

CONVENIO COLECTIVO

CONTACT CENTER

2020-2026

*Convenio
histórico*

CCOO
servicios

Text firmat
el 14/03/2023

el poder de cambiar las cosas

Introducció

CCOO impulsa un Conveni de canvis històrics en contact center

Les principals modificacions suposen una major professionalització del sector.

Salari. Objectiu: 16.024 euros/any per al nivell 10 l'any 2024.

2022: pujada del 3,5 %; 2023 pujada del 3,5 %, 2024: pujada del 3 %; 2025: pujada de l'IPC (màxim 3,5 % i mínim 1 %); 2026: pujada de l'IPC+0,5 (màxim 3,5 % i mínim 1 %).

Els nivells 11 i 12 es corresponen actualment amb l'SMI i desapareixen l'1 de gener de 2024.

Estabilitat en l'ocupació. Contractació indefinida i subrogació.

CCOO impulsa el contracte indefinit per al 80 % de les plantilles. Es redueix notablement l'impacte de la contractació fixa discontinua i la temporal. Les persones amb contracte fix discontinu tindran el temps cotitzat suficient per a percebre la prestació per desocupació durant el període d'inactivitat.

El personal pertanyent a un servei mantindrà el seu lloc de treball i les seues condicions a través de la subrogació si aquest servei canvia d'empresa.

Jornada contractada. Lluitem contra l'abús de la parcialitat.

A proposta de **CCOO** es fixa en almenys el 70 % de la plantilla amb jornada d'almenys 30 hores setmanals. El 30 % del total tindrà jornada completa.

També a proposta de **CCOO** es consolidaran les ampliacions temporals de jornada, aplicant una fórmula de càlcul de la mitjana de la jornada ampliada durant l'any, a partir d'un temps determinat d'ampliació.

Teletreball. Regulació de la planificació i la compensació

. S'estableix que el 30 % de la plantilla pot teletreballar el 100 % de la seua jornada.

Les persones que teletreballen menys del 100 % de la seua jornada disposaran d'una planificació trimestral dels dies de presencialitat.

Es compensaran les despeses de cada dia teletreballat.

Igualtat de gènere. Una revisió a fons.

A proposta de **CCOO**, es crea per primera vegada una Comissió d'Igualtat que revisarà la classificació professional amb perspectiva de gènere per assegurar que no hi ha biaixos.

Una vegada més es demostra que CCOO, en ser el sindicat amb més representació en el sector, té la força necessària per a continuar generant drets i millores en les condicions de contact center.

El text que es reproduceix a continuació és el firmat el
14/03/2023, pendent de control de legalitat i publicació en
BOE, per la qual cosa podria experimentar canvis.



ÍNDEX

PREÀMBUL	7
CAPÍTOL I.- EXTENSIÓ	7
Article 1.- Àmbit territorial	7
Article 2.- Àmbit funcional	7
Article 3.- Àmbit personal	7
Article 4.- Convenis d'àmbits inferiors	8
CAPÍTOL II.- ÀMBIT TEMPORAL	8
Article 5.- Vigència	8
Article 6.- Duració	8
Article 7.- Forma de la denúncia	8
CAPÍTOL III.- COMPENSACIÓ, ABSORCIÓ I GARANTIES	9
Article 8.- Globalitat	9
Article 9.- Absorció i compensació	9
Article 10.- Condicions més beneficioses	9
CAPÍTOL IV.- ORGANITZACIÓ DEL TREBALL	9
Article 11.- Principis de l'organització del treball	9
CAPÍTOL V.- CONTRACTACIÓ	10
Article 12.- Principis generals	10
Article 13.- Contractació	10
Article 14.- Termini i procediment per al compliment dels percentatges de contractació	11
Article 15.- Contractació a temps parcial	12
Article 16.- Informació sobre la contractació	13
Article 17.- Cessaments voluntaris	13
Article 18.- Període de prova	14
Article 19.- Treball a distància	14
Article 20.- Successió en cas de finalització de la campanya o servei a tercers empreses	17
CAPÍTOL VI.- MOBILITAT	19
Article 21.- Mobilitat funcional	19
CAPÍTOL VII.- TEMPS DE TREBALL	20
Article 22.- Jornada	20
Article 23.- Distribució irregular de la jornada	21
Article 24.- Descansos	22
Article 25.- Caps de setmana	22
Article 26.- Horaris i torns	22



Article 27.- Consolidació de jornada.....	24
Article 28.- Desconnexió digital	24
CAPÍTOL VIII.- VACANCES, PERMISOS I LLICÈNCIES.....	25
Article 29.- Vacances.	25
Article 30.- Permisos retribuïts.	25
Article 31.- Permisos no retribuïts.	26
CAPÍTOL IX.- EXCEDÈNCIES I REDUCCIÓ DE LA JORNADA PER MOTIUS FAMILIARS.....	26
Article 32.- Excedències especials.	27
Article 33.- Altres tipus d'excedència.....	27
Article 34.- Reducció de la jornada per motius familiars.....	28
Article 35.- Concreció horària i determinació del període de gaudiment.....	29
CAPÍTOL X.- CLASSIFICACIÓ I PROMOCIÓ PROFESSIONAL.	29
Article 36.- Principis generals.....	29
Article 37.- Aspectes bàsics per a la classificació professional	30
Article 38.- Sistema de classificació professional	30
Article 39.- Grups professionals: descripció	30
Article 40.- Promoció professional en el grup d'operacions	31
Article 41.- Nivells.....	33
CAPÍTOL XI.- CONCEPTE I ESTRUCTURA DE LES RETRIBUCIONS ECONÒMIQUES.....	34
Article 42.- Principis generals sobre retribució.....	34
Article 43.- Conceptes retributius	34
Article 44.- Salari base.....	34
Article 45.- Incrementos salarials.....	34
Article 46.- Complementos salarials.	35
Plusos salarials	35
Article 47.- Complementos de venciment superior al mes.....	35
Article 48.- Complementos del lloc de treball.....	35
Article 49.- Complementos per festius i diumenges	36
Article 50.- Plus de nocturnitat.....	36
Article 52.- Retribució en vacances.	37
Plusos extrasalarials	37
Article 53.- Plus de transport.....	37
Article 54.- Despeses de locomoció i dietes.....	38
CAPÍTOL XII.- PREVENCIÓ, SEURETAT I SALUT EN EL TREBALL.....	38
Article 55.- Protecció de l'embaràs i la lactància natural.....	38
Article 56.- Salut laboral	39
Article 57.- Pausas en PVD	40
Article 58.- Comissió paritària sectorial de seguretat i salut.....	40



