



CONFEDERACIÓN GENERAL DEL TRABAJO

Sector Federal de Telemarketing
C\ Alenza, 13 bajo. Madrid.
Tlf: 91 556 52 84. Fax: 91 556 85 13.
E-mail: sector@cgt-telemarketing.es
www.cgt-telemarketing.es

PLATAFORMA DE NEGOCIACIÓN

III CONVENIO ESTATAL

DE CONTACT CENTER

2020 – 2023

Aprobado asambleariamente
por la afiliación de las secciones
sindicales provinciales
de telemarketing.

**VII CONVENIO
DE TELEMARKETING**

1.- Área de Contratación: Estabilidad y calidad en el empleo

✓ **Contratación indefinida**

Al menos el **80% de los contratos serán de carácter indefinido**. El único criterio para seguir por las empresas a la hora de convertir los contratos en indefinidos será el de la antigüedad de la persona trabajadora. En caso de igual antigüedad, se atenderá a las cargas familiares.

En cualquiera de los casos, **toda persona con una antigüedad de 24 meses deberá acceder a un contrato indefinido automáticamente** sin que no pueda suponer un cambio sustancial de las condiciones básicas del contrato.

Las personas trabajadoras con contrato indefinido y con contrato de obra y servicio permanecerán adscritas a un servicio y lugar de trabajo determinado, con el fin de preservar la conciliación de la vida laboral y familiar y favorecer la especialización profesional. En caso de que por necesidades organizativas se necesite realizar cambios de campaña o centro de trabajo éstas se realizarán mediante personas voluntarias por orden de antigüedad, previa acreditación a la RLT unitaria y sindical de la necesidad de dicha medida en la que se especifique el número de personas afectadas y el contenido del cambio.

El tiempo de excedencia y/o baja por maternidad computará como tiempo de trabajo efectivo para conversión a contrato indefinido.

Se reservará un 3% del personal indefinido a personas con diversidad funcional.

✓ **Contrato de obra y servicio determinado**

Se considerará “obra y servicio” **el conjunto de campañas o servicios que se tienen contratadas con un tercero de forma conjunta**, con independencia del momento temporal de especificación de las tareas y servicios concretos a prestarse por la empresa de Contact Center.

Las personas contratadas para la realización de una obra o servicio determinado indefinida, es decir que no tenga un plazo cierto de finalización, podrán estar contratadas por contrato de obra o servicio como máximo dos años y, al finalizar la relación laboral, que sólo podrá extinguirse en caso de finalización total de la obra o servicio, tendrán derecho a una indemnización que no será nunca inferior al importe de un mes de salario completo por cada año o fracción.

ELIMINACIÓN DEL ARTICULO 17

✓ **Contrato eventual**

Se limitará a un 5% de la plantilla con una duración máxima de 3 meses y solo podrán realizarse contratos eventuales cuando se acredite ante la RLT previamente esa necesidad por requerimiento del cliente, que no podrá recurrir a otra eventualidad para el mismo servicio salvo razones de fuerza mayor.

✓ **Contrato a tiempo completo**

El contrato a tiempo completo será el contrato más habitual. La jornada a tiempo parcial sólo estará autorizada por la RLT de manera excepcional cuando haya servicios que no permitan en ningún caso el establecimiento de jornadas completas y deberá justificarse mediante el contrato mercantil y los horarios de prestación de servicios ante la RLT y nunca podrá superar el 20% del personal contratado. A tales efectos no se considerarán las reducciones de jornada a solicitud de la persona trabajadora establecida en el art. 34.8 del Estatuto de los Trabajadores. **La jornada completa en Contact Center pasará a ser de 35 horas semanales.**

Para la normalización a jornada completa, se ofertará ampliar la jornada a las personas que así lo deseen voluntariamente y se ajustará por estricto orden de antigüedad, **y en cualquier caso aquellas con contrato en vigor en la empresa tendrán preferencia para adoptar la jornada completa respecto a las nuevas incorporaciones.** En caso de que las personas voluntarias tengan igual antigüedad, se atenderá a las cargas familiares. En cualquier caso, si en algún momento existe necesidad o posibilidad de ampliar la jornada a las personas que continúen con jornada parcial, la ampliación se realizará siempre de manera definitiva para evitar el fraude en la contratación a tiempo parcial.

✓ **Reserva del puesto de trabajo**

Se reservará **un 3% de puestos de trabajo** en las empresas de una plantilla de más de 50 personas **para personas con diversidad funcional**, solicitándose a los servicios públicos de empleo y comunicándose a la RLT unitaria y sindical el inicio del proceso de selección, así como el volumen de personas con discapacidad incluidas en el mismo y finalmente contratadas.

No se podrá extinguir la relación laboral de una persona con diversidad funcional por no superar el periodo de prueba si la empresa no ha realizado las tareas necesarias de adaptación del puesto.

La pérdida de horas de trabajo efectivo por regularizar la documentación que por ley debe cumplir cualquier persona trabajadora con algún tipo de limitación física, psíquica o sensorial para ser contratada, será asumida por la empresa. Los justificantes de la Seguridad Social hacen que estas horas sean consideradas como permiso retribuido.

✓ **Adaptación del Puesto de Trabajo**

Adaptabilidad del puesto de trabajo: Las personas trabajadoras tendrán derecho, a petición propia formalizada por escrito con antelación no inferior a un mes, a la **concesión de cambio de servicio, función, y/o centro de trabajo en el que desempeñar su actividad laboral**. Así mismo **se concederá el traslado geográfico a otros centros de trabajo ubicados en distinta localidad** dentro del territorio nacional, en el ámbito de la **misma empresa o grupo de empresas**, siempre que no perjudique los derechos de las personas ya contratadas. El traslado de centro, en el supuesto que en los casos de empresas del mismo grupo conlleve un nuevo contrato, no supondrá en sí mismo, un cambio sustancial en las condiciones básicas del contrato, se reconocerá la antigüedad de la persona trabajadora y no conllevará un nuevo periodo de prueba.

Se prohíbe expresamente cualquier otro tipo de contratación a través de empresas de trabajo temporal. En el supuesto de existir trabajadores o trabajadoras de ETTs tras la entrada en vigor de esta prescripción, se les ofertará la contratación directamente a través de la empresa de Contact Center.

✓ **Variaciones en la campaña contratada**

▶ **Extinción del contrato por obra o servicio por disminución del volumen de la campaña: Reclamamos su supresión.**

▶ **Extinción del contrato por obra o servicio por fin de obra.** Se comunicará por escrito a los/as trabajadores/as y su RLT unitaria y sindical con **antelación de 30 días**. Las personas trabajadoras afectadas por esta situación tendrán **derecho a una indemnización de 30 días de salario por año trabajado más tres meses de salario o la parte proporcional** en los periodos de tiempo inferiores al año.

▶ **Cambio de empresa de Contact Center en la prestación de servicios a terceros.** Subrogación del personal que presta los servicios de Contact Center a terceros.

La propuesta de CGT en este apartado es la subrogación, eliminándose la fórmula de sucesión de empresas que ha aparecido en los anteriores convenios. **(Anexo I)**

▶ **Información sobre la contratación.**

Las empresas deberán informar a la RLT unitaria y sindical de **todos los contratos mercantiles suscritos entre la empresa de Contact Center y sus clientes**, así como toda la documentación adicional que afecte a la relación laboral, incluida la información que se facilita con posterioridad, como los requeridos periódicos que se aportan por el cliente principal a la subcontrata de Contact Center. Se establece un plazo de 48 horas para facilitar esta información y, en el caso de no aportarse, se entenderá que las personas están contratadas de manera indefinida. Asimismo, **las**

empresas deberán facilitar copia mensual a la RLT unitaria y sindical de todas las altas y bajas que se produzcan, concretando la causa y facilitando un censo nominal actualizado de toda la plantilla con nombres y apellidos de manera trimestral.

El plazo máximo para entregar el contrato al personal trabajador será de 10 días desde el inicio de la contratación.

El preaviso en los ceses voluntarios, independientemente del nivel o categoría profesional, nunca será superior a 15 días.

1.1.- DESLOCALIZACIÓN Y CONVENIOS DE APLICACIÓN CON DISTINTO ÁMBITO FUNCIONAL

Competencia desleal. Call Centers offshore

Se constituirá una comisión de seguimiento, conformada por las organizaciones patronales y sindicales más representativas en el ámbito de Contact Center, cuyo objeto será la identificación de dichas prácticas y la implementación de cuantas acciones se estimen oportunas, incluyendo las judiciales, para garantizar el cumplimiento del presente capítulo en cada uno de sus apartados.

En el supuesto de que se produzca una extinción del contrato por obra y servicio por fin de obra en una empresa de Contact Center y esta empresa u otra inicie o incremente la misma en otra provincia dentro del territorio español o en otro estado, con independencia de otras consecuencias judiciales, vendrá obligada a indemnizar con 45 días por año trabajado y tres mensualidades a las personas afectadas por dicha medida.

