas de jornada completa (40)}} = \text{Coeficiente de proporcionalidad}$$

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

$$\frac{\text{Horas-año o proyección anual de las horas si el contrato es inferior al año}}{\text{Horas de jornada completa}} = \text{Coeficiente de proporcionalidad}$$

### **Artículo 32. Descanso semanal**

La duración del descanso semanal será de 2 días ininterrumpidos, para todas las personas trabajadoras, salvo pacto en contrario.

### **Artículo 33. Calendario laboral**

Anualmente será elaborado por la empresa el calendario anual de prestación de servicio que deberá incluir a todas las personas trabajadoras del centro de trabajo.

El calendario será confeccionado como fecha máxima dentro del mes de diciembre del año anterior, exponiéndose un ejemplar en un lugar visible de cada centro de trabajo y en cada uno de los lugares de prestación de servicio.

Dichos cuadrantes deberán ser respetados en su integridad, salvo pacto expreso entre las personas trabajadoras y la empresa, o mediante acuerdo colectivo con los representantes de las personas trabajadoras.

No obstante, donde ya esté implantado un cuadrante anual a la firma del presente convenio colectivo, se respetará su aplicación.

### **Artículo 34. Permisos retribuidos**

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

- A) Quince días naturales en caso de matrimonio o inscripción como pareja de hecho.
- B) Tres días por el nacimiento de hijo y por el fallecimiento, accidente o enfermedad graves, hospitalización o intervención quirúrgica sin hospitalización que precise reposo domiciliario, de parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad. Cuando con tal motivo la persona trabajadora necesite hacer un desplazamiento al efecto, el plazo será de 4 días.
- C) Dos días por traslado del domicilio habitual. Para la justificación de este permiso deberá justificarse, dentro de los 15 días siguientes a su disfrute, con el empadronamiento. La no presentación del padrón se considerará una transgresión de la buena fe contractual.
- D) Por el tiempo indispensable, para el cumplimiento de un deber inexcusable de carácter público y personal, comprendido el ejercicio de sufragio activo. Cuando el cumplimiento del deber antes referido suponga la imposibilidad de la prestación del trabajo debido en más del veinte por ciento de las horas laborales en un período de tres meses, podrá la empresa pasar al trabajador afectado a la situación de excedencia regulada en el apartado 1 del artículo 46 del Estatuto de los Trabajadores.
- E) Para realizar funciones sindicales o de representación del personal en los términos establecidos legal o convencionalmente.
- F) Por el tiempo indispensable para la realización de exámenes prenatales y técnicas de preparación al parto que deban realizarse dentro de la jornada de trabajo.
- G) Los trabajadores, por lactancia de un hijo menor de 9 meses, tendrán derecho a 1 hora de ausencia del trabajo, que podrán dividir en 2 fracciones. El trabajador, por su voluntad, podrá sustituir este derecho por una reducción de la jornada normal en media hora con

la misma finalidad. Este permiso podrá ser disfrutado por los dos progenitores en caso de que ambos trabajen.

- H) Quien por razones de guarda legal tenga a su cuidado directo algún menor de 12 años o una persona con discapacidad física, psíquica o sensorial, que no desempeñe una actividad retribuida, tendrá derecho a una reducción de la jornada de trabajo, con la disminución proporcional del salario entre, al menos, un octavo y un máximo de la mitad de la duración de aquélla.
- I) 4 horas para que la persona trabajadora pueda asistir a la consulta del médico especialista del sistema de sanidad pública.
- J) El tiempo indispensable para que la persona trabajadora pueda acompañar a hijos menores de 12 años y mayores dependientes a la consulta del médico del sistema de sanidad pública.

La licencia referente al apartado C, se verá incrementada en 2 días cuando el hecho causante requiera desplazamiento fuera de la provincia.

El disfrute de los permisos recogidos en dicho artículo no originara merma económica alguna para la persona trabajadora, teniendo que abonarle todos los conceptos retributivos que recogen en las tablas, así como los que individualmente perciba la persona trabajadora.

En permisos retribuidos correspondientes al fallecimiento o intervención quirúrgica con o sin hospitalización de parientes hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad que el hecho causante coincida con el día de descanso en gráfico, en festivo no trabajado o en día no laborable, la licencia comenzará el primer día de trabajo previsto tras el hecho causante.

En los permisos retribuidos correspondientes a la hospitalización, accidente o enfermedad grave de parientes hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad el inicio del disfrute de la licencia no deberá coincidir necesariamente con el primer día del hecho causante ni tampoco deberá ser necesario su disfrute de forma correlativa pudiendo disfrutarse en días alternos mientras dure el hecho causante.

En todo caso, se tendrá en cuenta para todos los permisos retribuidos, que las parejas de hecho tendrán los mismos derechos que las de derecho,

incluido el permiso de matrimonio que podrá disfrutarse al registrarse como pareja de hecho.

### **Artículo 35. Licencias no retribuidas**

- A) Cuando se produzca el fallecimiento de un familiar hasta 2.º grado de consanguinidad o afinidad en el extranjero la persona trabajadora tendrá derecho a una licencia no retribuida de hasta 6 días que se acumularan a la licencia retribuida por este mismo motivo.
- B) Las personas trabajadoras con menos de 4 días de trabajo de promedio a la semana tendrán derecho al disfrute de 2 días de licencia no retribuida sin más limitaciones que las establecidas en el artículo de asuntos propios en lo referente a su solicitud, concesión y disfrute.
- C) Asimismo, las personas trabajadoras tendrán derecho a solicitar y las empresas deberán conceder licencias no retribuidas siempre que concurren los siguientes requisitos:
- Que la persona trabajadora tenga una antigüedad de al menos 3 años.
  - Que la persona trabajadora no haya hecho uso de otra licencia no retribuida en los 2 años anteriores.
  - Que el periodo de licencia no retribuida solicitado sea superior a 1 mes e inferior o igual a 4 meses, siempre con carácter consecutivo.
  - Que la persona trabajadora preavise a la empresa con mínimo de 1 mes de antelación del inicio de la licencia.
  - A los efectos del disfrute se excluirá el periodo navideño comprendido entre el 18 de diciembre y el 7 de enero y la semana completa de semana santa. Asimismo, podrá ser excluido el periodo que coincida con ferias o fiestas patronales, que deberán ser establecidas con carácter previo en el cuadrante anual, a estos efectos el citado periodo de exclusión no podrá exceder de un periodo continuado de 10 días anuales y por una sola vez en cada centro.

- En el centro de trabajo no podrá coincidir más de una persona trabajadora en el disfrute de esta licencia, salvo pacto en contrario. Asimismo, se exceptuarán como disfrute las fechas señaladas.

D) Además de las anteriores, la persona trabajadora podrá solicitar licencias no retribuidas que deberán ser autorizadas por la empresa. Estas licencias no retribuidas no afectarán a la antigüedad de la persona trabajadora.

En el caso de que alguno de los requisitos recogidos con anterioridad no tenga cumplimiento efectivo, para la concesión de la licencia no retribuida, deberá existir acuerdo entre la empresa y la persona trabajadora.

### **Artículo 36. Asuntos propios**

Las personas trabajadoras que presten servicios a jornada completa o en la modalidad de jornada parcial con 4 días o más de prestación de servicios a la semana, tendrán derecho a 6 días de asuntos propios anuales.

La solicitud se realizará por escrito, como mínimo con una semana de antelación, y la empresa deberá contestar por cualquier medio fehaciente dentro de los cuatro días siguientes desde su recepción. Los citados días se concederán cualquier día del año y como mínimo a una persona por turno en centros de menos de 15 trabajadores/as y a 2 personas por turno en los centros de 15 o más trabajadores/as, concediéndose por orden de solicitud.