Article 59.- Funcions de la Comissió Paritària Sectorial de Seguretat i Salut	40
Article 60.- Vigilància de la salut.....	41
Article 61.- Avaluació de riscos	42
Article 62.- Formació i informació en la prevenció	42
CAPÍTOL XIII.- IGUALTAT D'OPORTUNITATS ENTRE HOMES I DONES	45
Article 63.- Principi d'igualtat de tracte entre homes i dones	45
Article 64.- Garantia d'igualtat d'oportunitats i plans d'igualtat.	45
Article 65.- Registre retributiu	46
Article 66.- Auditoria retributiva.....	46
Article 67.- Comissió paritària sectorial d'igualtat de gènere	46
Article 68.- Garanties per a l'exercici corresponsable de la maternitat i la paternitat	47
Article 69.- Mesures de protecció de les víctimes de violència gènere	49
CAPÍTOL XIV.- PRESTACIONS SOCIALS.....	50
Article 70.- Complementos en els supòsits d'incapacitat temporal.....	50
CAPÍTOL XV.- FALTES I SANCIONS.....	50
Article 71.- Principis generals.....	50
Article 72.- Faltes lleus	51
Article 73.- Faltes greus.	51
Article 74.- Faltes molt greus.	52
Article 75.- Sancions	53
CAPÍTOL XVI.- FORMACIÓ PROFESSIONAL.....	54
Article 76.- Principis generals.....	54
Article 77.- Objectius	54
Article 78.- Formació en àmbit de sector	54
Article 79.- Informació.....	55
Article 80.- Períodes de formació prèvia i formació contínua.....	55
CAPÍTOL XVII.- DRETS SINDICALS	55
Article 81.- Representants legals de les persones treballadores	55
Article 82.- Dret d'informació	55
Article 83.- Hores de la representació legal de les persones treballadores.....	55
Article 84.- Procediment electoral. Elecció.....	56
Article 85.- Representació en les unions temporals d'empreses.	56
Article 86.- Informació sobre els processos de selecció de personal	56
Article 87.- Preferència de la representació de les persones treballadores.....	56
CAPÍTOL XVIII.- COMISSIÓ PARITÀRIA D'INTERPRETACIÓ	57
Article 88.- Composició i funcions.	57
Article 89.- Procediment.	58





Article 90. Crèdit horari per a les comissions paritàries sectorials i Observatori del sector.....	59
Article 91.- Observatori del sector de contact center.	59
CAPÍTOL XIX.- IGUALTAT D'OPORTUNITATS.....	60
Article 92.-Igualtat de tracte.....	60
Article 93.- Mesures de protecció de les víctimes de terrorisme:.....	60
Article 94.- Igualtat de tracte per al col·lectiu LGTBI	60
CAPÍTOL XX.- SOLUCIÓ EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTES	61
Article 95.- Subjecció al V (ASAC).....	61
DISPOSICIONS ADDICIONALS	61
Disposició addicional primera. - Parelles de fet	61
Disposició addicional segona. - Assetjament sexual	61
Disposició transitòria primera	61
Disposició transitòria segona.....	61
Disposició final derogatòria	62
ANNEX I.....	63
<i>Taula salari base 2022, 2023 y 2024.....</i>	<i>63</i>
ANNEX II	64
<i>Taules salarials de 2022, 2023, 2024 de recàrrecs de festius normals, festius especials, diumenges, plus d'idioma, plus de nocturnitat i plus transport</i>	<i>64</i>



III CONVENI COL·LECTIU D'ÀMBIT ESTATAL DEL SECTOR DE CONTACT CENTER

14 de març de 2023

Preàmbul

Aquest conveni col·lectiu estatal del sector de contact center està subscrit, d'una part, per l'associació empresarial "ASOCIACIÓN DE COMPAÑÍAS DE EXPERIENCIA CON EL CLIENTE (CEX)" en representació de les empreses del sector i d'una altra part per les organitzacions sindicals CCOO, i FeSMC-UGT, en representació del col·lectiu laboral afectat per aquest.

CAPÍTOL I.- EXTENSIÓ.

Article 1.- Àmbit territorial.

Aquest conveni és d'aplicació obligatòria a tot el territori de l'Estat espanyol.

Article 2.- Àmbit funcional.

Dins de l'àmbit de l'article 1r l'aplicació d'aquest conveni és obligatòria per a totes les empreses i per a tot el seu personal l'activitat de les quals siga la prestació de serveis de contact center a tercers.

A l'efecte d'aquest conveni queden enquadrades en la prestació de serveis de contact center totes aquelles activitats que tinguin com a objectiu contactar o ser contactats amb tercers ja siga per via telefònica, per mitjans telemàtics, per aplicació de tecnologia digital o per qualsevol altre mitjà electrònic, per a la prestació, entre altres, dels següents serveis que s'enumeren a títol enunciatiu: contactes amb tercers en entorns multimèdia, serveis de suport tècnic a tercers, gestió de cobraments i pagaments, gestió mecanitzada de processos administratius i de *back office*, informació, promoció, difusió i venda de tot tipus de productes o serveis, realització o emissió d'entrevistes personalitzades, recepció i classificació de cridades, etc., així com tots aquells serveis d'atenció a tercers que es desenvolupen a través dels entorns abans esmentats.

Aquesta definició inclou les activitats coadjuvants, complementàries o connexes amb l'activitat principal.

Article 3.- Àmbit personal.

El Conveni inclou tot el personal i les empreses esmentades en l'article anterior.

S'exclouen expressament d'aquest, el personal d'alta direcció la relació laboral especial de la qual es regula en el RD 1382/1985 d'1 d'agost, així com les restants activitats i relacions que es preveuen pel número 3 de l'article 1 i per l'article 2, tots dos de l'Estatut dels Treballadors.



Article 4.- Convenis d'àmbits inferiors.

Les parts que subscriuen aquest conveni adquireixen el compromís de no negociar convenis col·lectius d'empresa o convenis sectorials d'àmbit inferior.

Com a regla general les matèries contingudes en aquest conveni tenen el caràcter de norma mínima de dret necessari, excepte en aquelles normes en les quals hi haja remissió a altres àmbits de negociació, i en aquests supòsits s'ha d'estar al caràcter, als continguts i a l'abast amb què estiga prevista la seua remissió.

En les matèries en què així s'establisca de manera expressa, aquest conveni, i en atenció a la seua singular naturalesa, tindrà el caràcter de norma exclusiva i excloent.

Tenen la consideració de matèries no negociables, en tot cas: l'àmbit funcional; l'àmbit personal; les modalitats de contractació; el període de prova; els grups i nivells professionals; l'ordenació jurídica de faltes i sancions; les normes mínimes en matèria de seguretat i salut en el treball, i la mobilitat geogràfica.

Dins del marc laboral establert en l'ET, i en aquest conveni, les organitzacions signants consideren d'interés el desenvolupament que, en els àmbits de les comunitats autònomes, puga dur-se a terme en les matèries relatives a calendari laboral, idioma i utilització dels sistemes autonòmics per a la solució extrajudicial de conflictes col·lectius laborals.

CAPÍTOL II.- ÀMBIT TEMPORAL.**Article 5.- Vigència.**

El Conveni amb caràcter general entra en vigor, al moment de la seua signatura, i es retrotrauen els seus efectes econòmics a l'1 de gener de 2020, en la forma i amb l'abast establert per l'article 43.

Article 6.- Duració.

La duració d'aquest conveni s'estén fins al 31 de desembre de 2026, i s'entén prorrogat tàcitament d'any en any, llevat que el Conveni fora denunciat per qualsevol de les parts legitimades per a negociar-lo, d'acord amb l'article 87 de l'Estatut dels Treballadors.

Una vegada denunciat el Conveni, i fins que no s'arribe a acord exprés, a l'efecte del que preveuen els articles 86.3 i 4 de l'Estatut dels Treballadors, s'entén que es manté la vigència del seu contingut normatiu.