Empresas que tengan ámbito funcional de Contact Center y que dispongan de un Convenio Estatutario de Empresa: Se establecerá una cláusula, de obligado cumplimiento, dado que la determinación de la jornada anual no tiene prioridad aplicativa en esta materia en el convenio de empresa respecto del convenio sectorial estatal por no venir contemplada en el artículo 84.2 ET. Esta cláusula indicará que la jornada máxima del sector estará vinculada al salario, por lo que aquellas empresas que apliquen convenios con un salario más reducido tendrán una jornada completa un 25% inferior a la pactada sectorialmente.

La deslocalización de servicios. Se dan dos casos:

- **Empresas que tengan ámbito funcional de Contact Center y que deslocalicen los servicios de Contact Center de un tercero a un centro de trabajo fuera del Estado:** Las empresas de Contact Center crean filiales internacionales con la intención de deslocalizar los servicios de Contact Center fuera de la UE, realizando un fraude de ley que distorsiona, además, el principio de libre competencia. **Deben entenderse ilícitas las ofertas comerciales que impliquen la prestación de los servicios de Contact Center, de manera total o parcial, en otros países fuera de la UE, con el objeto de cumplir los derechos laborales que se regulan en el ámbito de la UE.**

PLATAFORMA III CONVENIO DE CONTACT CENTER 2020-2023

- **Empresas o Grupo de Empresas que tengan ámbito funcional de Contact Center y que deslocalizan los servicios de Contact Center a Portugal:** Deben entenderse ilícitas las ofertas comerciales que impliquen la prestación de los servicios en castellano en un centro de trabajo en Portugal con trabajadores/as que residen en el estado español y que se trasladan diariamente a Portugal a trabajar con el fin de que dispongan de peores condiciones laborales. Ver esta normativa portuguesa en el enlace: www.cite.gov.pt/pt/legis/CodTrab_indice.html y la directiva europea aquí: www.empleo.gob.es/es/Guia/leyes/Direct9671.html.

2.- Área del tiempo de trabajo: Conciliación de la vida personal y laboral.

✓ **Registro de jornada**

Para garantizar el cumplimiento de la normativa y evitar una guerra de las empresas para ver cuál registra peor la jornada, se obligará por convenio a que todas las empresas dispongan de un sistema de registro de jornada que registre la hora de inicio y final en el momento exacto en que la persona contratada llega a su puesto de trabajo, sin necesidad de encender ninguna aplicación y mediante un sistema que no sea manipulable, limitando la intervención de una persona física al registro que haga el/la propio/a trabajador/a en un medio que será necesariamente tecnológico. Se prohibirá expresamente registrar la jornada una vez iniciada la misma y se accederá y facilitará esta información a los/as representantes de los/as trabajadores/as y a los/as trabajadores/as de manera inmediata a través de un registro informático accesible e imprimible en todo momento. Los datos se almacenarán durante 10 años y los/as trabajadores/as tendrán acceso a los mismos, siempre y cuando no hayan perdido su vinculación laboral con la empresa.

✓ **JORNADA**

La jornada laboral será con carácter general de 35 horas semanales para todos los Grupos Profesionales, y de 7 horas de jornada diaria sin merma de salario. Las personas contratadas estarán adscritas a un turno (mañana, tarde, noche o partido). La adscripción a cada turno se realizará conforme a la elección de la plantilla por orden de antigüedad. Se respetará en todo caso las prescripciones legales en relación con las preferencias de turno y concreciones de jornada. Por acuerdo aprobado por el conjunto de trabajadores/as, al margen de las preferencias y concreciones de jornada para los supuestos legalmente establecidos, se podrá establecer la rotatividad de los turnos, según la forma y vigencia que se establezcan.

✓ **DISTRIBUCIÓN IRREGULAR DE LA JORNADA**

Respetando los períodos mínimos de descanso diario de 12 horas y semanal establecidos en este convenio, se podrá variar el cómputo de horas diarias, aunque sin sobrepasar las 8 horas de trabajo efectivo en cada jornada de trabajo, y respetando la duración de la jornada en cómputo semanal para contratos inferiores o iguales a 30 horas semanales, y de forma mensual para el resto de los contratos. A los efectos del ajuste mensual de la distribución irregular horaria, se considerarán semanas naturales completas computándose dentro del mes las que mayor número de días formen parte del mismo.

✓ **LIBRANZAS**

Dos días de descanso semanales consecutivos que, como norma general, serán sábado y

domingo. Se trabajará sólo un fin de semana completo al mes, con independencia de periodos vacacionales, excedencias o días de libranza por compensación de festivos, salvo que los horarios fueran conocidos por la persona contratada de manera previa a la petición.

✓ FESTIVOS

Se repartirá de forma equitativa entre las personas contratadas la asignación de festivos y festivos especiales trabajados. **De cualquier forma, se garantizará el disfrute al menos de 8 festivos al año.** El cómputo de la jornada semanal se reducirá en proporción a los días festivos que haya en esa semana, en la que se mantendrá de igual forma los dos días consecutivos de libranza sin perjuicio del descanso por festivo. La compensación de festivos con un día libre se realizará a petición de la persona contratada durante los doce meses siguientes a la fecha del festivo, pudiéndose unir tanto a las vacaciones, permisos retribuidos, otros días de libranza por compensación de festivos o días de descanso semanal. En caso de que la fecha solicitada no pueda ser aceptada por la empresa, o bien no sea atendida aceptándola o denegándola, la persona contratada podrá cursar una nueva solicitud, no pudiendo ésta ser denegada bajo ningún motivo por parte de la empresa. En cualquiera de los casos, la empresa no podrá asignar unilateralmente la compensación de un festivo salvo que la persona contratada no haya cursado ninguna solicitud por escrito en las fechas fijadas.

✓ PUBLICACIÓN DE TURNOS

Se publicarán los horarios con al menos 90 días de antelación y sólo podrán ser modificados previa notificación escrita con acuse de recibo a la RLT y a las personas contratadas afectadas con 30 días de antelación y siempre que el volumen de estos cambios no supere el 20% de la plantilla de la campaña o servicio.

✓ PERMUTAS:

Las personas contratadas que quieran permutar el horario entre sí, deberán comunicarlo a la empresa por escrito con una antelación mínima de 48 horas. Las empresas que vinieran aceptando un plazo inferior al indicado por acuerdo, uso o costumbre mantendrán el mismo como condición más beneficiosa para las personas contratadas.

✓ BANDAS HORARIAS

Establecer sólo los turnos de mañana, tarde, noche o partido. El turno partido será siempre de jornada completa y a él solo podrá adscribirse el 10% de la campaña, este turno será necesariamente de lunes a viernes y tendrá como máximo una hora y como mínimo media entre una fracción y otra. La mayor parte de la jornada del turno partido será por la mañana, salvo petición del/la trabajador/a. Todos/as los/as trabajadores/as de turno partido tendrán un plus de 15 euros al día de carácter salarial y mantendrán los

mismos descansos y medidas de prevención (pvds) que si fueran de jornada continua. El cambio de adscripción de cualquiera de los turnos existentes al turno partido, previa comunicación a la RLT unitaria y sindical, tendrá siempre carácter voluntario y no se podrá imponer de forma unilateral o como consecuencia de una modificación sustancial de las condiciones de trabajo. La persona contratada no podrá ser despedida ni sufrir ningún otro tipo de sanción o efecto perjudicial por el hecho de rechazar dicha modificación propuesta por la empresa.

✓ **DESCANSOS**

La jornada de 6 horas diarias o superiores tendrá un tiempo de descanso remunerado de 30 minutos, independientemente de la distribución de la jornada. En el resto de los supuestos serán 15 minutos. Estos descansos no podrán fijarse en ningún caso antes de las tres horas desde el comienzo de la jornada de trabajo, salvo en turnos de cuatro horas. Cualquier mejora que pueda darse en una empresa respecto a este régimen se respetará.

3.- Área de Igualdad

Con carácter previo al plan de igualdad, las empresas deberán negociar con la RLT un diagnóstico que permita identificar el estado de situación en materia de igualdad, para lo que proporcionará información en torno a los siguientes índices de personal, desagregados por sexos y provincias si fuera el caso, entre otros de:

- Distribución de la plantilla por edades.
- Distribución de la plantilla por tipo de contratos.
- Distribución de la plantilla por antigüedad.
- Distribución de la plantilla por categorías profesionales, distinguiendo las que corresponden a la Operación y a la Estructura de la empresa.
- Distribución de la plantilla por categorías profesionales y salario bruto real, diferenciando el salario fuera de convenio y las retribuciones variables.
- Distribución de la plantilla por horas semanales de trabajo real.
- Distribución de la plantilla por turno de trabajo.
- Concreciones horarias por cuidado de familiar, con y sin reducción de jornada.
- Incorporaciones por tipo de contrato.
- Incorporaciones a través de ETT por tipo de contrato.
- Incorporaciones por categorías profesionales.
- Incorporaciones a través de ETT por categorías profesionales.
- Bajas definitivas por edad con desglose del tipo de despido.
- Bajas temporales, permisos y excedencias.
- Personas que han promocionado en la empresa indicando la tipología.
- Personas que han accedido a formación indicando la tipología y las horas.
- Número de protocolos de acoso abiertos y resultado de los mismos.