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

### **Artículo 37. Parejas de hecho**

En relación con todas las personas trabajadoras afectados por el vigente convenio, se reconocen a las parejas de hecho los mismos beneficios que a las de derecho, incluido los derechos derivados del matrimonio. A tal fin serán necesarios los requisitos y procedimientos de actuación siguientes:

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

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

### **Artículo 38. Vacaciones**

Todas las personas trabajadoras afectados por este convenio colectivo tendrán derecho a disfrutar 31 días naturales de vacaciones anuales retribuidas en función de sus retribuciones mensualmente percibidas, que no podrán ser sustituidas ni compensadas por cantidad económica alguna.

Dentro del último trimestre de cada año se establecerá de mutuo acuerdo entre los representantes de las personas trabajadoras y la empresa el calendario de vacaciones anual para el año siguiente. El disfrute de dichos días se realizará de una sola vez o, en su caso, dividido en 2 periodos (uno de 15 días y otro de 16 días), en caso de división del periodo vacacional se disfrutarán 16 días naturales en los meses de junio (solo segunda quincena), julio, agosto, septiembre y el resto en cualquier época del año.

De no existir calendario de vacaciones en el centro, los dieciséis días de vacaciones a disfrutar en el periodo estival comprendido entre el 15 de junio y el 30 de septiembre, serán concedidos a elección de la persona trabajadora, si ésta avisa por escrito con, al menos, 2 meses de antelación de la fecha del disfrute, que deberá iniciarse obligatoriamente inmediatamente después del disfrute del descanso semanal, con independencia del día de la semana en que éste se produzca, prolongándose durante 16 días naturales e incorporándose en el turno de trabajo que corresponda.

En el supuesto que en el turno haya hasta 7 personas trabajadoras sólo podrá disfrutar vacaciones una de ellas. En caso de que haya 8 o más personas trabajadoras en el mismo turno, podrán disfrutar vacaciones en el mismo periodo 2 de ellas. En el supuesto que de la aplicación de la regla anterior resultarán personas trabajadoras sin derecho al disfrute en el periodo estival, las empresas facilitarán las medidas organizativas necesarias para garantizar el derecho. En todo caso, y habida cuenta

## V Convenio colectivo Sectorial Estatal de Servicios Externos Auxiliares y Atención al Cliente en empresas de Servicios Ferroviarios

que los turnos vacaciones pueden no ser coincidentes con quincenas naturales, de superponerse los turnos de vacaciones de diferentes personas trabajadoras, la empresa, por razones organizativas podrá establecer otras fórmulas en la elección de los turnos.

Cuando el periodo de vacaciones fijado en el calendario de vacaciones de la empresa coincida en el tiempo con una incapacidad temporal derivada del embarazo, parto o la lactancia natural o con el periodo de suspensión del contrato de trabajo previsto en el Estatuto de los Trabajadores, se tendrá derecho a disfrutar las vacaciones en fecha distinta a la de la incapacidad temporal o a la del disfrute del permiso que por aplicación de dicho precepto le correspondiera, al finalizar el periodo de suspensión, aunque haya terminado el año natural al que correspondan.

En el supuesto de que el periodo de vacaciones coincida con una incapacidad temporal por contingencias distintas a las señaladas en el párrafo anterior que imposibilite a la persona trabajadora disfrutarlas, total o parcialmente, durante el año natural a que corresponden, el trabajador podrá hacerlo una vez finalice su incapacidad y siempre que no hayan transcurrido más de 18 meses a partir del final del año en que se hayan originado.

## CAPÍTULO VI

### Suspensión del contrato de trabajo

#### Artículo 39. Excedencias

##### A) Forzosa o voluntaria

1. La excedencia podrá ser forzosa o voluntaria. La forzosa, que dará derecho a la conservación del puesto y al cómputo de la antigüedad de su vigencia, se concederá por la designación o elección para un cargo público, político o sindical que imposibilite la asistencia al trabajo. El reingreso deberá ser solicitado dentro del mes siguiente al cese en el cargo público, político o sindical.
2. El trabajador con al menos 1 año de antigüedad en la empresa tiene derecho a que se le reconozca la posibilidad de situarse en excedencia voluntaria en un plazo no menor a 4 meses y no mayor a 5 años. Este derecho sólo podrá ser ejercitado otra vez por el mismo trabajador si ha transcurrido 1 año desde el final de la anterior excedencia. El trabajador comunicará su intención de reincorporarse a su puesto de trabajo con al menos 1 mes de antelación. El incumplimiento del preaviso dará lugar a la extinción de la relación laboral.

Los trabajadores tendrán derecho a situarse en situación de excedencia voluntaria por el periodo de hasta 1 año con reserva de puesto de trabajo.

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

Los trabajadores tendrán derecho a un período de excedencia de duración no superior a 3 años para atender al cuidado de cada hijo, tanto cuando lo sea por naturaleza, como por adopción, o en los supuestos de acogimiento, tanto permanente como preadoptivo, aunque éstos sean provisionales, a contar desde la fecha de nacimiento o, en su caso, de la resolución judicial o administrativa. Cuando un nuevo sujeto causante diera derecho a un nuevo período de excedencia, el inicio de la misma dará fin al que, en su caso, se viniera disfrutando.

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

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

El período en que el trabajador permanezca en situación de excedencia conforme a lo establecido en este epígrafe será computable a efectos de antigüedad y la persona trabajadora tendrá derecho a la asistencia a cursos de formación profesional, a cuya participación deberá ser convocado por el empresario, especialmente con ocasión de su reincorporación.

Durante el primer año la persona trabajadora 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 nivel profesional equivalente.

Las personas trabajadoras tendrán derecho a un periodo de excedencia no superior a 2 años, para el cuidado de familiares que no puedan valerse por sí mismos y no desempeñen actividad retribuida alguna, hasta 2.º grado de consanguinidad o afinidad.

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

El período en que el trabajador permanezca en situación de excedencia conforme a lo establecido en este epígrafe será computable a efectos de antigüedad y la persona trabajadora tendrá derecho a la asistencia a cursos de formación profesional, a cuya participación deberá ser convocado por el empresario, especialmente con ocasión de su reincorporación.

Cuando estas excedencias vengan precedidas de una reducción de jornada las cotizaciones realizadas durante la misma se

computarán incrementadas hasta el 100% de la cuantía que hubiera correspondido si se hubiera mantenido sin dicha reducción.

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

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

la persona trabajadora que se acoja a una excedencia voluntaria conserva sólo un derecho preferente al reingreso en las vacantes de igual o similar grupo profesional al suyo que hubiera o se produjeran en la empresa.

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

#### **Artículo 40. Suspensión de contrato por nacimiento de hijo**

El nacimiento, que comprende el parto y el cuidado del menor de doce meses, suspenderá el contrato de trabajo de la madre biológica durante 16 semanas, de las cuales serán obligatorias las seis semanas ininterrumpidas inmediatamente posteriores al parto, que habrán de disfrutarse a jornada completa, para asegurar la protección de la salud de la madre.

El nacimiento suspenderá el contrato de trabajo del progenitor distinto de la madre biológica durante 16 semanas, de las cuales serán obligatorias las seis semanas ininterrumpidas inmediatamente posteriores al parto, que habrán de disfrutarse a jornada completa.

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

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

En 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, se solicite la reincorporación al puesto de trabajo.

La suspensión del contrato de cada uno de los progenitores por el cuidado de menor, una vez transcurridas las primeras seis semanas inmediatamente posteriores al parto, podrá distribuirse a voluntad de aquellos, en períodos semanales a disfrutar de forma acumulada o interrumpida y ejercitarse desde la finalización de la suspensión obligatoria posterior al parto hasta que el hijo o la hija cumpla doce meses. No obstante, la madre biológica podrá anticipar su ejercicio hasta cuatro semanas antes de la fecha previsible del parto. El disfrute de cada período semanal o, en su caso, de la acumulación de dichos períodos, deberá comunicarse a la empresa con una antelación mínima de quince días.