Article 7.- Forma de la denúncia.

La denúncia d'aquest conveni ha de realitzar-se, dins dels tres últims mesos del seu terme o pròrroga en curs, amb les formalitats que preveu l'article 89 de l'Estatut dels Treballadors, i pels qui estiguen legitimats per a negociar conforme a l'article 87 del mateix text legal.

Ha de formalitzar-se per escrit i dirigir-se a totes les representacions empresarials i sindicals que el van subscriure.



La negociació haurà d'iniciar-se amb una antelació mínima d'un mes a la data de caducitat del Conveni denunciat.

CAPÍTOL III.- COMPENSACIÓ, ABSORCIÓ I GARANTIES

Article 8.- Globalitat.

Les condicions pactades en aquest conveni formen un tot orgànic i indivisible, i, a l'efecte de la seua aplicació pràctica seran considerades globalment.

En el cas que la jurisdicció laboral declarara la nul·litat d'alguna de les clàusules pactades, les parts negociadores decidiran, de mutu acord, la necessitat de renegociar aquestes clàusules i aquelles que es vegen afectades, sota el principi que la nul·litat d'alguna o algunes d'aquestes no suposa la nul·litat de tot el Conveni.

Article 9.- Absorció i compensació.

El personal amb retribucions per damunt de les establides en el Conveni, amb caràcter retroactiu des de l'1 de gener de 2020, veuran incrementades les seues retribucions anualment, com a mínim, amb l'import que resulte d'aplicar la pujada salarial pactada sobre el salari Conveni del seu nivell, aplicant-se aquest increment salarial d'igual manera que la convinguda per l'article 45, per a la resta de persones treballadores incloses dins de l'àmbit d'aplicació d'aquest conveni col·lectiu. És a dir, no podran veure's afectats per la compensació i l'absorció salarial i hauran d'augmentar el salari Conveni del seu nivell pel legalment establert pel Conveni.

Article 10.- Condicions més beneficioses.

Les empreses estan obligades a respectar les condicions que vingueren satisfent, bé per imperatiu legal, contracte individual, ús o costum, negociació col·lectiva, concessió voluntària o qualssevol altres causes que, de manera global i en còmput anual, excedisquen del conjunt d'aquest conveni.

Les condicions més beneficioses que en còmput anual i en el seu conjunt superen els pactes en aquest conveni es mantindran *ad personam*.

CAPÍTOL IV.- ORGANITZACIÓ DEL TREBALL

Article 11.- Principis de l'organització del treball.

L'organització del treball d'acord amb el que estableix aquest Conveni, i de conformitat amb la legislació vigent, és facultat exclusiva de la direcció de l'empresa.

L'organització del treball té com a fi la consecució d'uns nivells òptims de productivitat, d'eficiència, de qualitat, i de condicions de treball en les empreses del sector.

La consecució d'aquestes finalitats es possibilita sobre la base dels principis de bona fe i diligència d'empreses i el seu personal.



Els sistemes d'organització del treball i les seues modificacions es complementaran, per a la seua eficàcia, amb polítiques de formació adequades.

CAPÍTOL V.- CONTRACTACIÓ

Article 12.- Principis generals

El personal que presta els seus serveis en el sector, i a l'efecte de les referències en aquest conveni, s'organitza en dos esquemes d'organització diferenciats i queden designats com a "personal d'estructura" i "personal d'operacions".

El personal d'estructura està integrat per totes aquelles persones treballadores les funcions de les quals se centren en atendre i executar activitats de gestió internes dins de l'organització de l'empresa i que són de permanent necessitat per a aquesta; el personal d'operacions queda integrat per aquelles persones treballadores que fan el seu treball en les campanyes i/o serveis que les empreses de contact center presten per a un tercer.

Article 13.- Contractació

1. Des de l'1 de gener de 2024 les modalitats de contractació en les empreses a les quals és aplicable aquest conveni col·lectiu, de manera conjunta per al personal d'estructura com el personal d'operacions, han d'estar subjectes als percentatges i modalitats de contractació següents:

- Almenys el 80 % dels contractes de treball subscrits per les empreses amb la seua plantilla han de ser contractes indefinits ordinaris.
- Com a màxim, el 20 % de la plantilla de l'empresa, poden estar contractats per qualsevol de les modalitats contractuals següents:
- Contractes temporals de les modalitats previstes per l'article 15 de l'Estatut dels Treballadors.
- Contractes fixos discontinus de l'article 16 de l'Estatut dels Treballadors, això és de la modalitat prevista per al desenvolupament de la prestació de serveis per a les diferents campanyes o serveis que formen part de l'activitat de les empreses com els de naturalesa estacional o de temporada.
- Contractació d'empreses de treball temporal, mitjançant contractes de posada a disposició.

2. Els contractes fixos discontinus a formalitzar per les empreses, dins del percentatge indicat anteriorment, poden celebrar-se a temps parcial com a conseqüència de l'activitat del sector que necessita, en determinades funcions, aquesta particularitat contractual, i s'ha de justificar la pertinència d'aquests i realitzar-se un cens anual del personal subjecte a aquesta modalitat contractual, de conformitat amb el que preveu l'article 16.5 de l'Estatut dels Treballadors.

3. Igualment, per a les persones treballadores contractades sota aquesta modalitat contractual vinculades a campanyes i serveis a prestar per les empreses, s'estableixen els següents períodes màxims de suspensió i inactivitat quan aquesta inactivitat s'haja produït:

Si el període treballat per la persona treballadora és inferior a 360 dies cotitzats en l'empresa, el període d'inactivitat no pot excedir de tres mesos.

Si el període treballat és de 360 dies a 539 dies cotitzats en l'empresa, el període d'inactivitat no pot excedir de quatre mesos.



Si la duració del període treballat és de 540 dies o més cotitzats en l'empresa, el temps d'inactivitat no pot excedir de sis mesos.

4. L'empresa que utilitze la modalitat de contractes fixos discontinus vinculats a campanyes i serveis crearà una borsa de crida a la qual s'incorporaran aquelles persones que es troben en situació d'inactivitat. El canvi a situació d'inactivitat s'ha de preavisar tant a la persona treballadora com a l'RLPT amb almenys 15 dies d'antelació. La crida que ha de ser a un centre de treball a la mateixa província en la qual prestava serveis la persona treballadora, haurà de ser preavisat amb almenys 7 dies d'antelació tant a la persona treballadora com a la representació legal de les persones treballadores, llevat que s'acorde un termini inferior amb la persona treballadora.

En cas de no incorporació en aquest termini de set dies s'entendrà que la persona treballadora renúncia al seu lloc de treball.

Els barems per a entrar en la borsa i per a la crida, en cas d'igualtat de condicions:

S'estableix un barem compost per tres factors: a) 50 % antiguitat, b) 10 % formació c) 40 % avaluació de l'acompliment que s'aplicarà de la manera següent:

La crida de les persones treballadores que formen part de la bossa de personal fix discontinu, es realitza en funció del torn i jornada. En cas d'igualtat d'aquestes condicions entre dues persones, es procedeix a la crida d'aquella que obtinga major puntuació en el barem anteriorment descrit.