Necesidad de Acuerdo para el diagnóstico de situación y para el plan de Igualdad: En las empresas con representantes de los/as trabajadores/as será obligatorio que el diagnóstico negociado que establece el artículo 46.2 de la Ley Orgánica 3/2007 sea acordado entre la empresa y la RLT, porque sin un diagnóstico conjunto es imposible llegar a un acuerdo coherente del nuevo plan de igualdad. Así mismo, tal y como ya reconocen expresamente las sentencias 126/2017 y 832/2018, los planes de Igualdad en las empresas de Contact Center necesitan el acuerdo de manera imprescindible para ser válidos. Si bien estas sentencias reconocen esta obligación de acuerdo con la RLT en las empresas de 250 personas trabajadoras o más, entendemos que esta obligación debe hacerse extensiva a todos los planes de igualdad que se negocien.

Conscientes de que el sector de Contact Center es un ámbito de especial representatividad laboral femenina, **se elaborarán Planes de Igualdad en todas las empresas (algo que en la mayoría de los casos ya debería estar en marcha desde 2009)**, que deberá contar con la intervención en todo el proceso, incluyendo la consecución de sus objetivos, con su representación legal o, en su defecto, con los propios trabajadores y trabajadoras. Con independencia de efectuarse cuantas

acciones correctoras se consideren necesarias para lograr la igualdad efectiva entre ambos géneros, **se implementarán las medidas correspondientes para que las tareas de cuidado familiar que habitualmente recaen en las mujeres no supongan una merma económica en las mismas y/o conlleven su abandono del puesto de trabajo y su salida del ámbito laboral.**

Por tanto: en ningún caso se perjudicará ni de forma retributiva ni en su desarrollo profesional a ninguna mujer u hombre por el desempeño en sus responsabilidades familiares.

Existirán protocolos pactados con la RLT, al menos, de acoso sexual, violencia machista, maternidad y lactancia, acoso por razón de sexo, prevención del acoso moral y por razones ideológicas o por pertenencia a grupos políticos o sindicales (Disponemos de un desarrollo completo en cuanto a medidas para la prevención del acoso sexual, acoso por razón de sexo, prevención del acoso moral, por razones ideológicas o por pertenencia a grupos políticos o sindicales y protocolos y procedimientos para su investigación en caso de denuncia que serán presentados durante la negociación).

Para la consecución de los objetivos fijados, los planes de igualdad contemplarán, 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.

Los planes de igualdad fijarán los objetivos concretos 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, mediante evaluaciones anuales que irán indicando el grado de cumplimiento de las medidas acordadas y la efectividad de las mismas.

Las empresas de hasta cincuenta personas trabajadoras contarán con los períodos establecidos en el Real Decreto-ley 6/2019 de 1 de marzo, para las empresas de más de 50 trabajadoras y trabajadores computados a partir de la publicación en el BOE, para la aprobación de los planes de igualdad.

Todas las empresas que tengan plan de igualdad los habrán inscrito en el Registro de Planes de Igualdad de las Empresas creado para tal fin, a la firma del presente Convenio.

Igualdad de oportunidades.

Con el presente Convenio, las partes expresan su voluntad de garantizar el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el acceso al empleo, en la formación y promoción profesional, en las condiciones de trabajo, incluidas las retributivas, y en la afiliación y participación en las organizaciones sindicales y empresariales.

Tampoco podrán ser discriminados/as los/as empleados/as por razones de discapacidad.

En los casos de cambio de sexo del/la trabajador/a, la empresa se comprometerá al mantenimiento de su puesto de trabajo y nivel profesional y a reubicarlo/a, si la protección de la intimidad así lo aconsejara.

A efectos del presente Convenio se entenderá por:

- **Discriminación directa:** La situación en que una persona sea, haya sido o pudiera ser tratada de manera menos favorable que otra en situación comparable por razón de sexo.
- **Discriminación indirecta:** La situación en que una disposición, criterio o práctica aparentemente neutros sitúan a personas de un sexo determinado en desventaja particular con respecto a personas del otro sexo, salvo que dicha disposición, criterio o práctica pueda justificarse objetivamente con una finalidad legítima y que los medios para alcanzar dicha finalidad sean adecuados y necesarios.

Disponemos de un desarrollo en cuanto a las medidas mínimas que habrán de incluir todos los planes de igualdad en las siguientes materias: Acceso al empleo, clasificación profesional, promoción, formación en igualdad, retribuciones, ordenación del tiempo de trabajo y conciliación, que será presentado durante la negociación.

Plazo máximo de vigencia de los planes de igualdad: Los planes de igualdad que se implanten en las empresas del sector tendrán una vigencia máxima de tres años desde el momento en que se acuerden, entendiéndose prorrogado tácitamente hasta un nuevo acuerdo entre las partes legitimadas para negociarlo, de acuerdo con el artículo 87 del Estatuto de los/as Trabajadores/as. Si a la fecha de implantación de este convenio existen Planes de Igualdad sin una vigencia máxima acordada, podrán ser inmediatamente denunciados para la implantación de un nuevo plan de igualdad.

Indicadores de seguimiento de los Planes de Igualdad: Se establece la obligatoriedad de fijar en todos los planes de igualdad, junto a cada medida acordada, indicadores de seguimiento, objetivos y fiables, que permitan comprobar el grado de cumplimiento del Plan de Igualdad. Disponemos de un desarrollo pormenorizado de esta medida que será presentado durante la negociación.

Mujeres pertenecientes a grupos especialmente vulnerables: Disponemos de un desarrollo de este apartado, con medidas concretas para introducir en el convenio.

4.- Área de Clasificación Profesional

Todas las categorías profesionales se consolidarán a los 6 meses del desempeño de la misma, ya sea de forma continuada o interrumpida. Sin perjuicio de lo anterior, todas las personas contratadas obtendrán la categoría de gestor/a especialista (nueva categoría desarrollada más abajo) transcurridos dos años desde su ingreso en la empresa.

Se establecen los siguientes niveles dentro del grupo de operaciones:

- Teleoperadora / Teleoperador.
- Teleoperadora Especialista / Teleoperador Especialista.
- Gestora / Gestor.
- Gestora Especialista / Gestor Especialista.
- Coordinadora / Coordinador / Agente de Calidad / Formadora / Formador.
- Gestora Profesional / Gestor Profesional.

Por cada categoría profesional se recibirá una formación específica incluida en el Plan de Formación. Durante los seis primeros meses de trabajo el/la teleoperador/a recibirá una formación completa en tiempo de trabajo conforme al art. 23.1.c y 23.1.d del Estatuto de los/as Trabajadores/as a cargo de la empresa y así sucesivamente en las categorías de Teleoperadora Especialista, Gestora y Gestora Especialista. Una vez superado este plazo, se promocionará automáticamente a la categoría profesional superior de forma sucesiva para crear una carrera profesional que permita llegar en el plazo de dos años a la categoría específica de gestor/a especialista.

Contamos con un redactado completo para definir cada una de las categorías profesionales anteriormente expuestas y que será presentado durante la negociación del convenio.

Acceso a puestos de Coordinación/Supervisión. Las personas vinculadas a la campaña donde aparezca una vacante de coordinación o supervisión tendrán preferencia sobre otras solicitudes que se presenten por personas ajenas a la empresa, siempre que reúnan los requisitos necesarios para acceder al puesto vacante. Igualmente, dichas vacantes serán publicitadas, para favorecer el acceso al resto de trabajadores/as, así como notificadas a la representación legal de los/as trabajadores/as.

Gestora Profesional/Gestor Profesional de atención, gestión y coordinación de emergencias, es la persona contratada cualificada con una titulación específica que se tiene conforme al RD 1553/2011 donde se crea la categoría de teleoperador/a profesional de atención, gestión y coordinación de emergencias.

Esta acreditación precitada reconoce a estas personas en la profesión de “Teleoperador/a gestor/a y coordinador/a de recursos en demanda de emergencias”, “Operador/a de centros de Coordinación de Urgencias y Emergencias”,

“Teleoperador/a de central receptora de alarmas”, “Teleoperador/a gestor/a y coordinador/a de demanda de emergencias”, y tiene un nivel 3 reconocido por el Ministerio de Educación y Formación Profesional (https://incual.mecd.es/seguiridad_cualificaciones).

- Dentro de este convenio, es la persona contratada cualificada que recibe la llamada, procesando la información, estableciendo y gestionando la respuesta adecuada en función de la prioridad y del tipo de demanda, así como realizando el seguimiento y la coordinación entre las diferentes instituciones intervinientes en la gestión de emergencias, bajo la supervisión del técnico/a sectorial/ supervisor/a, utilizando en caso necesario, la lengua inglesa y debe tener un salario equivalente al de un puesto de titulado/a medio/a (nivel 5 del actual convenio).