Este derecho es individual de la persona trabajadora sin que pueda transferirse su ejercicio al otro progenitor.

La suspensión del contrato de trabajo, transcurridas las primeras seis semanas inmediatamente posteriores al parto, podrá disfrutarse en régimen de jornada completa o de jornada parcial, previo acuerdo entre la empresa y la persona trabajadora, y conforme se determine reglamentariamente.

La persona trabajadora deberá comunicar a la empresa, con una antelación mínima de quince días, el ejercicio de este derecho. Cuando los dos progenitores que ejerzan este derecho trabajen para la misma empresa, la dirección empresarial podrá limitar su ejercicio simultáneo por razones fundadas y objetivas, debidamente motivadas por escrito.

En los supuestos de adopción, de guarda con fines de adopción y de acogimiento, la suspensión tendrá una duración de dieciséis semanas para cada adoptante, guardador o acogedor. Seis semanas deberán disfrutarse a jornada completa de forma obligatoria e ininterrumpida

inmediatamente después de la resolución judicial por la que se constituye la adopción o bien de la decisión administrativa de guarda con fines de adopción o de acogimiento.

Las diez semanas restantes se podrán disfrutar en períodos semanales, de forma acumulada o interrumpida, dentro de los doce meses siguientes a la resolución judicial por la que se constituya la adopción o bien a la decisión administrativa de guarda con fines de adopción o de acogimiento. En ningún caso un mismo menor dará derecho a varios periodos de suspensión en la misma persona trabajadora. El disfrute de cada período semanal o, en su caso, de la acumulación de dichos períodos, deberá comunicarse a la empresa con una antelación mínima de quince días. La suspensión de estas diez semanas se podrá ejercitar en régimen de jornada completa o a tiempo parcial, previo acuerdo entre la empresa y la persona trabajadora afectada.

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

Este derecho es individual de la persona trabajadora sin que pueda transferirse su ejercicio al otro adoptante, guardador con fines de adopción o acogedor.

La persona trabajadora deberá comunicar a la empresa, con una antelación mínima de quince días, el ejercicio de este derecho en los términos establecidos, en su caso, en los convenios colectivos. Cuando los dos adoptantes, guardadores o acogedores que ejerzan este derecho trabajen para la misma empresa, ésta podrá limitar el disfrute simultáneo de las diez semanas voluntarias por razones fundadas y objetivas, debidamente motivadas por escrito.

En el supuesto de discapacidad del hijo o hija en el nacimiento, adopción, en situación de guarda con fines de adopción o de acogimiento, la suspensión del contrato tendrá una duración adicional de dos semanas, una para cada uno de los progenitores. Igual ampliación procederá en el supuesto de nacimiento, adopción, guarda con fines de adopción o acogimiento múltiple por cada hijo o hija distinta del primero.

## **V Convenio colectivo Sectorial Estatal de Servicios Externos Auxiliares y Atención al Cliente en empresas de Servicios Ferroviarios**

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

## CAPÍTULO VII

### Protección de la maternidad y conciliación

#### Artículo 41. Protección del embarazo y la lactancia natural

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

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

exigirse por motivos justificados, se facilitará por la Empresa toda la documentación necesaria y con la debida prontitud, como máximo 1 semana desde que la trabajadora haga la petición, para que pueda solicitar la suspensión del contrato por riesgo durante el embarazo o riesgo durante la lactancia natural.

6. Las trabajadoras embarazadas, así como los padres y madres con hijos menores de 3 años tendrán preferencia en la permanencia en el centro de trabajo cuando existan traslados.
7. Las trabajadoras embarazadas tendrán derecho a ausentarse del trabajo, sin pérdida de su remuneración, para someterse a exámenes prenatales y técnicas de preparación al parto, previo aviso a la empresa, acompañando justificación médica de la necesidad de la realización de estas actividades y exámenes dentro de la jornada de trabajo.

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

#### **Artículo 42. Periodo de lactancia**

En los supuestos de nacimiento, adopción, guarda con fines de adopción o acogimiento, de acuerdo con el artículo 45.1.d) del Estatuto de los Trabajadores, las personas trabajadoras tendrán derecho a una hora de ausencia del trabajo, que podrán dividir en dos fracciones, para el cuidado del lactante hasta que este cumpla nueve meses. La duración del permiso se incrementará proporcionalmente en los casos de nacimiento, adopción, guarda con fines de adopción o acogimiento múltiples.

Quien ejerza este derecho, por su voluntad, podrá sustituirlo por una reducción de su jornada en media hora con la misma finalidad o acumularlo en jornadas completas. En el caso de optar por la acumulación, se aplicará en días laborables computando 1 hora por cada día de trabajo efectivo

según el cuadrante de la persona trabajadora hasta el cumplimiento de los 9 meses de edad del hijo.

La reducción de jornada contemplada en este apartado constituye un derecho individual de las personas trabajadoras sin que pueda transferirse su ejercicio al otro progenitor, adoptante, guardador o acogedor. No obstante, si dos personas trabajadoras de la misma empresa ejercen este derecho por el mismo sujeto causante, la dirección empresarial podrá limitar su ejercicio simultáneo por razones justificadas de funcionamiento de la empresa, que deberá comunicar por escrito.

Cuando ambos progenitores, adoptantes, guardadores o acogedores ejerzan este derecho con la misma duración y régimen, el periodo de disfrute podrá extenderse hasta que el lactante cumpla 12 meses.

#### **Artículo 43. Reducción de jornada por cuidado de menores y para atención de familiares**

Quien por razones de guarda legal tenga a su cuidado directo algún menor de 12 años o una persona con discapacidad, 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 aquélla.

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

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

Las personas trabajadoras tienen derecho a solicitar las adaptaciones de la duración y distribución de la jornada de trabajo, en la ordenación del tiempo de trabajo y en la forma de prestación, incluida la prestación de su trabajo a distancia, para hacer efectivo su derecho a la conciliación de la vida familiar y laboral. Dichas adaptaciones deberán ser razonables y proporcionadas en relación con las necesidades de la persona trabajadora y con las necesidades organizativas o productivas de la empresa.

En el caso de que tengan hijos o hijas, las personas trabajadoras tienen derecho a efectuar dicha solicitud hasta que los hijos o hijas cumplan doce años.

La empresa, ante la solicitud de adaptación de jornada, abrirá un proceso de negociación con la persona trabajadora y la RLT durante un periodo máximo de treinta días. Finalizado el mismo, la empresa, por escrito, comunicará la aceptación de la petición, planteará una propuesta alternativa que posibilite las necesidades de conciliación de la persona trabajadora o bien manifestará la negativa a su ejercicio. En este último caso, se indicarán las razones objetivas en las que se sustenta la decisión.

La persona trabajadora tendrá derecho a solicitar el regreso a su jornada o modalidad contractual anterior una vez concluido el periodo acordado o cuando el cambio de las circunstancias así lo justifique, aun cuando no hubiese transcurrido el periodo previsto.

#### **Artículo 44. Reducción o suspensión del contrato por cuidado de hijos con enfermedad grave**

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

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

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

La prestación económica consistirá en un subsidio equivalente al 100 por 100 de la base reguladora equivalente a la establecida para la prestación

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

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

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

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

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

#### **Artículo 45. Conciliación de la vida laboral y familiar**

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

Se creará una comisión mixta conformada por la Representación de la Empresa y la Representación Legal de los Trabajadores que se reunirá al menos dos veces al año cuya función será la de analizar de forma objetiva la posibilidad y viabilidad de atender las peticiones de aquellos trabajadores y trabajadoras que por circunstancias, personales, familiares, académicas o medicas debidamente acreditadas pudieran necesitar de forma temporal, traslados o modificaciones de la jornada o el régimen de turnos.