En cas de finalització de contracta sense haver-hi un supòsit de subrogació empresarial, les persones contractades sota la modalitat contractual de fixos discontinus, passen a situació d'inactivitat en ordre invers, segons el resultat obtingut del càlcul del barem anteriorment descrit.

Amb caràcter semestral, ja siga a través de la intranet de les empreses o de la manera habitual en el qual es publiciten les vacants, s'ha d'informar de les vacants de caràcter fix ordinari a les persones que es troben en aquesta borsa, a la resta de persones treballadores contractades en aquesta modalitat contractual i a la representació legal de les persones treballadores, a fi de que puguin formular sol·licituds de conversió voluntària en virtut del procediment que estableix l'article 14.3 d'aquest conveni.

5. S'ha d'informar a la representació legal de les persones treballadores, amb suficient antelació, a l'inici de cada any natural de la borsa de fixos discontinus creada en les empreses en els termes del paràgraf anterior, així com d'un calendari amb les previsions de crida anual i de les dades de les altes efectives de les persones fixes discontinues una vegada que es produïsquen.

6. Els contractes de la modalitat per circumstàncies de la producció a formalitzar per les empreses, dins del percentatge indicat anteriorment, poden celebrar-se amb una duració de fins a nou mesos.

Article 14.- Termini i procediment per al compliment dels percentatges de contractació

1. Els percentatges en les modalitats en la contractació previstos per l'article anterior han de ser efectius des del dia 1 de gener de 2024, i totes les contractacions que es realitzen des d'aqueixa data han de respectar aqueixos mateixos percentatges.



2. Per al còmput dels percentatges del 80 % d'indefinitos i del 20 % restant descrits anteriorment, es pren la plantilla mitjana de les empreses de l'any anterior, i es considera el total dels dies de cotització del conjunt de personal contractat (s'hi inclou les persones contractades amb contracte de posada a disposició), de manera anàloga al sistema regulat per l'article 72.2.b) de l'Estatut dels Treballadors per a l'elecció dels delegats de personal o membres del Comitè d'Empresa.

3. L'elecció del personal al qual s'haja de transformar el seu contracte en indefinit ordinari, i sempre que la persona afectada ho accepti voluntàriament, es realitzarà sota els criteris següents: Establiment d'un barem sobre tres factors: un 50 % sobre l'antiguitat; un 10 % sobre la formació rebuda; i un 40 % sobre la valoració de l'acompliment.

4. La conversió dels contractes en indefinits ordinaris no pot suposar, en si mateix, un canvi substancial de les condicions bàsiques del contracte.

5. Durant el primer trimestre de cada any, les empreses han de facilitar, en format full de càlcul editable, a les seccions sindicals estatals o, si no n'hi ha, a les seccions sindicals amb representació unitària en l'empresa, una relació nominal de la plantilla de tota l'empresa i de tots els centres de treball. Aquesta relació nominal de persones treballadores ha de contindre obligatòriament, almenys, la informació següent:

Nom i cognoms
Categoria professional
Antiguitat en l'empresa
Tipus de contracte
Centre de treball Campanya
o servei

6. De conformitat amb el que disposa l'article 42.3 de l'Estatut dels Treballadors, el personal d'operacions de l'empresa de contact center, contractista o subcontractista, ha de ser informat per escrit de la identitat de l'empresa principal per a la qual estiga prestant serveis a cada moment, i que ha de ser facilitada abans de l'inici de la respectiva prestació de serveis, i incloure el nom o raó social de l'empresa principal, el seu domicili social i el seu número d'identificació fiscal.

7. Igualment l'empresa de contact center contractista o subcontractista ha d'informar a la representació legal de les seues persones treballadores de la identitat de les empreses principals per a les quals es prestaran serveis, així com l'objecte i la duració de la contracta, lloc d'execució d'aquesta, relació detallada dels treballs que es comprometen en aquest amb el client, horaris de prestació de serveis: dies i horaris; dimensionament inicial del personal adscrit a la campanya o servei; nombre de persones treballadores que seran ocupades per l'empresa de contact center en centres de treball de l'empresa principal i mesures previstes per a la coordinació d'activitats des del punt de vista de la prevenció de riscos laborals i qualsevol altra circumstància que tinga relació amb la prestació laboral. Així mateix, s'entregarà la mateixa informació en cas de successives renovacions i les seues modificacions si n'hi haguera.

Les empreses estan obligades a entregar aquesta informació en el termini màxim de tres dies, computats des de l'inici de la campanya, per a aquelles de duració prevista inferior a tres mesos; quan la duració prevista de la campanya supere els tres mesos, el termini màxim per a entregar la informació és d'un mes computat, també, des de la data d'inici d'aquesta.

Article 15.- Contractació a temps parcial.



En els contractes a temps parcial es pren com a referència la jornada setmanal. En tot el restant s'està al que disposa la legislació vigent en cada moment.

Article 16.- Informació sobre la contractació.

Les empreses han d'entregar còpia bàsica dels contractes indefinits, i de duració determinada a la representació legal de les persones treballadores, així com de les seues pròrrogues, modificacions, conversions i de les denúncies.

En cas de contractació verbal les empreses han d'entregar informe a la representació legal de les persones treballadores, amb les dades personals, data d'alta i baixa, causa, i còpia del comunicat d'alta en la seguretat social.

Les empreses han d'informar a la representació legal de les persones treballadores, de manera diferenciada per al personal d'estructura i personal d'operacions, de l'evolució de l'ocupació respecte al trimestre anterior i amb indicació expressa d'altres i baixes i la seua modalitat de contractació.

Alhora, les empreses han d'informar trimestralment a la Comissió Paritària dels contractes realitzats, de manera diferenciada per al personal d'estructura i personal d'operacions, amb indicació de la modalitat i nombre de persones contractades. Aquesta informació ha d'estar en poder de la Comissió Paritària abans dels 30 dies posteriors a la finalització del trimestre natural.

Sense perjudici de la informació sobre previsions en matèria de subcontractació a la qual es refereix l'article 64 de l'Estatut dels Treballadors, quan l'empresa concerte un contracte de prestació d'obres o serveis amb una empresa contractista o subcontractista, ha d'informar a la representació legal de les seues persones treballadores sobre els extrems següents:

- a) Nom o raó social, domicili i número d'identificació fiscal de l'empresa contractista o subcontractista.
- b) Objecte i duració de la contracta.
- c) Lloc d'execució de la contracta.
- d) Si s'escau, nombre de persones treballadores que seran ocupades per la contracta o subcontracta en el centre de treball de l'empresa principal.
- e) Mesures previstes per a la coordinació d'activitats des del punt de vista de la prevenció de riscos laborals.

Quan l'empresa principal, contractista o subcontractista compartisquen de manera continuada un mateix centre de treball, la primera ha de disposar d'un llibre de registre en el qual es reflectisca la informació anterior respecte de totes les empreses esmentades. Aquest llibre ha d'estar a la disposició de la representació legal de les persones treballadores.

Article 17.- Cessacions voluntàries.

Els qui desitgen cessar voluntàriament en el servei de les empreses, llevat que estiguen en període de prova, tenen l'obligació de posar-ho en coneixement d'aquestes conforme als terminis de preavís següents:

- Nivells 1 i 2: Dos mesos.
- Nivells 3 i 4: Un mes.
- Restants nivells: 15 dies.