En los casos de empresas sin esta cualificación, en los que el pliego de adjudicación todavía no lo exija, dada su complejidad y exigencia, este puesto solo podrá ser atendido desde el inicio por personal con la categoría de Gestoras Especialistas o Gestores Especialistas.

La representación patronal y sindical deben coordinarse para que el personal propio acceda a esta formación cuando la CCAA que corresponda realice una convocatoria para la acreditación de esta competencia.

Cuando los pliegos de adjudicación establezcan una jornada máxima inferior, las empresas no podrán reducir el salario de estas personas de manera proporcional, sino que los salarios para su jornada máxima serán equivalentes a los de la jornada máxima anual marcada en el convenio para el resto del personal en cuanto a los salarios y pluses, no pudiéndose reducir estos conceptos en proporción a la jornada máxima de éstas.

Todas las empresas vendrán obligadas a reconocer esta categoría al personal que realice estas gestiones y no se podrá asimilar nunca a teleoperador/a, gestor, etc.

5.- Área de Vacaciones, Permisos y Excedencias

VACACIONES

Se tendrá derecho a un periodo de vacaciones anuales de **30 días laborales**, entendiéndose a efectos de vacaciones como días no laborables, los sábados, domingos y festivos.

- De acuerdo con el artículo 7 del Convenio 132 de la O.I.T., toda persona trabajadora percibirá en el periodo vacacional, por lo menos su remuneración normal o media, incluido cualquier incentivo y el equivalente en efectivo de cualquier parte de esa remuneración que se pague en especie.

- La persona contratada tendrá derecho a disfrutar, al menos, de 20 días laborables de sus vacaciones durante el periodo estival, entre el 21 de junio y el 21 de septiembre.

- Es obligatorio negociar y acordar con la RLT todas las normas de observancia y preferencias y criterios para la asignación de las vacaciones no fijadas en el convenio colectivo.

- Las vacaciones se confirmarán por escrito a la persona trabajadora al menos dos meses antes de su disfrute. En el supuesto de que se solicitará su disfrute con una previsión inferior a dos meses la empresa comunicará su concesión por escrito con un plazo máximo de 7 días desde de su solicitud. Los/as trabajadores/as podrán permutar las vacaciones entre sí comunicándolo a la empresa por escrito con una antelación mínima de 7 días. Las empresas que vinieran aceptando un plazo inferior al indicado por acuerdo, uso o costumbre mantendrán el mismo como condición más beneficiosa.

En el supuesto de coincidencia temporal del periodo de disfrute de vacaciones y una situación de baja médica por IT o accidente laboral, o en caso de que la baja sobrevenga una vez iniciado ya el periodo vacacional, las vacaciones quedarán interrumpidas, quedando pendientes de ser de nuevo solicitadas cuando la persona trabajadora se reincorpore a su puesto de trabajo, conservando el derecho al disfrute de los días restantes durante los 18 meses siguientes. A estos efectos, en los supuestos de suspensión del contrato por maternidad/paternidad o riesgo del embarazo, se estará a las mismas. Esto será así con independencia de que las vacaciones ya estuvieran solicitadas o no con anterioridad a la baja IT, accidente, accidente laboral, suspensión del contrato por maternidad/paternidad o por riesgos en el embarazo.

✓ LICENCIAS Y PERMISOS

Todos los permisos retribuidos serán tiempo efectivo de trabajo a efectos del cómputo de la jornada. Los días de permiso deben tener siempre la consideración de

días laborables. El salario a percibir será el mismo que el que se hubiera tenido que cobrar de haber ido a trabajar y se reflejará de forma clara y específica en la nómina de los/as trabajadores/as.

1.- Las personas trabajadoras, previo aviso y justificación, podrán ausentarse del trabajo, con derecho a retribución, por alguno de los motivos y por el tiempo siguiente:

a) Quince días laborables en caso de matrimonio o reconocimiento de pareja de hecho, pudiendo disfrutar un máximo de 5 días previos a la celebración del evento.

b) Cinco días laborables en caso de nacimiento de una hija o un hijo.

c) Cinco días en caso de accidente, enfermedad grave, hospitalización o intervención quirúrgica sin hospitalización que precise reposo domiciliario hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad. Estos días se pueden disfrutar de forma continuada o separadamente a elección de la persona trabajadora dentro de los 10 días laborables, a partir del hecho causante, inclusive.

d) Cinco días laborables en caso de fallecimiento de cónyuge, padre o madre, padres y madres políticos, hijos, hijas y hermanos y hermanas. También pueden ser disfrutados de forma continuada o por separado, a elección de la persona trabajadora. En caso de fallecimiento de pariente hasta tercer grado de consanguinidad o afinidad el permiso retribuido será de dos días laborables.

e) Tres días laborables por traslado del domicilio habitual, que podrán ser acumulables a la licencia por matrimonio o pareja de hecho.

f) Por el tiempo indispensable para el cumplimiento de un deber inexcusable de carácter público o personal. Sin perjuicio de otras contingencias que puedan presentarse, se adjunta cuadro anexo para casos más comunes en este apartado. Si la persona trabajadora recibiera remuneración económica en el cumplimiento del deber o desempeño del cargo, no se descontará el importe de la misma del salario a que tuviera derecho en la empresa, siempre que el cumplimiento del deber no suponga más de dos días.

g) Dos días naturales por matrimonio o reconocimiento de pareja de hecho de familiar hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad y desde la fecha de celebración del evento incluida.

h) El tiempo necesario para concurrir a exámenes en centros oficiales, oposiciones y cualquier centro reconocido por cualquier organismo oficial, al igual que exámenes oficiales para la obtención del permiso de conducción, concediéndose la licencia con efecto de ocho horas antes, como mínimo, de la señalada en la convocatoria.

i) Tres días de asuntos propios urgentes no recuperables, debiendo avisar a la empresa con la mayor antelación posible.

j) En los supuestos que se necesite hacer un desplazamiento fuera de la localidad de residencia de la persona trabajadora, los permisos aumentarán en un día más de lo señalado en cada caso.

Las parejas que no dispongan ni de libro de familia, ni de registro de pareja de

hecho, ni de registro de matrimonio, podrán disfrutar de sus permisos; debiéndose acordar con la RLT o delegados/as de personal un sistema de justificación complementario que garantice la igualdad en el acceso a estos permisos independientemente del modelo de familia que tenga la persona trabajadora.

2.- Los/as trabajadores/as tendrán derecho con carácter retribuido a cuantas horas le sean necesarias para asistir a consultas médicas, incluyéndose al turno de noche que, por su consideración especial, tendrá libre la noche anterior a su cita médica si ésta es por la mañana y posterior si su cita médica es por la tarde, debiendo avisar con la mayor antelación posible y presentar la justificación oportuna. En los casos que, derivado de esta asistencia, el personal médico prescriba reposo domiciliario durante 24, 48 o 72 horas, sin baja médica, se extenderá este permiso retribuido durante el tiempo que dure la recomendación facultativa.

Las trabajadoras y trabajadores con discapacidad pueden, previo aviso y justificación, ausentarse del trabajo para asistir a tratamientos de rehabilitación médico-funcionales y para participar en acciones de orientación, formación y readaptación profesional, con derecho a remuneración siempre que tales ausencias no excedan de diez días en un semestre (art. 13 c) del RD 1368/1985 de 17 de julio).

Las personas trabajadoras que tengan a su cargo hijas o hijos menores de edad, ascendientes mayores de sesenta años o familiares de hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad con diversidad funcional (física o psíquica), dispondrán del tiempo necesario para acompañar a estos familiares a las consultas médicas oportunas, previo aviso y justificación.

El concepto de permiso retribuido abarca no solo el salario base, sino también los complementos, retribuciones variables y extrasalariales, de manera que el disfrute de aquellos no podrá en modo alguno penalizarse con la pérdida o merma de incentivos, comisiones y demás conceptos de este tipo, dado su carácter irrecuperable y no redimible en dinero. Las empresas se abstendrán de desincentivar en cualquier forma el disfrute de estos permisos.

3.- Protección de la infancia.

- a) Las trabajadoras podrán solicitar permiso retribuido previo a la maternidad con una antelación de quince días a la fecha prevista de alumbramiento, y con la confirmación de su médico/a ginecólogo/a.
- b) Permiso para el cuidado del/la bebé lactante: Las personas trabajadoras disfrutarán de dos horas diarias de permiso retribuido durante doce meses de duración, sin verse por ello afectado su trabajo ni su remuneración media, para el ejercicio del derecho al cuidado del/la bebé lactante. Estas dos horas se podrán disfrutar al inicio o al final de la jornada, a elección de la persona trabajadora. De igual forma, se tendrá derecho a acumular el cómputo total de horas de reducción y disfrutarse de forma continuada tras el permiso por maternidad y/o paternidad, convirtiéndose en un permiso de 30 días laborables, igualmente sin verse afectado por ello su trabajo ni su remuneración media.