En aquellos centros de trabajo en los que existan tareas sujetas a turnos no rotativos, cuando se produzcan vacantes en los mismos se ofertarán previa a cualquier contratación las vacantes entre las personas que presten servicio en dicho centro, otorgándose según criterios de antigüedad en la empresa.

#### **Artículo 46. Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres**

Las empresas asumen como propios los principios de no discriminación e igualdad de trato por razones de sexo, estado civil, edad, origen racial o étnico, condición social, religión o convicciones, ideas políticas, orientación o identidad sexual, diversidad funcional, enfermedad, afiliación o no a un sindicato, así como por razón de lengua, tal y como establece la legislación vigente.

La empresa adjudicataria estará en contra de toda conducta que atente al respeto y la dignidad personal mediante la ofensa, verbal o física, por motivo de sexo, edad, origen racial o étnico, condición social, religión o convicciones, ideas políticas, orientación o identidad sexual, diversidad funcional, enfermedad, afiliación o no a un sindicato, así como por razón de lengua. Si la referida conducta es llevada a cabo prevariándose de una posición jerárquica, supondrá una circunstancia agravante de aquélla.

Las empresas adjudicatarias no realizarán ninguna contratación externa ni de servicios con empresas condenadas por sentencia firme por delitos contra la igualdad, la orientación sexual o la identidad de género.

Las empresas se comprometen a negociar y desarrollar planes para la gestión de la diversidad y la igualdad. Dichos planes integrarán un conjunto de medidas dirigidas a garantizar la igualdad plena de derechos y la eliminación de cualquier tipo de discriminación para todas las personas trabajadoras que se encuentren afectadas por este Convenio/Acuerdo, lo que es una condición básica para la integración y el mantenimiento de la cohesión social.

Del mismo modo, incluirán las medidas de acción positiva que se determinen necesarias y que se mantendrán hasta la eliminación de la situación que las motive. Anular cualquier cláusula o norma interna que implique discriminación directa o indirecta de las personas trabajadoras en los procesos de selección de personal, en la promoción, la formación, la conciliación de la vida personal, laboral y familiar, los beneficios sociales, el salario, la protección de la salud, etc.

Las empresas afectadas por el ámbito de aplicación del presente convenio, con más de 50 trabajadores están obligadas a elaborar un plan de igualdad y diversidad con el alcance y contenido establecidos en la legislación vigente, entendiéndose por éste, un conjunto ordenado de medidas, adoptadas después de realizar un diagnóstico de situación, tendentes a alcanzar en la empresa la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres y a eliminar la discriminación por razón de sexo, así como la integración laboral de las personas trabajadoras que pertenecen a colectivos más desfavorecidos como son el colectivo de personas con discapacidad, inmigrantes, LGTBI. Fijando los concretos objetivos de igualdad a alcanzar, las estrategias y prácticas a adoptar para su consecución, así como el establecimiento de sistemas eficaces de seguimiento y evaluación de los objetivos fijados.

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

#### **Artículo 47. Acoso sexual, psicológico y por razón de sexo**

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

#### **Artículo 48. 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. En los términos previstos en la Ley General de la Seguridad Social, la suspensión y la extinción del contrato de trabajo previstas en el

apartado anterior darán lugar a situación legal de desempleo. El tiempo de suspensión se considerará como período de cotización efectiva a efectos de las prestaciones de Seguridad Social y de desempleo.

3. Las empresas que formalicen contratos de interinidad para sustituir a trabajadoras víctimas de violencia de género que hayan suspendido su contrato de trabajo o ejercitado su derecho a la movilidad geográfica o al cambio de centro de trabajo, una vez finalizada la situación de interinidad cuando se produzca la reincorporación, ésta se realizará en las mismas condiciones existentes en el momento de la suspensión del contrato de trabajo.
4. 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.
5. Las ausencias totales o parciales al trabajo motivadas por la situación física o psicológica derivada de la violencia de género sufrida por una víctima de violencia de género se considerarán justificadas.
6. Las trabajadoras que tengan la consideración de víctimas de violencia de género tendrán derecho, para hacer efectiva su protección o su derecho a la asistencia social integral, a la reducción de la jornada de trabajo con disminución proporcional del salario o a la reordenación del tiempo de trabajo, a través de la adaptación del horario, de la aplicación del horario flexible o de otras formas de ordenación del tiempo de trabajo que se utilicen en la empresa. Estos derechos se podrán ejercitar mediante acuerdos entre la empresa y los representantes de los trabajadores, o conforme al acuerdo entre la empresa y los trabajadores afectados. En su defecto, la concreción de estos derechos corresponderá a las trabajadoras afectadas.
7. La trabajadora que tenga la consideración de víctima de violencia de género y se vea obligada a abandonar el puesto de trabajo en la localidad donde venía prestando servicio, para hacer efectiva

su protección o su derecho a la asistencia social integral, tendrá derecho preferente a ocupar otro puesto de trabajo, del mismo grupo profesional o nivel profesional equivalente, que la empresa tenga vacante en cualquier otro de sus centros de trabajo. En tales supuestos, la empresa estará obligada a comunicar a la víctima las vacantes existentes en dicho momento o las que se pudieran producir en el futuro. El traslado o el cambio de centro de trabajo tendrá una duración inicial de 6 meses, durante los cuales la empresa tendrá la obligación de reservar el puesto de trabajo que anteriormente ocupaba la trabajadora. Terminado este periodo, la trabajadora podrá optar entre el regreso a su puesto de trabajo anterior o la continuidad en el nuevo. En este último caso, decaerá la mencionada obligación de reserva.

En los casos de violencia doméstica se tendrán los mismos derechos y garantías establecidos anteriormente.

#### **Artículo 49. Protección social**

Aquel trabajador/a que sea requerido expresamente por parte de la empresa para iniciar un procedimiento judicial, a través de las modalidades procesales al efecto, y deba por mor de dicha acción, comparecer en cualquier sede judicial, recibirá la asistencia jurídica proporcionada a cargo de la empresa. En los mismos términos, cuando la empresa constate que el trabajador/a ha realizado el correcto desempeño de su labor, en función de la información disponible y sea víctima de una agresión física por un usuario, cliente o persona ajena al servicio, siempre que sea durante la prestación laboral, la empresa proporcionará la asistencia jurídica correspondiente.

## **CAPÍTULO VIII**

### **Protección social**

#### **Artículo 50. Jubilación Parcial y contrato de relevo**

Con la finalidad de promover la celebración de este contrato de trabajo en el sector, para dotar de la necesaria seguridad jurídica y con la finalidad de superar las dificultades que este contrato pueda conllevar para la concertación del de relevo, en relación a la organización de las plantillas en las empresas y del trabajo, se establece que las personas trabajadoras podrán solicitar a la empresa acogerse a la jubilación parcial anticipada siempre que lo hagan con al menos con un mes a la fecha prevista para la jubilación correspondiendo a la empresa la decisión final sobre la concesión y formalización del correspondiente contrato de relevo. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 12.6 y 12.7 del Estatuto de los Trabajadores.

#### **Artículo 51. Incapacidad temporal**

En los supuestos de IT derivada de accidente laboral con o sin hospitalización o derivada de enfermedad profesional, las empresas complementarán hasta el 100% de la base de cotización del mes anterior a la fecha de la misma, desde el primer día y hasta la finalización de la misma.

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

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

- Entre los días 1 al 3 hasta el 50% de la base de cotización del mes anterior a la fecha de la misma, ambos inclusive.
- Entre los días 4 al 99 hasta el 75% de la base de cotización del mes anterior a la fecha de la misma, ambos inclusive.
- A partir del día 100 hasta el 95% de la base de cotización del mes anterior a la fecha de la misma.