Les empreses, una vegada rebuda la comunicació de cessament voluntari, poden prescindir dels serveis de la persona interessada abans de la data prevista per aquesta per a finalitzar la relació laboral, abonant el salari corresponent des de la data en què l'empresa s'aculla a aquesta opció fins a la data que el treballador o la treballadora indicava com a finalització voluntària de la relació laboral.

L'incompliment per part de la persona contractada de l'obligació de preavisar amb la indicada antelació, dona dret a les empreses, com a rescabament per danys i perjudicis, a descomptar de la liquidació que els corresponga per finalització del contracte l'import del salari d'un dia per cada dia de retard en el preavis.

Les empreses estan obligades a pagar la liquidació per finalització del contracte a la data de terminació del termini comunicat per la persona interessada. L'incompliment d'aquesta obligació imputable a les empreses porta aparellat el dret de qui sol·licita el cessament a rebre una indemnització equivalent a l'import d'un dia per cada dia de retard en la liquidació, amb el límit dels dies fixats per al preavis. No hi ha aquesta obligació, i per consegüent no naix aquest dret, quan no es preavise amb l'antelació deguda, estant l'empresa obligada no obstant això a pagar la liquidació dins dels quinze dies següents computats des de la data de notificació del cessament, s'aplica la penalització a partir del dia setze.

Article 18.- Període de prova.

La duració del període de prova és variable en funció de la naturalesa dels llocs a cobrir, sense que, en cap cas pugui excedir de sis mesos per al personal tècnic titulat, un mes per al personal teleoperador qualsevol que fora el seu nivell, quinze dies per al personal no qualificat, i dos mesos per als restants nivells.

Les situacions d'incapacitat laboral i suspensió del contracte per naixement que pogueren afectar a les persones treballadores durant el període de prova interrompran el còmput d'aquest, que es reprendrà a partir de la data de la reincorporació efectiva al treball.

És nul el pacte que establisca un període de prova quan la persona treballadora haja exercit les mateixes funcions amb anterioritat en l'empresa, sota qualsevol modalitat de contractació.

Article 19.- Treball a distància

1. Es reconeix el treball a distància i el teletreball com una manera d'organització del treball o de realització de l'activitat laboral conforme a la qual aquesta es presta en el domicili de les persones treballadores o en el lloc triat per aquestes mitjançant l'ús exclusiu o prevalent de mitjans i sistemes informàtics, telemàtics i de telecomunicació.
2. És aplicable en aquesta matèria el que disposa l'Estatut dels Treballadors, en la Llei 10/2021, de 9 de juliol, de treball a distància i en aquest conveni, s'entén que és regular el treball a distància aquell que es preste en un període de referència de tres mesos, en un mínim de trenta per cent de la jornada, o el percentatge proporcional equivalent en funció de la duració del contracte de treball.
3. Aquesta manera d'organització del treball és voluntària per a les empreses i les persones treballadores, i es regula amb cadascuna d'elles mitjançant la subscripció d'un acord individual de treball a distància. Aquest acord té com a contingut mínim el previst per l'article 7 de la Llei 10/2021, de treball a distància, i no pot contravenir el que disposa aquesta llei ni aquest conveni.



4. La realització del treball a distància pot ser reversible per voluntat de l'empresa o de la persona treballadora. La reversibilitat pot produir-se a instàncies de l'empresa o de la persona treballadora, comunicar-se per escrit amb una antelació mínima de 20 dies naturals.

5. Percentatges de plantilla en situació de treball a distància.

a) Fins a un màxim del 30 % de la plantilla de les empreses, qualsevol que siga la seua manera de contractació, pot prestar serveis en règim de treball a distància el 100 % de la seua jornada de treball.

Excepcionalment, aquelles empreses que tinguen un percentatge del 70 % o més de persones amb discapacitat reconeguda igual o superior al 33 % en la seua plantilla pot acordar amb la seua representació legal de persones treballadores uns percentatges superiors de teletreball per a aquest col·lectiu.

b) Sense perjudici del percentatge anterior, les empreses poden oferir a la totalitat de les persones treballadores, la prestació de serveis en la modalitat de treball a distància híbrid. Aquest sistema híbrid consisteix en la possibilitat de realitzar la prestació de servei en règim de teletreball, si bé és necessari el treball presencial durant almenys 9 dies al trimestre, dels quals almenys 2 d'aquests han de ser en el mateix mes natural de cadascun dels tres mesos que conformen els trimestres.

Per a l'execució del treball a distància híbrid, amb tres mesos d'anticipació s'ha de traslladar la seua planificació trimestral a cada persona treballadora en aquest règim així com a la representació legal de les persones treballadores.

Aquesta planificació de la presencialitat pot ser objecte de modificació amb un mes d'antelació, a un màxim del 20 % de la plantilla que es trobe subjecta a aquest règim. Aquest percentatge de plantilla ha de ser informat a la data de publicació de la planificació i la seua afectació es determina de manera rotativa. Per tant, el personal que haja sigut afectat per una modificació no pot tornar a estar-ho fins que no haja sigut inclòs en aquest percentatge tot el personal del servei. Si es produeix finalment, la modificació li ha de ser notificada per escrit a la persona treballadora amb almenys 30 dies d'antelació.

6. Les persones que facen el seu treball a distància, ja siga en règim de treball a distància en el 100 % de la seua jornada o en el denominat treball a distància híbrid, han d'estar assignades a un centre de treball de la seua província de residència o províncies limítrofes.

En cas de no haver-hi centre de treball a la província de residència o limítrofes de la persona que teletreballa, l'empresa ha de garantir el dret al teletreball del 100 % de la seua jornada durant tota la duració de la seua relació contractual, incloent-hi aquest personal dins del còmput màxim establert per a aquesta modalitat de teletreball descrita en el paràgraf primer de l'apartat 5.a. anterior.

L'empresa que de conformitat amb el que preveu l'article 20 d'aquest conveni col·lectiu, se subroga en un servei i en una de les localitats en les quals hi haja subrogació de persones no tinga centre de treball, pot, durant nou mesos des de la data d'adjudicació definitiva del servei, acordar el teletreball en el 100 % de la jornada de tota la plantilla, no afecta en aquest cas al límit del 30 % previst en l'apartat 5 anterior, i és obligatori que durant aquest termini l'empresa cree un codi de cotització d'aquesta província a la Seguretat Social, que és efectiu des de la subrogació. Una vegada finalitzat el termini de 9 mesos, l'empresa ha de tindre un centre de treball físic a la província, llevat que les persones treballadores d'aqueix centre de treball formen part del percentatge de treball a distància a temps complet previst en l'apartat 5 d'aquest article.

7. Dotació de mitjans i compensació de despeses.

Les persones treballadores a les quals els siga aplicable el que preveu la Llei 10/2021 tenen dret a la dotació dels mitjans i de les eines per a l'exercici del treball a distància concertat.



Les empreses han de dotar de cadira ergonòmica a la persona treballadora si la sol·licita i a més d'aquells altres elements que siguin indicats en el seu cas per la legislació vigent o pel servei de prevenció de riscos laborals de les empreses.