- c) Permisos por maternidad y paternidad: La suspensión, con reserva del puesto de trabajo, en el supuesto de parto, tendrá una duración de **dieciocho semanas**, que se disfrutarán de forma ininterrumpida, ampliables en el supuesto de parto múltiple en dos semanas más por cada hijo/a a partir del segundo. Los permisos de maternidad y paternidad serán intransferibles.
- d) Permiso retribuido por nacimiento de hija o hijo. La persona trabajadora dispondrá de un total de 10 días laborales de permiso retribuido desde la fecha de nacimiento o efectividad de la adopción, que se disfrutará a su elección durante el año posterior al nacimiento con la finalidad de facilitarle el cumplimiento de sus obligaciones familiares, propias de tales días.

EXCEDENCIAS

Excedencias Especiales: Las personas trabajadoras que tengan una antigüedad mínima de un año en la empresa, tendrán derecho a disfrutar de un permiso no retribuido por un máximo de 4 meses que podrá dividirse en dos periodos. La empresa, no obstante, podrá denegar la concesión de este permiso cuando, en las mismas fechas para las que se solicite el disfrute, tengan concedido el ejercicio de tal derecho el siguiente número de personas contratadas en la empresa:

- Empresas con una plantilla de 20 personas: 2
- Empresas con una plantilla de más de 20 y hasta 50 personas: 4
- Empresas con una plantilla de más de 50 y hasta 100 personas: 5
- Empresas con una plantilla de más de 100 personas: Más del 5% de la plantilla.

Así mismo, las personas trabajadoras tendrán derecho a una excedencia de hasta 12 meses con reserva de puesto de trabajo para labores de cooperación internacional o nacional en caso de emergencias.

Excedencia Voluntaria: Quien tenga al menos una antigüedad en la empresa de un año, tiene derecho a que se le reconozca la posibilidad de situarse en excedencia voluntaria por un plazo no menor a cuatro meses y no mayor a cinco años. Este derecho sólo podrá ser ejercitado otra vez por la misma persona si han transcurrido cuatro años desde el final de la anterior excedencia voluntaria. En el caso de que la excedencia sea menor de seis meses, podrá ser ejercitado otra vez por la misma persona si han transcurrido veinticuatro meses.

Excedencia por adopción internacional: Sin perjuicio de lo establecido en el apartado anterior, las empresas se verán obligadas a conceder una excedencia de 1 mes en caso de adopción internacional. Durante el primer año del ciclo infantil se dispondrá de flexibilidad horaria si ambos/as progenitores/as trabajan en el mismo centro o se trata de familia monoparental.

Todos los tipos de excedencia mantendrán la reserva del puesto de trabajo, así como el grupo o nivel equivalente garantizados para los/as trabajadores/as como mínimo durante tres años.

6.- Área de Retribución Económica**6.1 Se establecen los siguientes niveles:**

GRUPO PROFESIONAL A:	Dirección y jefas y jefes de áreas y departamentos
Directivas y directivos	Nivel 1
Jefas y jefes de departamentos o áreas	Nivel 2
GRUPO PROFESIONAL B:	Técnicas
Jefas y jefes de Proyectos	Nivel 3
Analistas funcionales	Nivel 3
Tituladas y titulados superiores	Nivel 4
Analistas	Nivel 4
Técnicas y técnicos de sistemas A	Nivel 4
Técnicas y técnicos de sistemas B	Nivel 5
Tituladas y titulados medios	Nivel 5
Analista-Programadora-Programador	Nivel 5
Programadora y programador senior	Nivel 5
Programadora y programador junior	Nivel 6
Ayudante de sistemas	Nivel 8
GRUPO PROFESIONAL C:	Administración y Coordinación
Responsable de servicios	Nivel 5
Jefa y jefe de Administración	Nivel 5
Técnica y técnico administrativa	Nivel 8
Auxiliar Administrativa	Nivel 10
Supervisora y supervisor	Nivel 6
Coordinadora y coordinador	Nivel 7
Formadora y formador	Nivel 7
Agente de Calidad (Quality)	Nivel 7
GRUPO PROFESIONAL D:	Operaciones
Gestora y Gestor Profesional de emergencias	Nivel 5
Gestora y gestor Especialista	Nivel 8
Gestor y gestora	Nivel 9
Teleoperadora y teleoperador Especialista	Nivel 10
Teleoperador y teleoperadora	Nivel 11
GRUPO PROFESIONAL E:	Servicios generales
Oficial de Oficios Propios	Nivel 11
Auxiliar de Oficios Propios	Nivel 12

Los importes de los conceptos salariales que figuran en las **tablas anexas** de este

Convenio son, en todo caso, cantidades brutas anuales.

1-. Incrementos Salariales

* Las retribuciones reflejadas a continuación pretenden alcanzar el nivel salarial medio de cualquier trabajador/a. Una vez alcanzado, y sólo en ese supuesto, entendemos aceptable un mantenimiento del poder adquisitivo desde una subida anual equivalente al IPC.

Las retribuciones reflejadas a continuación se percibirán por las personas trabajadoras, **con carácter retroactivo desde el 1 de enero de 2015**, siendo abonadas las cantidades atrasadas antes de que transcurran dos meses tras la firma de este convenio.

Respecto al año 2020 se aplicará para todos los niveles una **subida salarial equivalente al 10%** del salario bruto anual de cada categoría profesional sobre las tablas del año 2019. Dichas tablas se actualizarán en enero de 2020 para compensar la pérdida de poder adquisitivo que se ha dado en los dos últimos convenios, más el porcentaje del IPC objetivo o previsto del Gobierno para el año, o en su defecto en un 2%, y se revisará al alza en el supuesto de que el IPC real del año resultará superior al porcentaje referenciado. **En ningún caso se podrá descontar ninguna cantidad salarial a los y las trabajadoras si el IPC real fuera inferior al porcentaje de subida aplicado.**

Las retribuciones mencionadas anteriormente se percibirán con carácter retroactivo desde el 1 de enero de 2020, siendo abonadas las cantidades atrasadas antes de que transcurran dos meses tras la firma de este convenio.

Posteriormente, durante los años de vigencia del convenio, se subirá a 1 de enero de cada año el 3% de salario y se revisará al alza en el supuesto de que el IPC real del año resultará superior al porcentaje referenciado. En ningún caso se podrá descontar ninguna cantidad salarial a las personas trabajadoras si el IPC real fuera inferior al porcentaje de subida aplicado. Estas subidas salariales serán regularizadas al alza en el caso de que el salario mínimo tenga una subida superior, aplicando en ese caso esa subida salarial.

✓ Complementos salariales

Los importes anuales que se recogerán en las tablas salariales de este Convenio tras su actualización con las cantidades mencionadas anteriormente incluyen el salario base correspondiente a los doce meses naturales del año, más las dos pagas extraordinarias de junio y diciembre. Dichas pagas podrán prorratearse mensualmente a solicitud de la persona trabajadora. Dichas pagas extraordinarias deberán hacerse efectivas entre los días 15 y 20, ambos inclusive, de los meses de junio y diciembre respectivamente, y en proporción al tiempo trabajado en el semestre

natural al que corresponda cada una. En ningún caso se descontará del importe a percibir como pagas extraordinarias el tiempo que se perciba estando en situación de IT.

✓ **Paga por beneficios**

Se abonará a todas las personas contratadas **una gratificación extraordinaria, durante el mes de marzo de cada año, por los beneficios obtenidos por la Empresa en el año inmediatamente anterior.** La cuantía de dicha gratificación se calculará en idéntica forma que las gratificaciones de junio y diciembre, y se abonará en proporción al tiempo de servicios prestados sin descontar el tiempo que el/la trabajador/a haya estado en situación de I.T.

✓ **Complementos personales**

Plus de idiomas: Es el que percibe aquel personal al que se exija para el desarrollo de su actividad la utilización de uno o más idiomas extranjeros, o la utilización de una o más lenguas cooficiales del Estado Español fuera de la Comunidad Autónoma donde esté reconocida dicha cooficialidad. La cuantía de este plus será, para la persona trabajadora con contrato a jornada completa, por cada uno de los idiomas utilizados, de 120 euros para 2020 y 135 euros para 2021, y la parte proporcional para la persona trabajadora con contrato a tiempo parcial, que se percibirá con carácter mensual y de forma íntegra con independencia del tiempo de utilización del idioma o lengua. Dicho plus se cobrará tantas veces como idiomas extranjeros o lenguas cooficiales del Estado Español sean prestados por la persona trabajadora.

✓ **Complementos por festivos, sábados y domingos.**

1. La persona trabajadora que preste sus servicios o coincida con su día de libranza, en cualquiera de los 14 días festivos anuales, tendrá una compensación de un día libre retribuido a disfrutar en los 12 meses siguientes a elección de la persona trabajadora y percibirá los recargos que se establezcan.