Si un trabajador/a tuviera que abandonar su puesto de trabajo por encontrarse enfermo ese día se considerará trabajado siempre y cuando hayan transcurrido al menos 1/3 de la jornada y acredite la situación de incapacidad temporal mediante la baja médica oficial.

### **Artículo 52. Seguro de accidentes**

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

- a) Por muerte: 19.500 euros.
- b) Por gran invalidez: 19.500 euros.
- c) Por invalidez permanente absoluta: 12.000 euros.

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

### **Artículo 53. Prendas de trabajo**

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

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

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

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

- Un abrigo, al inicio y otro cada 2 años.
- Dos chaquetas, al inicio y una chaqueta cada 2 años.

## V Convenio colectivo Sectorial Estatal de Servicios Externos Auxiliares y Atención al Cliente en empresas de Servicios Ferroviarios

- Dos chalecos, dos al inicio y uno cada 2 años, cuando así se les exija.
- Tres camisas de verano cada año.
- Dos camisas de invierno cada año.
- Dos pantalones o faldas de invierno, a elegir por la persona trabajadora, cada año.
- Dos pantalones o faldas de verano, a elegir por la persona trabajadora, cada año.
- Corbata, pañuelo, bolso y un par de guantes, cada 2 años, cuando así se les exija.
- Un par de zapatos, cada año.

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

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

La entrega de la uniformidad deberá realizarse siempre que sea posible en el lugar de prestación de servicios. En el caso de que no fuera posible realizar la entrega en el centro, y como consecuencia de ello el trabajador tenga que desplazarse al punto de recogida, este se realizará dentro de la jornada ordinaria. Si todo lo anterior no fuera posible en el caso de que el trabajador tenga que desplazarse fuera de su jornada ordinaria la empresa vendrá obligada a abonar el tiempo empleado como horas extraordinarias o a compensarlo con descansos.

## **CAPÍTULO IX**

### **Representación de los trabajadores**

#### **Artículo 54. Garantías de los representantes de los trabajadores**

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

Asimismo, en aplicación de la normativa de carácter sindical y la jurisprudencia al respecto, ninguna persona trabajadora podrá verse perjudicada en su progresión económica o profesional por la realización de funciones sindicales. A estos efectos, la persona trabajadora que con dedicación exclusiva a funciones sindicales tendrá la calificación de apto exclusivamente por el tiempo dedicado a dichas funciones. No obstante, a estas personas trabajadoras les será de aplicación el tiempo de permanencia del subnivel que corresponda.

#### **Artículo 55. Horas sindicales**

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

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

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

## **Artículo 56. Secciones sindicales**

Podrán constituirse secciones sindicales por aquellos trabajadores afiliados a los sindicatos, de acuerdo con lo previsto en la Ley Orgánica de Libertad Sindical. Dichas secciones sindicales estarán representadas, a todos los efectos, por los delegados sindicales elegidos por y entre sus afiliados en el lugar de prestación de servicio.

De conformidad con lo dispuesto anteriormente, la representación del sindicato informará a la empresa de los nombramientos que se produzcan de delegados sindicales derivados de este convenio colectivo, cuyos miembros gozarán de las mismas garantías que los delegados de personal.

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

## **Artículo 57. Cuota sindical**

Aquellas personas trabajadoras que lo soliciten a la dirección de la empresa, les será descontada la cuota sindical en la nómina mensual.

## **Artículo 58. Liquidación y finiquito**

Cuando la persona expresamente lo solicite, será preceptiva la presencia de un representante de los trabajadores en el acto de la firma de su liquidación o finiquito.

## **Artículo 59. Formación y perfeccionamiento**

Las personas trabajadoras afectadas por el presente convenio colectivo tendrán derecho:

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

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

En todos los supuestos la persona trabajadora vendrá obligada a presentar los oportunos justificantes de asistencia a exámenes y de matriculación.

### **Artículo 60. Permisos individuales de formación (PIF)**

Los permisos individuales de formación podrán ser solicitados por la persona trabajadora siempre que esté cursando estudios dirigidos a la obtención de un título oficial, cuyo título deberá estar publicado en un Boletín Oficial, y que cumpla los requisitos de la norma de aplicación.

## **CAPÍTULO X**

### **Prevención de riesgos laborales**

#### **Artículo 61. Prevención de riesgos laborales**

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

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

#### **Artículo 62. Delegados de prevención**

A) Marco de elección de los delegados de prevención.

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

B) Recursos de los delegados de prevención.

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

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

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

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

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

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

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

### **Artículo 63. Comité de Medio Ambiente**

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

1. Su composición será paritaria y constará de 4 miembros en representación de cada una de las partes.
2. Estará asistido por los asesores designados por cada una de las partes.

### **Artículo 64. Delegados de Medio Ambiente**

Cada organización sindical que ostente la condición de más representativa en el ámbito estatal podrá designar en los centros de trabajo donde tenga presencia en los órganos unitarios de representación de las personas trabajadoras un delegado de Medio Ambiente de entre los delegados de prevención, cuyas funciones y competencias son:

1. Colaborar con la dirección de la empresa en la mejora de la acción medioambiental, en el marco de los principios generales definidos en el presente artículo.

## V Convenio colectivo Sectorial Estatal de Servicios Externos Auxiliares y Atención al Cliente en empresas de Servicios Ferroviarios

2. Promover y fomentar la cooperación de las personas trabajadoras en el cumplimiento de la normativa medioambiental.
3. Ejercer una labor de seguimiento sobre el cumplimiento de la normativa de medio ambiente, así como de las políticas y objetivos medioambientales que la empresa establezca.
4. Recibir información, si procede, sobre la puesta en marcha de nuevas tecnologías de las que se pudieran derivar riesgos medioambientales, así como sobre el desarrollo de sistemas de gestión medioambiental.
5. Proponer a la empresa la adopción de medidas tendentes a reducir los riesgos medioambientales y de mejora de la gestión medioambiental.
6. Ser informado en el diseño y desarrollo de las acciones formativas en materias relacionadas con las obligaciones medioambientales de la empresa.

## CAPÍTULO XI

### Régimen disciplinario

#### Artículo 65. Régimen disciplinario

Los trabajadores afectados por el presente convenio colectivo estatal podrán ser sancionados por la dirección de la empresa de acuerdo con la graduación de faltas y sanciones que se establece a continuación.

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

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

1. De una a tres faltas de puntualidad en la asistencia al trabajo, con retraso superior a 10 minutos no justificadas, durante el periodo de un mes.
2. No cursar en tiempo la baja correspondiente cuando se falte al trabajo por incapacidad temporal. El tiempo máximo para justificar dicha baja, será de 72 horas, salvo circunstancias que lo imposibiliten, debidamente acreditadas, constituyendo requisito imprescindible la acreditación mediante el preceptivo parte oficial expedido por el facultativo. Dicha acreditación podrá ser por cualquier medio o telemático.
3. El abandono del servicio sin causa justificada. Si como consecuencia del abandono se originase un perjuicio de alguna consideración a la empresa o fuese causa de accidente a sus compañeros, esta falta podrá ser considerada como grave o muy grave, según los casos. Debe justificarse a la RLT el perjuicio económico.
4. Pequeñas negligencias en la conservación de los géneros, artículos y materiales.
5. Emplear o portar para uso propio y privado, fuera de servicio prendas de la empresa, excepto a la entrada o salida al trabajo.
6. Las discusiones con los compañeros de trabajo dentro de los ámbitos donde se desarrolle el mismo. Si tales discusiones

## V Convenio colectivo Sectorial Estatal de Servicios Externos Auxiliares y Atención al Cliente en empresas de Servicios Ferroviarios

tuvieran lugar en presencia del público o produjeran escándalo notorio, podrán ser consideradas como faltas graves o muy graves.