Les empreses no poden utilitzar eines, aplicacions o dispositius de les persones treballadores que no siguin facilitades per la mateixa empresa. En el cas que fos necessari un sistema de doble factor d'autenticació, l'empresa ha de facilitar les eines i els mitjans necessaris per al seu ús. Com a cas excepcional i exclusivament per a aquesta finalitat, si la persona treballadora rebutja l'eina facilitada per l'empresa, pot donar el seu consentiment a l'ús de dispositius o eines de la seua propietat.

Quan la persona retorne al treball presencial a jornada completa ha de reintegrar a les empreses tots els mitjans materials posats a la seua disposició.

8. Les empreses han de dotar a les persones teletreballadores d'un correu corporatiu o d'un sistema electrònic de comunicació substitutiu, que permeta l'enviament i la recepció de textos i arxius en format "jpg" i "pdf", i que tinga un format exportable, que pot ser utilitzat igualment per la representació legal de les persones teletreballadores, amb el respecte de les normes internes de funcionament d'aquests sistemes. Aquestes normes internes no poden limitar la normal comunicació entre plantilla i representació legal de les persones treballadores en les empreses.

Aquest correu electrònic o sistema electrònic substitutiu, ha de ser facilitat a l'RLPT en el moment de la seua creació. El sistema a utilitzar ha de permetre enviament amb còpia i amb còpia oculta.

9. Per la totalitat de les despeses restants que per qualsevol concepte, incloent-hi la connexió a internet, poguera tindre la persona treballadora pel fet de prestar serveis a distància ha de percebre la quantitat següent:

- L'any 2023, les persones treballadores amb jornades setmanals de 30 hores o superiors, se'ls paguen 1,22 euros per dia treballat en aqueixa modalitat.
- L'any 2023, a les persones treballadores amb jornades setmanals inferiors a 30 hores, se'ls paguen 0,96 euros per dia treballat en aqueixa modalitat.

Els imports anteriors corresponen a l'any 2023 i s'actualitzen anualment, des de l'1 de gener de 2024, conforme amb els increments de les taules salarials.

Els endarreriments corresponents al període comprés entre el 29 de novembre de 2022 i el 31 de desembre de 2022 es paguen conforme al que estableix la disposició transitòria primera.

10. L'empresa ha d'entregar a la representació legal de les persones treballadores una còpia de tots els acords de treball a distància que es realitzen i de les seues actualitzacions. Aquesta còpia s'ha d'entregar per l'empresa en un termini d'un mes des de la seua formalització a la representació legal de les persones treballadores, que l'han de signar a l'efecte d'acreditar que s'ha produït el lliurament.



L'empresa ha d'identificar de manera expressa en els censos de plantilla, que es faciliten a l'RLPT de manera trimestral, les persones que treballen a distància, incloent-hi centre de treball al qual estan adscrites i percentatge de distribució entre treball presencial i treball a distància.

Article 20.- Successió en cas de finalització de la campanya o servei a terceres empreses.

1. Quan finalitze la campanya o servei contractat com a conseqüència de l'extinció del contracte mercantil que la fonamentava, i l'empresa o administració principal tornara a adjudicar i/o traure a concurs la mateixa campanya, o servei o de característiques similars, a la finalitzada, són aplicable els efectes de l'article 44 de l'Estatut dels Treballadors sobre subrogació d'empreses amb els drets i les responsabilitats que això implica.

Igualment, es presumeix que hi ha un supòsit subrogatori amb els efectes del paràgraf anterior, quan l'empresa principal o administració extingisca el contracte mercantil i adjudique la campanya o servei de manera parcial a diverses empreses cessionàries, o quan el client principal extingisca el contracte mercantil de la campanya o servei per a internalitzar l'objecte principal d'aquesta campanya.

2. Sense perjudici de l'aplicació de la normativa legal i a l'efecte d'un ordenat i efectiu traspàs de les persones treballadores de l'empresa cedent a l'empresa cessionària, l'empresa que siga nova adjudicatària de la campanya o servei li ho ha de notificar de manera fefaent a l'empresa cessionària en un termini de cinc dies hàbils des de la notificació per l'empresa principal de la concessió de la campanya o servei.

Amb una antelació mínima de quinze dies hàbils a la data efectiva del traspàs de la plantilla a subrogar, llevat que això no siga possible per causa de la data d'adjudicació de la nova campanya o servei per l'empresa principal, l'empresa cedent ha de traslladar a l'empresa cessionària la següent informació en suport informàtic que permeti el seu tractament:

- a) Nombre de persones treballadores assignades a la campanya o al servei que constitueixen la unitat productiva autònoma a subrogar. A aquest efecte la unitat productiva autònoma ha d'estar conformada pel personal, i si escau els mitjans, susceptibles de poder disgregar-se de l'empresa i d'actuar de manera autònoma per a la campanya o servei objecte de traspàs, encara que haja de dotar-se d'aquells suports, complementaris de l'activitat autònoma i complementària, que rebia de l'empresa en la qual estava incorporada.
- b) S'entén que el personal que conforma la unitat productiva autònoma és aquell que porte adscrit a la campanya o servei i realitze les seues funcions en aquesta almenys durant els sis mesos anteriors a la finalització de la campanya o servei, així com les persones de nou ingrés que hagen sigut contractades per a aquesta campanya o servei i hagen treballat exclusivament per a aquesta.
- c) Així mateix, formen part de la unitat autònoma a subrogar les persones treballadores que en el moment del canvi de la titularitat tingueren suspès el seu contracte de treball per qualsevol tipus d'excedència, incapacitat temporal o qualsevol altres causes suspensiva del contracte de treball sempre que les esmentades persones treballadores estiguen adscrites a la campanya o al servei o hagen realitzat la seua activitat efectiva en aquesta durant almenys els sis mesos anteriors a la finalització de la campanya o servei, i es computen a aquests efectes els períodes que hagen romàs en els supòsits suspensius de la relació laboral.
- d) La documentació a facilitar per l'empresa cedent a l'empresa cessionària en els terminis indicats anteriorment, és la següent:



1. Certificació actualitzada de l'organisme competent d'estar al corrent de pagament tant a la Seguretat Social com a l'Agència Tributària.
2. Còpia de les dotze últimes nòmines mensuals del personal afectat i resum en format editable dels resums de nòmina d'aqueix període.
3. Butlletins de cotització a la Seguretat Social corresponents a la relació nominal de les persones afectades corresponent als sis últims mesos.
4. Relació de personal afectat amb les especificacions següents:
 - Nom i cognoms.
 - Número del DNI.
 - Domicili de la persona i dades de contacte.
 - Còpia del seu contracte de treball i antiguitat en l'empresa, si la reconeguda és anterior.
 - Modalitat del contracte, on es determine la situació en què es troba la relació laboral i la seua acreditació.
 - Si posseeix la condició de representant legal o sindical i data del seu nomenament i finalització del càrrec si ho ha sigut en l'últim any.
 - Percepcions anuals de la persona per tots els conceptes.
 - Número d'afiliació a la Seguretat Social.
 - Estat civil i nombre de fills al seu càrrec.
 - Calendari de vacances especificat per persones i referent a l'any en curs.
 - Condicions *ad personam*, en el cas de la seua existència, o pactes col·lectius que afecten el personal a traspasar.
 - Informació sobre la situació derivada de la protecció a la maternitat, paternitat, incapacitat temporal i excedències.