2. Tendrán la consideración de festivos especiales los días 24, 25 y 31 de diciembre y los días 1 y 6 de enero de cada año. Dichos días se abonarán como festivos especiales y se considerarán turnos de guardia, y la retribución será, para el año 2020, 250 euros y para el 2021 de 325 euros, con independencia de la compensación de un día libre retribuido. Igualmente se abonará esta cantidad independientemente de la categoría profesional.

3. - **A partir del 1 de enero de 2020 la persona trabajadora que preste sus servicios los sábados o domingos, percibirá como compensación la misma que para los 14 festivos, que será para el 2020, 75 euros y para el 2021, 90 euros. Igualmente, dicha retribución será para todas las categorías profesionales.**

4. - No podrán acumularse los recargos de sábados, domingos y festivos especiales, y en los supuestos de coincidencia prevalecerá el correspondiente al

festivo especial.

✓ **Plus de nocturnidad.**

En lo referente a la nocturnidad se estará a lo dispuesto en el ET respecto a la misma. El personal que en su jornada habitual trabaje entre las 22:00 horas y las 07:00 horas, percibirá como plus de nocturnidad la cantidad de 5 euros por hora, durante la vigencia del presente convenio.

✓ **Plus de antigüedad.**

Las personas trabajadoras computarán desde su fecha de ingreso en la empresa para percibir el plus de antigüedad, que queda fijado de la forma siguiente:

- Al cumplir 3 años se incrementará el salario base en un 2%.
- Al cumplir 5 años se incrementará el salario base en un 5%.
- Al cumplir 10 años se incrementará el salario base en un 7%.

✓ **Plus de transporte.**

Se establece un plus extrasalarial de transporte, por cada día de trabajo efectivo para todas las personas trabajadoras, de 10 euros por día trabajado.

Además, se establece un plus de movilidad sostenible y ecológica, previa acreditación, de 0,20 euros/km. En este sentido incluimos el transporte colectivo.

✓ **Plus por derechos de imagen.**

Se establecerá un plus por derechos de imagen para aquellos servicios que requieran de la imagen de las personas asignadas a ellos para prestarlo (ya sea de forma publicitaria, márketing o servicios de videoconferencia o chat virtual). Su cuantía deberá ser negociada con la RLT.

7.- Área de Formación y Desarrollo Profesional

Las comisiones de formación creadas al amparo del artículo 72 del anterior Convenio Colectivo, no impedirán que las secciones sindicales y los comités de empresa emitan informes sobre la formación bonificada, tal como marca el RD 694/2017.

Por otro lado, las personas trabajadoras que provengan de otra empresa del sector con una categoría consolidada y comprobable, podrán acceder a la misma, acreditándolo debidamente, en la nueva empresa.

1.- Período de formación.

Formación previa: La realización de la formación previa a la prestación del servicio (llamadas reales) debe impartirse con la persona ya contratada, para garantizar que esa actividad esté cubierta por la Seguridad Social. Por tanto, deberá estar prohibido formar al/la trabajador/a antes de la contratación. La relación de trabajadores/as en periodo de formación deberá ser comunicada a la RLT y este tiempo no será computable a efectos del período de prueba. El horario de las formaciones deberá ser el mismo que el de la prestación del servicio para evitar problemas de conciliación en el acceso al empleo.

Así, el periodo de formación previo al ejercicio como operador/a se entenderá terminado cuando la persona atienda llamadas reales y **será retribuido de forma íntegra de acuerdo con la categoría para la que se imparta la formación.**

Formación continua: Cuando las personas trabajadoras deban asistir con carácter obligatorio a cursos de formación, que siempre será previa al desempeño de las funciones que correspondan, éstas se realizarán obligatoriamente en su horario de trabajo y con carácter retribuido.

Todos/as los/as trabajadores y trabajadoras del Contact Center con una antigüedad superior a un año, deben asistir a un curso anual para solucionar problemas de estrés, ansiedad, frustración, etc. por el trabajo que se realiza, curso de una duración estimada de entre 6 horas y 12 horas.

Todos/as los/as trabajadores y trabajadoras del Contact Center deben asistir a formación de PRL presencial donde, además de las medidas de seguridad, se den a conocer salidas de emergencias y primeros auxilios.

En lugares de trabajo con más de 250 trabajadores/as también es necesaria la formación en cuestión de espacios cardioprottegidos.

Se establecerá el contenido mínimo de los planes de formación de las empresas a través de la negociación colectiva con las RLTs.

2.- Promoción interna

Se considerará como promoción interna el pase de una categoría a otra de nivel superior con el consiguiente aumento en el nivel retributivo. De no existir preferencias en materia de igualdad que serán prioritarias, se ofertarán una serie de cursos de formación y capacitación para acceder a concurso de ascenso o promoción a una

categoría superior, a los cuales se tendrá acceso siguiendo los siguientes criterios y prioridades:

- A) Antigüedad en la empresa.
- B) Antigüedad en la categoría.
- C) Antigüedad en la campaña.

En el momento en el que se requiera personal para una categoría superior, se elegirá entre aquellas personas formadas para la misma, mediante una prueba de selección basada en criterios objetivos y consensuados entre la empresa y la RLT. En las empresas que no posean representación sindical serán consensuados entre la empresa y los sindicatos más representativos.

La empresa vendrá obligada a poner en conocimiento de la RLT y organizaciones sindicales, antes del inicio de los procesos de selección, el número de puestos a promocionar, número de solicitudes presentadas y el perfil de los puestos, así como a contar con la presencia de las mismas (RLT y organizaciones sindicales) en los procesos de selección, pudiendo ser en todo caso impugnados por la RLT y organizaciones sindicales si hubiere alguna irregularidad manifiesta, o no se siguiesen los criterios establecidos en dicho proceso de selección.

Las empresas pondrán a disposición de las personas trabajadoras un sistema de becas de estudio, para la realización de cursos relacionados con el trabajo de la empresa o cualquier otro tipo de estudios.

8.- Área de Prevención de Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en Trabajo

Las organizaciones más representativas de las empresas del sector y las organizaciones sindicales más representativas en el mismo manifiestan su especial compromiso con el derecho básico de las personas trabajadoras a la protección de su salud e integridad, tanto a corto como a largo plazo, y en su caso, al restablecimiento de la misma, así como, de manera más específica, las actuaciones a desarrollar en situaciones de emergencia o en situaciones de riesgo grave e inminente, las garantías y derechos relacionados con la vigilancia de la salud de las personas trabajadoras, con especial atención a la protección de la confidencialidad y el respeto a la intimidad en el tratamiento de estas actuaciones, y las medidas particulares a adoptar en relación con categorías específicas.

Se reconocerán como **enfermedades de incidencia profesional** las vinculadas con las **afecciones de las cuerdas vocales y las derivadas del uso intensivo de teclado y ratón**, así como las afecciones psicológicas relacionadas con los riesgos psicosociales propios del sector, con los mismos derechos y garantías de las enfermedades profesionales del cuadro elaborado por el INSS.

Se consideran recomendaciones mínimas de obligado cumplimiento las establecidas en el protocolo de reconocimientos médicos para usuarios/as de pantallas de visualización de datos y en las guías técnicas del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo relativas a “lugares de trabajo”, “pantallas de visualización de datos”, “señalización de seguridad y salud en el trabajo”, “equipos de protección individual” y “protección frente al riesgo eléctrico” realizada por la comisión de salud pública.

Riesgos psicosociales.

Se entenderán los riesgos psicosociales como los riesgos más importantes del sector de Contact Center. Se harán evaluaciones de riesgos psicosociales por servicios de manera semestral, entendiendo que cada servicio tiene sus propias peculiaridades (tipo de trabajo, perfil de clientes, etc.) en lo relativo a la existencia y aparición de nuevos riesgos psicosociales. A todos/as los/as trabajadores/as del sector se les dará una formación específica sobre los riesgos psicosociales que se dan en la empresa, cómo actuar ante ellos y cómo medirlos, analizando en concreto los riesgos de fatiga, acoso laboral y tecnoestrés. Se reconocerá el síndrome burnout como una enfermedad profesional específica del sector. Semestralmente se renovará esta formación, trasladando al/la trabajador/a los resultados de la evaluación de riesgos psicosociales del puesto de trabajo que está desempeñando y las consiguientes medidas preventivas.

Pausas por Pantallas de Visualización de Datos PVDs.

Por trabajar con Pantallas de Visualización de Datos se mantendrá una pausa de,

al menos, 7 minutos por cada hora efectiva de trabajo, correspondiendo tantas pausas por PVD en una jornada de trabajo como número de horas de prestación diaria de servicio se hagan, y considerando como hora completa a los efectos de determinar el derecho a una pausa por PVD los márgenes de 15 minutos por debajo de la misma. Dichas pausas en ningún caso serán eliminadas o se verán solapadas por causa del descanso preceptivo según la jornada diaria de cada persona trabajadora, si bien se permitirá su unificación al descanso a requerimiento de las personas trabajadoras. Corresponde a la empresa la distribución de las mismas, si bien las personas trabajadoras podrán demorar o adelantarlas 15 minutos al objeto de prevenir la fatiga antes de que acontezca, relajar la vista y aliviar la tensión provocada por el estatismo muscular.