7. Faltar al trabajo 1 día al mes, sin causa justificada.
8. No comunicar a la empresa, cuando no va a ser posible la asistencia al puesto de trabajo.

### B) Faltas menos graves:

1. A partir de las 4 faltas de puntualidad, superiores a 15 minutos y no justificadas, en la asistencia al trabajo.
2. Faltar al trabajo 2 días al mes sin causa justificada.
3. Entregarse a juegos o distracciones durante las horas de trabajo efectivo.
4. La desobediencia a sus superiores en cualquier materia específica de trabajo.
5. Realizar, sin el oportuno permiso, trabajos particulares durante la jornada, así como emplear herramientas de la empresa para usos propios.
6. La reiterada falta de aseo y pulcritud durante el servicio, siempre que se haya comunicado, mínimo dos veces, con anterioridad y por escrito esta circunstancia al trabajador.
7. Dejar de emitir o cobrar, por negligencia, facturas a los clientes, sin perjuicio de reintegro de su importe. La falta voluntaria de esta obligación será considerada como falta muy grave. A partir de la tercera falta, la primera y segunda serán leves, en el periodo de un año.
8. La reincidencia de 3 faltas leves, aunque sea de distinta naturaleza, dentro de un trimestre y habiendo mediado amonestación.

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

1. La simulación de enfermedad o accidente.

V Convenio colectivo Sectorial Estatal de Servicios Externos Auxiliares y  
Atención al Cliente en empresas de Servicios Ferroviarios

2. Simulación de la presencia de otra persona trabajadora, fichando, contestando o firmando por él.
3. Negligencia importante en la conservación de los géneros, artículos y materiales tanto propiedad de la empresa, como de aquellas otras empresas para las que se preste los servicios.
4. La imprudencia en acto de trabajo. Si implicase riesgo de accidente para el trabajador, sus compañeros o peligro de avería para las instalaciones o bien de la empresa, podrá ser considerado como muy grave.
5. El abandono del trabajo sin causa justificada por segunda vez en un mes. Si como consecuencia del abandono se originase un perjuicio de alguna consideración a la empresa o fuese causa de accidente a sus compañeros, esta falta podrá ser considerada como grave o muy grave, según los casos.
6. La obstrucción a la realización de los informes y/o partes que haya dispuesto la empresa. La falsedad u omisión de los datos contenidos en dichos documentos será considerada como falta muy grave.
7. La inobservancia de las obligaciones derivadas de las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo.
8. La falta grave de atención y cortesía con el público, no reiterada, y en acto de servicio.
9. La reincidencia en 3 faltas menos graves, aunque sean de distinta naturaleza, dentro de un trimestre y habiendo mediado amonestación.

D) Faltas muy graves: Se estimarán como tales las siguientes:

1. Más de 8 faltas no justificadas de puntualidad, superiores a 15 minutos cometidas en el periodo de 6 meses o 12 durante 1 año.
2. Más de 6 faltas de asistencia al trabajo, sin justificar, en un periodo de 6 meses o 12 durante 1 año.
3. El fraude, deslealtad o abuso de confianza en las gestiones encomendadas, así como el hurto y/o robo, tanto en relación con

ésta, como a los compañeros o compañeras de trabajo o con cualquier persona dentro de las dependencias de la empresa, o durante el servicio en cualquier otro lugar.

4. Hacer desaparecer, inutilizar, destrozar o causar desperfectos en los materiales, géneros, útiles, herramientas, maquinaria, aparatos, instalaciones, edificios, enseres y documentos de la empresa.
5. La embriaguez habitual cuando el trabajador esté en tiempo de servicio y repercuta de forma negativa en el trabajo.
6. El acoso sexual y el acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual expresión y/o identidad de género y el acoso psicológico, o por razón de sexo, a jefes, a compañeros y a subordinados.
7. Las faltas de respeto a la intimidad y a la consideración debida a la dignidad de las personas trabajadoras, comprendidas las ofensas verbales o físicas de naturaleza sexual.
8. Los malos tratos de palabra u obra, abuso de autoridad o la falta grave de respeto y consideración a jefes, a compañeros/as y subordinados/as.
9. Causar accidentes graves por negligencia o imprudencia.
10. Abandonar el trabajo en puestos de responsabilidad.
11. Originar frecuentes riñas y pendencias con los compañeros/as de trabajo.
12. El cobro reiterado en más de 4 ocasiones de artículos a precio superior al facturado.
13. La reincidencia en 3 faltas graves, aunque sea de distinta naturaleza, siempre que se cometa dentro de los 6 meses siguientes de haberse cometido la primera.
14. La reincidencia en 3 faltas leves o 2 graves en un periodo de 12 meses, aunque haya mediado sanción.

Régimen de sanciones: Por faltas leves: Amonestación verbal.

Por faltas menos graves: Amonestación escrita.

Por faltas graves:

Inhabilitación para el ascenso por un plazo no superior a 1 año.  
Suspensión de empleo y sueldo de 1 a 15 días.

Por faltas muy graves:

Inhabilitación para el ascenso por un plazo no superior a 2 años.  
Suspensión de empleo y sueldo de 6 días a 15 días.

Despido.

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

Procedimiento sancionador:

La facultad de las empresas para imponer sanciones se deberá ejercitar siempre por escrito, del que deberá acusar recibo y firmar el enterado. Antes de la imposición de sanciones, exclusivamente por faltas graves o muy graves, la empresa deberá abrir el oportuno expediente, de acuerdo a los requisitos siguientes:

1. Tan pronto como tenga conocimiento de la falta cometida, lo comunicará por escrito a la persona afectada y al comité de empresa o delegados de personal, así como al sindicato al que este afiliado, con expresión de los hechos imputados.
2. Estas personas, en el plazo de 5 días laborables, a partir de la recepción del escrito de la falta, efectuarán las alegaciones que consideren oportunas, por el mismo conducto, afirmando, negando o clarificando los hechos.
3. Transcurrido el plazo, se haya o no recibida contestación, la dirección de la empresa, a la vista de las pruebas aportadas,

una vez valoradas en su conjunto, procederá al archivo de lo actuado o ejercerá su acción sancionadora, si procede.

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

#### **Prescripción:**

Prescribirán las faltas leves a los 10 días, las menos graves en 15 días, las graves a los 20 días y las muy graves a los 30 días, a partir de la fecha en que la empresa tuvo conocimiento de su comisión y, en todo caso, a los 2 meses de haberse cometido.

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

En relación a los expedientes sancionadores, las sanciones serán pospuestas hasta que se resuelvan las impugnaciones interpuestas.

Cumplimiento de las sanciones: el cumplimiento de las sanciones prescribirá desde su imposición en el plazo de 3 meses para las faltas graves y de 6 meses para las muy graves.

### **Artículo 66. Formación continua**

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

#### **Disposición adicional primera**

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

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

Las partes acuerdan su adhesión total e incondicionada al VI Acuerdo sobre Solución Autónoma de Conflictos Laborales (sistema extrajudicial) publicado en el BOE de 23 de diciembre de 2020.

Asimismo, las partes acuerdan su adhesión a los diversos sistemas de solución extrajudicial de conflictos existentes en el ámbito autonómico, en el supuesto de que el conflicto no traspase el ámbito de una comunidad autónoma.

### **Disposición adicional tercera. Reglas de solución de conflictos de concurrencia entre las distintas unidades de negociación del sector**

De conformidad con lo previsto en el artículo 83.2 del Estatuto de los Trabajadores, los supuestos de concurrencia entre el presente convenio colectivo estatal y los de ámbito inferior, a excepción de lo establecido sobre la aplicación prioritaria prevista en el artículo 84.2 del mismo cuerpo normativo, para las materias allí previstas, así como el respeto al principio de complementariedad entre las unidades de negociación antedichas, se regirán por las reglas siguientes:

Dada la naturaleza del presente convenio colectivo sectorial y el nivel jerárquico que las partes le otorgan, la regulación material recogida en el mismo tiene el carácter de mínimo a excepción de lo establecido sobre la aplicación prioritaria de las materias previstas en el artículo 84.2 del Estatuto de los Trabajadores.