A aquest efecte durant els sis primers mesos de vigència del Conveni s'ha d'elaborar un format estandarditzat amb les dades anteriors perquè siga utilitzat en els supòsits de subrogació de plantilla.

3. L'empresa sortint ha d'estendre un document en el qual es faça constar la liquidació de parts proporcionals corresponents a les pagues extraordinàries, i si escau dels havers de les persones treballadores al moment de produir-se la successió de les empreses, inclòs l'article 52 del Conveni signant aquesta a la fi d'aquest document, i implicant en aquesta signatura la seua particular responsabilitat per la veracitat del que en aquest s'expressa.

Respecte a les vacances, l'empresa cedent i cessionària les han liquidar aquestes entre elles, i tenen les persones treballadores dret al gaudiment i retribució d'aquestes en la nova adjudicatària, i es manté el calendari de vacances acordades.

4. Les obligacions formals per a facilitar la subrogació de les persones treballadores de l'empresa cedent a l'empresa cessionària, ateses les particularitats i el nombre de persones que són objecte de traspàs de la campanya o servei a subrogar i amb la finalitat de l'ordenat traspàs, són realitzades per les empreses, encara que l'empresa cessionària no tinga com a activitat principal l'àmbit funcional del Conveni.

5. La representació legal de les persones treballadores del centre o dels centres de treball al qual estiguen afectes les persones a subrogar han de ser informades per l'empresa cedent i cessionària del traspàs de les persones treballadores en els termes que preveu l'article 44 de l'Estatut dels Treballadors.



Així mateix, l'empresa cedent ha de remetre a la seua representació legal de les persones treballadores un llistat nominatiu de les persones a traspasar amb almenys quinze dies d'antelació a la data d'efectes de la transmissió, o en termini inferior si això no fos possible per causa de la data d'adjudicació de la nova campanya o servei.

6. Els representants legals de les persones treballadores de les campanyes o dels serveis afectats per la subrogació, a l'efecte del manteniment del seu càrrec representatiu, poden optar, en el termini de set dies naturals des de la comunicació fefaent de la subrogació, pel seu traspàs a l'empresa cessionària amb manteniment de la seua condició de representant fins a la finalització del seu mandat, llevat que se celebren eleccions a representant de persones treballadores amb anterioritat o romandre en l'empresa cedent amb el manteniment del seu càrrec representatiu.

Així mateix, si la representació legal de les persones treballadores d'un centre de treball la plantilla del qual siga traspasada per subrogació íntegrament, optara per romandre en l'empresa cedent seran traslladats per l'empresa a un altre centre de treball; en cas de no acceptar el trasllat la persona representant legal de les persones treballadores, en el termini de quaranta-huit hores des de la comunicació fefaent de la subrogació, haurà de formar part necessàriament de la plantilla a subrogar.

CAPÍTOL VI.- MOBILITAT.

Article 21.- Mobilitat funcional

La mobilitat funcional en el si de l'empresa es realitza, conforme al que preveu aquest conveni, respectant, en tot cas, el règim jurídic, garanties i requisits establits per l'Estatut dels Treballadors.

La mobilitat funcional dins del mateix grup professional no pot realitzar-se entre especialitats radicalment diferents, que requerisquen processos formatius complexos d'adaptació.

Dins del grup professional, el grau de requeriments o d'acompliments de les funcions realitzades a cada moment determinen el nivell retributiu que siga aplicable.

La mobilitat funcional dins del mateix grup professional no suposa reducció del nivell retributiu de procedència.

La mobilitat per a la realització de funcions pertanyents a un grup professional superior, així com la mobilitat per a la realització de funcions pertanyents a un grup professional inferior, es regula conforme a les previsions establides sobre aquest tema per l'article 39 de l'Estatut dels Treballadors.

Quan l'empresa estime necessari que una persona contractada faça treballs corresponents a un nivell superior, aquella ha de percebre, durant el temps en què els preste, el salari corresponent a aquest nivell.

Els qui realitzen funcions d'un nivell superior durant sis mesos almenys en el període d'un any, o durant huit mesos almenys, en un període de dos anys, passen a pertànyer al nivell superior corresponent a les funcions realitzades. A aquest efecte, el còmput ha de ser diari, independentment del nombre d'hores de la jornada dedicades a les funcions de nivell superior.

La mobilitat, quan implique canvis entre gestió tècnica especialitzada i gestió de serveis de caràcter general, pot realitzar-se sempre que les noves funcions assignades siguen equivalents a les de procedència, entesa l'equivalència en els termes establits per l'article 22.3 de l'Estatut dels Treballadors.

El treballador o la treballadora pot sol·licitar el canvi de funcions, tant dins d'un grup professional com fora d'aquest. En aquests casos la sol·licitud ha de ser raonada i s'han de complir els requisits establits en aquest conveni per a l'acompliment de les funcions o lloc sol·licitats. L'empresa ha de donar contestació raonada a



la sol·licitud en el termini d'un mes.

La mobilitat funcional realitzada de mutu acord entre les parts, ha de respectar el que estableix amb caràcter general aquest conveni i la legislació aplicable.

En conseqüència, els canvis de funcions diferents del que estableixen els apartats anteriors requereixen acord de les parts o, si no n'hi ha, el sotmetiment a les regles previstes per a les modificacions substancials de les condicions de treball, de conformitat amb el que estableix l'article 41.1. f) de l'Estatut dels Treballadors.

El pagament de funcions de nivell superior, quan es realitzen de manera esporàdica i s'abone per dia efectiu, s'aplica dividint la diferència entre el salari Conveni mensual de tots dos nivells, entre 30 i multiplicats per 1,4.

Capítol VII.- TEMPS DE TREBALL.

Article 22.- Jornada.

Durant la vigència d'aquest conveni, inclosa en el seu cas la pròrroga o ultraactivitat, la duració màxima de la jornada ordinària de treball en còmput anual és de mil set-centes seixanta-quatre hores, i de 39 hores setmanals de treball efectiu.

Per a aquelles empreses que, incloses en l'àmbit d'aplicació d'aquest conveni i que, per aplicació d'un conveni col·lectiu de diferent àmbit, abonen als seus treballadors i treballadores un salari inferior al que preveu aquest conveni sectorial per al seu grup i nivell la jornada anual màxima per a aquestes empreses serà de 1.597 hores de treball efectiu per a les persones treballadores contractades a temps complet i la part proporcional per a aquelles persones treballadores contractades a temps parcial.

A l'efecte del que disposa el paràgraf anterior, s'entén que una empresa abona un salari inferior, quan la retribució bruta total anual per tots els conceptes salarials que establisca aquest conveni col·lectiu de diferent àmbit conforme a la classificació professional de la persona treballadora, siga inferior a la retribució anual bruta que percebria la persona treballadora per tots els conceptes aplicables al grup professional i nivell (annex I del Conveni) així com pels conceptes regulats per l'annex II que li correspondrien conforme a aquest conveni i que es troben vigents a cada moment.

Aquelles empreses que realitzaren una jornada màxima en còmput anual inferior a l'establida en aquest conveni mantenen com a condició més beneficiosa la jornada actual, sense perjudici que també els resulta d'aplicació el que disposen els dos paràgrafs anteriors quan el salari anual total resulte inferior a l'establert en aquest conveni.

