

CONVENIO COLECTIVO SECTORIAL DE CONTACT CENTER

3 de marzo de 2023

CIERRE DEL TEXTO DEL CONVENIO

Tras numerosas reuniones, **CCOO** y **UGT** estamos cercanas a cerrar un texto de consenso con la patronal CEX, que desarrolla los bloques preacordados y que se **presentará a la Comisión Negociadora del Convenio el próximo 7 de marzo**. Explicamos brevemente las modificaciones propuestas:

CONTRATACIÓN

Se confirma la mejora en la estabilidad en el empleo, que alcanzará el 80% de las plantillas indefinidas el 1 de enero de 2024. El 20% restante podrá ser temporal (propio o ETT) o fijo discontinuo.

El personal fijo discontinuo que deba pasar a situación de inactividad tendrá el mínimo de tiempo cotizado para que pueda percibir prestación por desempleo.

En caso necesario se creará una bolsa de llamamiento que funcionará con criterios objetivos (en este orden: antigüedad, formación y desempeño).

JORNADA DE TRABAJO

Se garantizan jornadas mínimas, mejorando así la calidad del empleo y reduciendo la brecha salarial de género originada por el abuso de la parcialidad:

- El 30% de las plantillas tendrá jornadas completas.
- El 40% de las plantillas tendrá jornadas superiores a 30 horas.
- El 30% de las plantillas tendrá jornadas inferiores a 30 horas.

Para evitar el uso abusivo de las ampliaciones de jornada, éstas consolidarán cada 1 de enero según la siguiente fórmula* :

Suma nº de horas ampliadas diarias año natural – horas ampliadas en vacaciones

330 días

*la cantidad ampliada se redondea al alza o a la baja en fracciones de 1 hora/semana

SUBROGACIÓN

LAS PERSONAS QUE HAYAN TRABAJADO LOS ÚLTIMOS SEIS MESES EN UN SERVICIO ANTES DE SU ADJUDICACIÓN A UNA NUEVA EMPRESA, SERÁN SUBROGADAS. También las que hayan trabajado menos de seis meses, pero sólo lo hayan hecho en el servicio afectado.

Esto evitará EREs y despidos, garantizando no sólo el empleo sino todas las condiciones laborales de las personas subrogadas.

También evita movilidad geográfica al obligar a las empresas adjudicatarias a tener un centro de trabajo próximo al del domicilio de las personas afectadas.

TELETRABAJO

Se regula por fin el trabajo a distancia en nuestro sector, estableciendo un sistema de planificación de los días presenciales. Así se evita que el teletrabajo sea utilizado como premio o castigo.

La reversibilidad del teletrabajo, a petición de la empresa o de la persona trabajadora, requerirá un preaviso de al menos 20 días.

El teletrabajo regular se compensará económicamente en función de la jornada trabajada y la empresa dotará de todos los medios necesarios para dicha modalidad.

SALARIO

Las subidas salariales pactadas en el Preacuerdo se sitúan por encima de la media de subidas pactadas en los Convenios Sectoriales firmados desde enero de 2022. También se actualizan dietas y kilometrajes.

El 1 de enero de 2024 desaparecen los niveles salariales 11 y 12, pasando a ser el salario mínimo en Contact Center de 16024€ al año.

Todas estas medidas han sido desarrolladas en el nuevo texto de Convenio incluyendo además derechos de información a la Representación Legal de las Personas Trabajadoras para garantizar su correcta aplicación.

Tras la reunión del día 7, si el texto queda ratificado, se fijará la fecha de firma y se presentará en el REGCON (Registro de Acuerdos Colectivos del Ministerio de Trabajo) para su publicación en el BOE.

UGT y CCOO hemos solicitado que, aunque no esté publicado en el BOE, las empresas comiencen a pagar los atrasos y los salarios actualizados.