Se reconoce el principio de complementariedad de los convenios colectivos de ámbito de empresa respecto del presente convenio colectivo sectorial estatal.

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

- Contratación: modalidades contractuales.
- Periodo de prueba.

## V Convenio colectivo Sectorial Estatal de Servicios Externos Auxiliares y Atención al Cliente en empresas de Servicios Ferroviarios

- Subrogación convencional por cambio de empresario.
- Clasificación profesional.
- Movilidad funcional.
- Estructura de remuneración con inclusión de indemnizaciones y suplidos
- Jornada de trabajo
- Formación profesional.
- Movilidad geográfica.
- Régimen disciplinario.
- Acción social y mejoras voluntarias de la acción protectora de la Seguridad Social.

Asimismo, se podrá negociar y desarrollar cualquier materia no regulada o no incluida en el presente convenio.

### **Disposición adicional cuarta**

Serán subrogables los trabajadores adscritos a los servicios de prestación de servicios de aparcamiento público de vehículos en estaciones ferroviarias, así como los trabajadores adscritos a la actividad de prestación de servicios auxiliares de atención al cliente en las estaciones del núcleo de cercanías de Madrid, que fueron subrogados mediante acta de subrogación de fecha 23 de enero del 2014 y 22 de enero de 2014, respectivamente. Ambas actas fueron registradas en la Comisión Paritaria del presente convenio colectivo en fecha 27 de enero de 2014, quedando depositadas en dicha comisión.

### **Disposición adicional quinta**

Las empresas negociaran un protocolo de intervención que facilite el proceso de transición de las personas trans en el ámbito laboral.

Mientras se negocie ese protocolo la empresa correspondiente se compromete a:

## V Convenio colectivo Sectorial Estatal de Servicios Externos Auxiliares y Atención al Cliente en empresas de Servicios Ferroviarios

- Adecuar la documentación e identificaciones internas a la diversidad, respetando siempre la identidad de género de cada trabajador o trabajadora.
- Facilitar el vestuario adecuado al género auto percibido.
- Facilitar el uso de servicios y vestuarios adecuados al género auto percibido.

### **Disposición adicional sexta**

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

### **Disposición transitoria**

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

## ANEXO I Tabla salarial 2020

	<b>Valor mensual</b>	<b>Valor diario</b>	<b>Valor hora</b>	<b>Valor anual</b>
Salario base grupo III.	799,53			11.193,42
Salario base grupo I y II.	827,16			11.580,24
Plus convenio.	148,15			1.777,80
Antigüedad por trienios.	18,79			263,06
Plus idioma.	16,59			199,08
Plus quebranto de moneda.	16,59			199,08
Plus asistencia.		2,04		457,00
Plus transporte.	121,62	6,67		1.459,44
Plus vestuario.	121,62	6,67		1.459,44
Plus nocturnidad.			1,55	
Plus festivo.		10,15		

<b>Pluses responsabilidad</b>	<b>Valor mensual</b>	<b>Valor anual</b>
Jefe de servicio.	198,99	2387,99
Coordinador de servicio.	129,96	1559,52
Azafato encargado.	94,91	1138,95
Oficial de taquilla.	49,76	597,12
Adjunto.	49,76	597,12
Jefe de aparcamiento.	22,12	265,44

V Convenio colectivo Sectorial Estatal de Servicios Externos Auxiliares y  
Atención al Cliente en empresas de Servicios Ferroviarios

<b>Horas extraordinarias/horas extraordinarias por fuerza mayor</b>	<b>Valor hora</b>
Jefe de servicio.	11,5
Coordinador de servicio.	11,08
Azafato encargado.	10,87
Oficial de taquilla/jefe de aparcamiento.	10,24
Adjunto.	10,24
Resto categorías del grupo III.	9,93

<b>Plus NOL</b>	<b>Valor mes</b>
Grupo III.	18
Azafato encargado/Jefe de aparcamiento/ oficial administrativo.	19
Coordinador de servicio.	20
Jefe de servicio.	21

## Tabla salarial enero-mayo 2021

	Valor mensual	Valor diario	Valor hora	Valor anual
Salario base grupo III.	807,53			11.305,35
Salario base grupo I y II.	835,43			11.696,04
Plus convenio.	149,63			1.795,58
Antigüedad por trienios.	18,98			265,69
Plus idioma.	16,76			201,07
Plus quebranto de moneda.	16,76			201,07
Plus asistencia.		2,06		461,57
Plus transporte.	122,84	6,74		1.474,03
Plus vestuario.	122,84	6,74		1.474,03
Plus nocturnidad.			1,57	
Plus festivo.		10,25		

Pluses responsabilidad	Valor mensual	Valor anual
Jefe de servicio.	200,98	2.411,87
Coordinador de servicio.	131,26	1.575,12
Azafato encargado.	95,86	1.150,34
Oficial de taquilla.	50,26	603,09
Adjunto.	50,26	603,09
Jefe de aparcamiento.	22,34	268,09

V Convenio colectivo Sectorial Estatal de Servicios Externos Auxiliares y  
Atención al Cliente en empresas de Servicios Ferroviarios

<b>Horas extraordinarias/horas extraordinarias por fuerza mayor</b>	<b>Valor hora</b>
Jefe de servicio.	11,62
Coordinador de servicio.	11,19
Azafato encargado.	10,98
Oficial de taquilla/jefe de aparcamiento.	10,34
Adjunto.	10,34
Resto categorías del grupo III.	10,03

<b>Plus NOL</b>	<b>Valor mes</b>
Grupo III.	18,18
Azafato encargado/Jefe de aparcamiento/ oficial administrativo.	19,19
Coordinador de servicio.	20,2
Jefe de servicio.	21,21

## Tabla salarial junio-diciembre 2021

	Valor mensual	Valor diario	Valor hora	Valor anual
Salario base grupo III.	815,52			11.417,29
Salario base grupo I y II.	843,70			11.811,84
Plus convenio.	151,11			1.813,36
Antigüedad por trienios.	19,17			268,32
Plus idioma.	16,92			203,06
Plus quebranto de moneda.	16,92			203,06
Plus asistencia.		2,08		466,14
Plus transporte.	124,05	6,80		1.488,63
Plus vestuario.	124,05	6,80		1.488,63
Plus nocturnidad.			1,58	
Plus festivo.		10,35		

Pluses responsabilidad	Valor mensual	Valor anual
Jefe de servicio.	202,97	2.435,75
Coordinador de servicio.	132,56	1.590,71
Azafato encargado.	96,81	1.161,73
Oficial de taquilla.	50,76	609,06
Adjunto.	50,76	609,06
Jefe de aparcamiento.	22,56	270,75

V Convenio colectivo Sectorial Estatal de Servicios Externos Auxiliares y  
Atención al Cliente en empresas de Servicios Ferroviarios

<b>Horas extraordinarias/horas extraordinarias por fuerza mayor</b>	<b>Valor hora</b>
Jefe de servicio.	11,73
Coordinador de servicio.	11,3
Azafato encargado.	11,09
Oficial de taquilla/jefe de aparcamiento.	10,44
Adjunto.	10,44
Resto categorías del grupo III.	10,13

<b>Plus NOL</b>	<b>Valor mes</b>
Grupo III.	18,36
Azafato encargado/Jefe de aparcamiento/ oficial administrativo.	19,38
Coordinador de servicio.	20,4
Jefe de servicio.	21,42