Pausas de audio

Se establece un periodo mínimo de 1 minuto entre llamadas como pausas de audio. Dichas pausas serán aplicables tanto para las personas trabajadoras que se encuentren prestando sus servicios en la recepción de llamadas como para aquellas que presten servicios en emisión de llamadas.

Con independencia de las pausas anteriormente indicadas, las personas trabajadoras podrán realizar otras pausas cortas por situaciones de urgencia fisiológica o médica sin que las mismas conlleven ningún tipo de perjuicio o disminución del resto de pausas o descanso para la persona trabajadora.

Complementos en el supuesto de incapacidad temporal

A partir de la vigencia del presente convenio, las bajas médicas que sean por accidente laboral, accidente no laboral, enfermedad común o profesional se abonarán, desde el primer día, con el 100% del salario convenio. No obstante, si efectuando el cálculo del 100% de la base de cotización resultara una cantidad mayor, se abonará esta última.

Multiskill.

No se realizarán cambios de funciones a las personas trabajadoras de forma frecuente o por periodos breves de tiempo. Se prohíbe expresamente que las personas trabajadoras realicen simultáneamente diferentes funciones dentro de la misma campaña o de campañas diferenciadas. No se realizarán cambios de servicios/campañas a las personas trabajadoras durante la misma jornada/día de trabajo.

Equipos de Protección Individual EPIs.

Se considerará Equipo de Protección Individual los cascos o equipo auricular-micrófono, que deberán contar con dos vías de audio (salvo expresa solicitud de la persona trabajadora interesada con justificación médica), almohadillas protectoras, reposapiés, alfombrilla anatómica para el ratón, y estos serán de uso personal y en

ningún caso compartido, por parte de cada persona trabajadora.

Equipamiento mínimo de los centros de trabajo

Con independencia de los estándares y las normas legales de aplicación en relación con el equipamiento de los centros de trabajo, las empresas pondrán a disposición de las personas trabajadoras, en cuantía y cercanía suficiente a su puesto de trabajo, fuentes gratuitas de agua potable con regulación a dos temperaturas. Además, todos los centros de trabajo tendrán salas de descanso, de uso exclusivo con ese fin, con unas condiciones y medidas adaptadas al número de personas trabajadoras en plantilla, y con los medios adecuados de cafetería y/o comedor, entre los que al menos se incluirán: una pila de agua potable, fuentes de agua potable con regulación a dos temperaturas, frigoríficos, microondas, dispensadores de bebida y comida envasada y estanterías, todas en proporción a la plantilla. Además, se instalarán puntos de recarga para coches y patinetes eléctricos.

COMISIÓN DE SEGUIMIENTO DEL CONVENIO.

Se creará una comisión de seguimiento del convenio en la que se convocará a todas las reuniones con el orden del día y asuntos a tratar, a los sindicatos con representación suficiente para la negociación del convenio. En el supuesto de no haber suscrito el convenio, estos tendrán derecho a la misma información que el resto de las organizaciones sindicales sobre las consultas que se hagan a la Comisión Paritaria de Interpretación, podrán asistir a las reuniones y hacer cuantas manifestaciones consideren, teniendo las partes firmantes del convenio derecho a voto en las cuestiones que se sometan a la misma. De la reunión se levantará acta con la relación de asistentes, que se registrará ante la dirección general de trabajo y se facilitará copia a todos los sindicatos con representación suficiente para ser convocados.

DERECHOS SINDICALES.

Se reconoce expresamente el derecho de los/as representantes de los/as trabajadores/as, unitarios/as y sindicales, a repartir información sindical en las salas de operaciones en formato papel, siempre que con ello no perturben la actividad productiva. Las empresas estarán obligadas a facilitar a la RLT la lista de los correos electrónicos corporativos de los/as trabajadores/as para su uso en materia de información sindical.

Las organizaciones sindicales que presentan candidaturas podrán destituir al miembro del comité de empresa que haya causado baja en su organización y realizar su sustitución por la siguiente persona en la lista.

Toda notificación o sanción hacia un/a trabajador/a debe ser informada a la misma vez a la RLT junto al/la trabajador/a y se debe iniciar un periodo de 7 días naturales para que el/la trabajador/a, junto a la RLT, recurran esa sanción ante la empresa, sin que sea efectiva ni válida su aplicación hasta transcurrido ese periodo.

Se considerará sanción nula toda notificación que se le entregue al/la trabajador/a y no a la RLT o no se cumpla el mencionado periodo de 7 días para el recurso ante la empresa.

9.- FALTAS Y SANCIONES.

Cuestiones a considerar:

► Más allá del despido para faltas muy graves, para los demás casos es más que suficiente suspender de empleo y sueldo hasta 30 días. Una cuantía mayor, en el sueldo limitado del telemarketing supone imponer innecesarias y graves carencias económicas a la persona trabajadora.

► Al igual que se notifican las faltas correspondientes se debe confirmar a los/as afectados/as que efectivamente se cancelarán del expediente del/la trabajador/a.

- ▶ Se está sancionando en doble vía, imponiendo faltas disciplinarias al tiempo que se descuenta haberes en nómina en el caso de faltas de puntualidad. Los descuentos en nómina son multas de haber prohibidas por el Estatuto de los/as Trabajadores/as.
- ▶ Debe marcarse un tiempo máximo de notificación de faltas graves o muy graves a la RLT de 24-48 horas.
- ▶ No cabe acumular faltas leves para hacer una grave o la discrecionalidad de elevar el grado de la misma sin acreditar el perjuicio con datos objetivos.
- ▶ Identificar las faltas de puntualidad como abandono del puesto de trabajo es desproporcionado y arbitrario. Aplicar una sanción leve por cambio de residencia no notificado también.
- ▶ El umbral de 4 faltas de puntualidad en 30 días para considerarlo una falta grave está muy bajo. Entendemos necesario subirlo al menos a 8 faltas de puntualidad para alcanzar ese grado. Eliminar falta grave si la falta de puntualidad requiere de un relevo de otro/a compañero/a.
- ▶ Se identifica como falta muy grave “más de 12 faltas de asistencia [...] aunque hayan sido sancionadas independientemente”. Esto supone una doble sanción como ha puesto de manifiesto la Audiencia Nacional, por lo que debe eliminarse.

ANEXO I: PROPUESTA DE REDACTADO PARA SUBROGACIÓN

1. Subrogación

Al objeto de contribuir y garantizar el principio y derecho a la continuidad y estabilidad en el trabajo, la absorción del personal entre quienes se sucedan, mediante cualesquiera de las modalidades de contratación, en la contrata que contenga actividad de prestación de servicios de Contact Center a terceros según regula el ámbito funcional del convenio, será obligatoria para todas las empresas y para todo el personal de las mismas cuya actividad sea la prestación de servicios del servicio.

En lo sucesivo, el término contrata se entiende como el conjunto de medios organizados (fundamentalmente mano de obra) con el fin de llevar a cabo una actividad económica de las definidas dentro del ámbito funcional del Convenio, ya fuere esencial o accesoria, que mantiene su identidad con independencia del adjudicatario del servicio. En este sentido, engloba con carácter genérico cualquier modalidad de contratación, tanto pública como privada, e identifica una concreta actividad que pasa a ser desempeñada por una determinada empresa, sociedad, administración u organismos públicos.

A) En todos los supuestos de finalización, pérdida, rescisión de una contrata, así como respecto de cualquier otra figura o modalidad que suponga la sustitución entre entidades, personas físicas o jurídicas que lleven a cabo la actividad de que se trate, las personas contratadas de la empresa saliente pasarán a adscribirse a la nueva empresa o entidad que vaya a realizar el servicio, respetando ésta los derechos y obligaciones económicos, sociales, sindicales y personales que disfruten en la empresa sustituida.

Cuando se produzca una subrogación, el personal objeto de la misma deberá mantener las condiciones económicas y sociales de este Convenio, si éste fuera el que le es de aplicación en la empresa cesante en el momento de la subrogación, aunque la empresa cesionaria o entrante viniese aplicando a sus trabajadores/as condiciones inferiores en virtud de un Convenio estatutario de empresa. La aplicación de las condiciones del presente Convenio se mantendrá hasta su vencimiento o hasta la entrada en vigor de otro Convenio Colectivo nuevo que resulte de aplicación a la empresa cesionaria.