## Tabla salarial 2022

	Valor mensual	Valor diario	Valor hora	Valor anual
Salario base grupo III.	835,91			11.702,72
Salario base grupo I y II.	864,79			12.107,14
Plus convenio.	154,89			1.858,69
Antigüedad por trienios.	19,65			275,03
Plus idioma.	17,34			208,14
Plus quebranto de moneda.	17,34			208,14
Plus asistencia.		2,13		477,79
Plus transporte.	127,15	6,97		1.525,85
Plus vestuario.	127,15	6,97		1.525,85
Plus nocturnidad.			1,62	
Plus festivo.		10,61		

Pluses responsabilidad	Valor mensual	Valor anual
Jefe de servicio.	208,04	2.496,64
Coordinador de servicio.	135,87	1.630,48
Azafato encargado.	99,23	1.190,77
Oficial de taquilla.	52,03	624,29
Adjunto.	52,03	624,29
Jefe de aparcamiento.	23,12	277,52

V Convenio colectivo Sectorial Estatal de Servicios Externos Auxiliares y  
Atención al Cliente en empresas de Servicios Ferroviarios

<b>Horas extraordinarias/horas extraordinarias por fuerza mayor</b>	<b>Valor hora</b>
Jefe de servicio	12,02
Coordinador de servicio	11,58
Azafato encargado	11,37
Oficial de taquilla/jefe de aparcamiento	10,7
Adjunto	10,7
Resto categorías del grupo III	10,38

<b>Plus NOL</b>	<b>Valor mes</b>
Grupo III.	18,82
Azafato encargado/Jefe de aparcamiento/ oficial administrativo.	19,86
Coordinador de servicio.	20,91
Jefe de servicio.	21,96

## Tabla salarial 2023

	Valor mensual	Valor diario	Valor hora	Valor anual
Salario base grupo III.	858,90			12.024,54
Salario base grupo I y II.	888,57			12.440,09
Plus convenio.	159,15			1.909,80
Antigüedad por trienios.	20,19			282,59
Plus idioma.	17,82			213,86
Plus quebranto de moneda.	17,82			213,86
Plus asistencia.		2,19		490,93
Plus transporte.	130,65	7,16		1.567,81
Plus vestuario.	130,65	7,16		1.567,81
Plus nocturnidad.			1,66	
Plus festivo.		10,90		

Pluses responsabilidad	Valor mensual	Valor anual
Jefe de servicio.	213,76	2.565,30
Coordinador de servicio.	139,61	1.675,32
Azafato encargado.	101,96	1.223,52
Oficial de taquilla.	53,46	641,46
Adjunto.	53,46	641,46
Jefe de aparcamiento.	23,76	285,15

V Convenio colectivo Sectorial Estatal de Servicios Externos Auxiliares y  
Atención al Cliente en empresas de Servicios Ferroviarios

<b>Horas extraordinarias/horas extraordinarias por fuerza mayor</b>	<b>Valor hora</b>
Jefe de servicio.	12,35
Coordinador de servicio.	11,9
Azafato encargado.	11,68
Oficial de taquilla/jefe de aparcamiento.	10,99
Adjunto.	10,99
Resto categorías del grupo III.	10,67

<b>Plus NOL</b>	<b>Valor mes</b>
Grupo III.	19,34
Azafato encargado/Jefe de aparcamiento/ oficial administrativo.	20,41
Coordinador de servicio.	21,49
Jefe de servicio.	22,56

## Tabla salarial 2024

	Valor mensual	Valor diario	Valor hora	Valor anual
Salario base grupo III.	879,51			12.313,13
Salario base grupo I y II.	909,90			12.738,65
Plus convenio.	162,97			1.995,64
Antigüedad por trienios.	20,67			298,37
Plus idioma.	18,25			218,99
Plus quebranto de moneda.	18,25			502,71
Plus asistencia.		2,24		1.605,44
Plus transporte.	133,79	7,33		1.605,44
Plus vestuario.	133,79	7,33		
Plus nocturnidad.			1,70	
Plus festivo.		11,16		

Pluses responsabilidad	Valor mensual	Valor anual
Jefe de servicio.	218,89	2.626,87
Coordinador de servicio.	142,96	1.715,53
Azafato encargado.	104,41	1.252,88
Oficial de taquilla.	54,74	656,86
Adjunto.	54,74	656,86
Jefe de aparcamiento.	24,33	291,99

V Convenio colectivo Sectorial Estatal de Servicios Externos Auxiliares y  
Atención al Cliente en empresas de Servicios Ferroviarios

<b>Horas extraordinarias/horas extraordinarias por fuerza mayor</b>	<b>Valor hora</b>
Jefe de servicio.	12,65
Coordinador de servicio.	12,19
Azafato encargado.	11,96
Oficial de taquilla/jefe de aparcamiento.	11,25
Adjunto.	11,25
Resto categorías del grupo III.	10,93

<b>Plus NOL</b>	<b>Valor mes</b>
Grupo III.	19,80
Azafato encargado/Jefe de aparcamiento/ oficial administrativo.	20,90
Coordinador de servicio.	22,01
Jefe de servicio.	23,10

## Grados de consanguinidad o afinidad

<b>Grados</b>	<b>Titular / cónyuge</b>			
1º	Madre/Padre	Suegra/o	Hija/o	Nuera/Yerno
2º	Abuela/o	Hermana/o	Cuñada/o	Nieta/o
3º	Bisabuela/o	Tía/o	Sobrina/o	Biznieta/o
4º	Prima/o			

# Ficha de afiliación

Cumplimentar en letras mayúsculas, preferentemente a bolígrafo.  
Los campos sombreados los rellenará CCOO.



## Datos personales

N.I.F.-N.I.E.	APELLIDOS			NOMBRE		
DIRECCIÓN			CÓDIGO POSTAL	LOCALIDAD	E-MAIL	
TELÉFONO	FECHA DE NACIMIENTO	SEXO	PROFESIÓN	COD.		

## Datos Empresa

N.I.F.-C.I.F. EMPRESA	NÚMERO SEGURIDAD SOCIAL	NOMBRE ABREVIADO	TELÉFONO CENTRALITA
DIRECCIÓN CENTRO DE TRABAJO		CÓDIGO POSTAL	LOCALIDAD

Preferiría pagar la cuota sindical

por nómina  por banco/caja

FIRMA

## Datos Sindicales

FECHA DE ANTIGÜEDAD	RAMA	SECTOR	COD.	COD.

NOMBRE ORGANIZACIÓN

FIRMA Y SELLO DE LA ORGANIZACIÓN

De conformidad con la Ley Orgánica de Protección de Datos de carácter personal, se le informa que sus datos personales serán incorporados a un fichero titularidad de CCOO integrado por los ficheros pertenecientes a la confederación o unión regional correspondiente según el lugar en que reside su centro de trabajo, a la federación del sector al que pertenezca la empresa en la que trabaje, así como -en todo caso- a la CS de CCOO. La finalidad del tratamiento de sus datos por parte de todas ellas la constituye el mantenimiento de su relación como afiliado.



## Orden de domiciliación bancaria

ENTIDAD BENEFICIARIA	FECHA
CCOO UNIDAD ADMINISTRADORA DE RECAUDACIÓN (UAR)	

DETALLE DE DOMICILIACIÓN

CONCEPTO: CUOTA SINDICAL DE AFILIACIÓN  
TITULAR DEL RECIBO

TITULAR CUANTA DE CARGO	IBAN	ENTIDAD	NÚMERO DE CUENTA

ENTIDAD DE CRÉDITO	NOMBRE OFICINA DIRECCIÓN LOCALIDAD	con cargo a mi cuenta y hasta nuevo aviso, atiendan la presente orden de domiciliación.
--------------------	---	---

Firma del titular de la cuenta



**servicios a la ciudadanía  
ferroviario**









servicios a la ciudadanía  
ferroviario