Se producirá la mencionada subrogación del personal siempre que se dé alguno de los siguientes supuestos:

- 1. Trabajadores/as en activo que realicen su trabajo en la contrata con una antigüedad mínima de los dos últimos meses anteriores a la finalización efectiva del servicio, sea cual fuere la modalidad de su contrato de trabajo.*
- 2. Trabajadores/as que en el momento de la sustitución se encuentren enfermos/as, accidentados/as, en excedencia, en invalidez provisional, vacaciones, permiso, descanso maternal, siempre y cuando hayan prestado servicio a la contrata a la que se refiere la subrogación al menos los dos últimos meses antes de sobrevenir cualquiera de las situaciones citadas.*
- 3. Trabajadores/as con contratos de interinidad que sustituyan a alguna de las personas contratadas mencionadas en el apartado segundo, con independencia de su antigüedad y mientras dure su contrato.*
- 4. Trabajadores/as de nuevo ingreso que por exigencia del cliente se hayan incorporado a la contrata como consecuencia de una ampliación, en los dos meses anteriores a la finalización de aquella.*

B) *Todos los supuestos anteriores contemplados se deberán acreditar fehaciente y documentalmente por la empresa o entidad pública saliente a la entrante y a la RLT con la documentación que se plantea más adelante, y en el plazo de cinco días hábiles, contados desde el momento que la empresa entrante o saliente comunique fehacientemente a la otra empresa el cambio de adjudicación del servicio.*

C) *En caso de subrogación, las personas afectadas tendrán que disfrutar sus vacaciones en el periodo fijado, con independencia de cuál sea la empresa en la que en ese momento estén prestando servicios.*

Las personas contratadas que no hubieran disfrutado sus vacaciones al producirse la subrogación, las disfrutarán con la nueva adjudicataria del servicio no debiendo liquidarse al/la trabajador/a las vacaciones pendientes de disfrute por la empresa cesante de la adjudicación. Entre las dos empresas deberán liquidarse estas cantidades sin consecuencia alguna para la plantilla subrogada.

D) *La aplicación de este artículo será de obligado cumplimiento para las partes a que vincula: Empresa o entidad, ya sea cesante o entrante, y trabajador/a.*

No desaparece el carácter vinculante de este artículo en el supuesto de cierre temporal de un centro de trabajo que obligue a la suspensión del servicio por tiempo no superior a un año. En tal caso, dicha circunstancia podrá ser causa de la promoción de un expediente para aplicar suspensiones de contrato al amparo del artículo 47 del ET, para aquellos contratos de trabajo que temporalmente se puedan ver afectados.

A la finalización del periodo de suspensión, dichos/as trabajadores/as tendrán reservado el puesto de trabajo en la nueva adjudicataria del servicio.

En caso de que un cliente rescindiera el contrato de adjudicación del servicio que contenga la actividad de prestación de servicios de Contact Center, con la idea de realizarlo con su propio personal, y posteriormente contratase con otra de nuevo el servicio antes de transcurridos doce meses, la nueva concesionaria deberá incorporar a su plantilla al personal afectado de la anterior empresa de Contact Center, siempre y cuando se den los requisitos establecidos en el presente artículo.

En el caso de que el propósito del cliente, al rescindir el contrato de adjudicación del servicio, fuera el de realizarlo con personal propio, pero de nueva contratación, quedará obligado a incorporar a su plantilla a las personas contratadas afectadas de la empresa de Contact Center hasta el momento prestadora de dicho servicio.

2. División de contrata

En el supuesto de que una o varias contrata cuya actividad viene siendo desempeñada por una o distintas empresas o entidades públicas se fragmenten o dividan en distintas partes, campañas o servicios al objeto de posterior adjudicación, pasarán a estar adscritos al nuevo titular las personas contratadas que hubieran realizado su trabajo en la empresa saliente en las concretas partes, campañas o servicios resultantes de la división producida, con un período mínimo de los dos meses, sea cual fuere su modalidad de contrato de trabajo, y todo ello aun cuando con anterioridad hubiesen trabajado en otras campañas, contrata o servicios distintos.

Se subrogarán así mismo las personas contratadas que se encuentren en los supuestos 2 a 4, ambos inclusive, del apartado 1 de este artículo y que hayan realizado su trabajo en las campañas, divisiones o servicios resultantes.

3. Agrupaciones de contrata

En el caso de que distintas contrata, servicios, campañas o divisiones de aquellas se agrupen en

una o varias, la subrogación del personal operará respecto de todas las personas contratadas que con independencia de su trabajo en las que resulten agrupadas, con un tiempo mínimo de dos meses anteriores y todo ello aun cuando con anterioridad hubieran prestado servicios en distintas contrata, campañas, divisiones o servicios agrupados.

Se subrogarán asimismo las personas contratadas que se encuentren en los supuestos 2 a 4, ambos inclusive, del apartado 1 de este artículo y que hayan realizado su trabajo en las contrata, zonas, divisiones o servicios agrupados.

4. Obligatoriedad

La subrogación del personal, así como los documentos a facilitar, operarán en todos los supuestos de sustitución de contrata, partes, campañas o servicios que resulten de la fragmentación o división de las mismas, así como en las agrupaciones que de aquellas puedan efectuarse, aun tratándose de las normales sustituciones que se produzcan entre empresas o entidades públicas que lleven a cabo la actividad de los correspondientes servicios, y ello aun cuando la relación jurídica se establezca sólo entre quien adjudica el servicio por un lado y la empresa que resulte adjudicataria por otro, siendo de aplicación obligatoria, en todo caso la subrogación del personal en los términos indicados y ello con independencia tanto de la aplicación, en su caso, de lo previsto en el artículo 44 del ET, como de la existencia por parte de la empresa saliente de otras contrata ajenas a la que es objeto de sucesión.

5. Documentos a facilitar

La empresa saliente deberá facilitar a la empresa entrante y a la RLT los siguientes documentos:

- a) Certificado del organismo competente de estar al corriente de pago de Seguridad Social.*
- b) Fotocopia de los seis últimos recibos de salario de las personas afectadas.*
- c) Fotocopia de los TC-1 y TC-2 de cotización a la Seguridad Social de los seis últimos meses.*
- d) Relación del personal especificando: nombre y apellidos, número de afiliación a la Seguridad Social, antigüedad, categoría profesional, jornada, horario, modalidad de contratación y período de disfrute de las vacaciones. Si la persona contratada es RLT (de carácter unitario o de carácter sindical), se especificará el período de mandato del mismo.*
- e) Fotocopia de los contratos de las personas afectadas por la subrogación.*
- f) Copia de documentos debidamente diligenciados por cada trabajador/a afectado/a, en el que se haga constar que éste/a ha recibido de la empresa saliente su liquidación de partes proporcionales, no quedando pendiente cantidad alguna. Este documento deberá estar en poder de la nueva adjudicataria en la fecha de inicio del servicio de la nueva titular.*

6. Liquidación y prorratas

La liquidación de las partes proporcionales de las pagas extraordinarias, etcétera, que correspondan a las personas contratadas las realizará la empresa saliente.

7. Documentos a entregar a la RLT

Las empresas entregarán cada seis meses al Comité de Empresa y a las secciones sindicales de la empresa, una relación nominal de todas las personas que componen los distintos servicios, campañas o departamentos, indicando siempre la antigüedad, tipo de contrato y su fecha de vencimiento, y la categoría correspondiente.

Confederación General del Trabajo

PLATAFORMA III CONVENIO DE CONTACT CENTER 2020-2023

ANEXO II: PERMISOS RETRIBUIDOS POR CUMPLIMIENTO DE UN DEBER INEXCUSABLE

Causa	Justificación	Tipo de Retribución
Asistencia ante notaría o Registradores/as de la propiedad.	Fotocopia junto justificante original para su cotejo de la ausencia, con fecha y hora por ese motivo.	Por el tiempo indispensable.
Asistencia a juicios o tribunales como testigo, perito o parte; y la atención a cualquier otro requerimiento de carácter oficial, personal e inexcusable.	Fotocopia junto justificante original para su cotejo de la ausencia, con fecha y hora de la misma.	Por el tiempo indispensable.
Renovación del DNI, Pasaporte, Tarjeta de residencia/trabajo, permiso de conducir, incluidas las gestiones ante organismos públicos para su obtención, y de otros documentos de carácter necesario y personal, siempre que su tramitación coincida en horario de trabajo.	Fotocopia junto justificante original para su cotejo con fecha y hora de la visita al organismo oficial.	Por el tiempo indispensable.
Presidentes/as, vocales, interventores/as y apoderados/as de mesa electoral.	Fotocopia junto justificante original para su cotejo que acredite la asistencia como parte de la mesa.	Durante todo el día de la votación y el día inmediatamente posterior al de la votación.
Asistir a reuniones de órganos públicos para las que el/la trabajador/a ha sido elegido nominalmente o para desempeñar la función de jurado.	Fotocopia junto justificante original para su cotejo de la participación en dicha reunión.	Por el tiempo indispensable.
Votaciones durante horario de trabajo.	Fotocopia junto justificante original para su cotejo de la participación de voto en la mesa correspondiente con fecha y hora.	Hasta 4 horas en función de la coincidencia entre el horario de trabajo y el del colegio electoral.
Cumplimiento de deberes en materia de Protección Civil.	Fotocopia junto justificante original para su cotejo de citación con fecha y hora de asistencia.	Por el tiempo indispensable.