De conformitat amb el que estableix el paràgraf tercer de l'article 4 d'aquest conveni, la regulació en matèria de jornada recollida per aquest article té caràcter de norma exclusiva i excloent.

Les jornades de treball, a partir de l'1 de gener de 2024, han de respectar els percentatges següents:

- Com a mínim el 30 % de la plantilla de les empreses han d'estar en jornades a temps complet conforme amb el Conveni col·lectiu.
- Com a màxim, el 30 % de la plantilla de les empreses poden estar contractades en jornades inferiors a 30 hores setmanals.

El còmput dels percentatges anteriors, es porta a efecte sobre la mitjana de la plantilla de les empreses de l'any anterior, als efectes del qual aquesta es calcularà sobre els dies de cotització del personal contractat en l'empresa, de manera anàloga al sistema regulat per l'Estatut dels Treballadors a l'efecte d'elecció dels delegats de personal o membres del Comitè d'Empresa.



Les situacions de reducció de jornada per guarda legal computen en la seua jornada d'origen.

Anualment s'ha d'elaborar el calendari laboral en el qual han de figurar els torns que hi ha en el centre de treball, incloent-hi un annex dels horaris especials que puguin pactar-se en cada centre de treball. Un exemplar d'aquest s'ha d'exposar en un lloc visible en cada centre de treball.

Article 23.- Distribució irregular de la jornada.

El nombre d'hores setmanals de treball efectiu no pot ser superior a 48 hores durant la vigència d'aquest conveni.

La distribució irregular diària i setmanal de la jornada ha d'ajustar-se mensualment, de tal manera que, en aquest període no poden realitzar-se més hores de les que s'estableixen en el còmput setmanal. A tals efectes cal considerar els dies festius existents en el mes. L'ajust mensual es realitza en la primera setmana del mes següent.

En el cas dels contractes a temps parcial amb jornada superior a 30 hores setmanals, el límit setmanal per a la distribució irregular assenyalat en l'apartat anterior, ha d'ajustar-se proporcionalment a la seua jornada sense que supere el nombre d'hores mensuals proporcionals sobre la jornada completa.

Els qui tinguen un contracte a temps parcial i una jornada igual o inferior a 30 hores setmanals, no poden superar aquesta jornada setmanal quan es distribuïska irregularment.

El descans setmanal pot acumular-se per períodes de fins a catorze dies, dins dels quals sempre hi ha un descans mínim de tres dies, i és el límit màxim de treball sense descans de huit dies.

Aquelles empreses que realitzaren un límit màxim menor, sense descans, el mantenen com a condició més beneficiosa.

No obstant això, les persones treballadores han de gaudir, en cada període de set dies, com a mínim d'un dia de descans, dels tres corresponents a cada període de 14 dies.

Per acord individual o col·lectiu es pot establir un altre sistema de lliurança.



Article 24.- Descansos.

Quan la jornada diària tinga una duració continuada, o qualsevol dels trams si és jornada partida, d'entre quatre o més hores i inferior a sis hores, hi haurà un descans de deu minuts, considerats com a temps de treball efectiu; de la mateixa manera, si la jornada diària de duració continuada, o qualsevol dels trams si és jornada partida, fora entre sis i huit hores, aquest descans ha de ser de vint minuts considerats com a temps de treball efectiu. Si, finalment, la jornada diària tinguera una duració continuada, o qualsevol dels trams si és jornada partida, superior a huit hores, el descans ha de ser de trenta minuts considerats així mateix com a temps de treball efectiu.

Correspon a l'empresa la distribució, i manera de dur a terme els descansos establits anteriorment, organitzant-los de manera lògica i racional en funció de les necessitats del servei, sense que els descansos puguin establir-se abans d'haver transcorregut dues hores des de l'inici de la jornada, ni després que falten noranta o menys minuts per a la conclusió d'aquesta.

Article 25.- Caps de setmana.

S'ha de garantir a cada persona contractada el gaudiment de dos caps de setmana al mes.

A fi de respectar el nombre de caps de setmana lliures obligatoris, el cap de setmana que coincidisca en dos mesos es computa en el mes que coincidisca amb el dissabte. A aquest efecte es considera com a cap de setmana el període de 48 hores comprés entre les zero hores del dissabte i les vint-i-quatre hores del diumenge.

Article 26.- Horaris i torns.

1. Les persones contractades estan obligatòriament adscrites a un dels torns de matí, vesprada, partit o nit.

Es fixen com a bandes horàries per a cada torn les següents:

- Torn de matí: no pot començar abans de les 07.00 hores ni acabar després de les 16.00 hores.
- Torn de vesprada: no pot començar abans de les 15.00 hores, ni acabar després de les 24:00 hores.
- . Torn nit: no pot començar abans de les 22.00 hores, ni acabar després de les 08.00 hores.
- Torn partit: no pot començar abans de les 09.00 hores, ni acabar després de les 20.00 hores; en aquest torn no pot mediar entre el final de la primera part i el principi de la segona, més de dues hores, sense perjudici d'acord, individual o col·lectiu. Es recomana, no obstant això, que aquest temps màxim s'escurce. Aquest torn no pot aplicar-se al personal amb jornada igual o inferior a 30 hores setmanals.

2. Amb la finalitat de fomentar la contractació a temps complet, les parts signants acorden establir dos nous torns on pot adscriure's únicament personal a temps complet i amb jornada continuada.

- Intensiu matí: no pot començar abans de les 9.00 ni finalitzar després de les 18.00.



- Intensiú vesprada: no pot començar abans de les 12.00 ni finalitzar després de les 21.00.

En aquelles campanyes en les quals s'establisca algun d'aquests torns i hi haja personal amb contracte a temps parcial aquest té preferència sobre el personal de nova incorporació per a convertir la seua jornada a temps complet, sempre de manera voluntària.

De la mateixa manera, si hi haguera personal amb contractes indefinits de jornades parcials d'altres campanyes, que complisca els requisits necessaris per al lloc i estiguera interessat en l'ampliació de la jornada i la incorporació a aquest torn, tenen també preferència sobre les noves contractacions.

Les empreses han de publicar la possibilitat d'adscriure's a aquests torns a fi d'acreditar que, abans de realitzar qualsevol contractació externa per a aquests torns, s'ha oferit la possibilitat a la resta de la plantilla de la campanya amb contracte a temps parcial.

L'adscripció a qualsevol dels nous torns ha de dur-se mitjançant acord per escrit entre l'empresa i la persona interessada.

3. Les empreses han de publicar els horaris de treball amb almenys 14 dies d'antelació a la data d'inici de tals horaris. En aquelles empreses en les quals la publicació dels horaris siga mensual, només l'horari corresponent a la primera setmana es pot publicar amb una antelació de 7 dies.

Només es poden modificar els horaris, dins de les bandes fixades, d'un màxim del 20 % de la plantilla, amb una setmana d'antelació.

A aquest efecte, aquest 20 % de la plantilla ha de ser informat d'aquesta circumstància a la data de publicació dels horaris i es determinarà de manera rotativa. Per tant, el personal que haja sigut inclòs en aquest percentatge no pot tornar a figurar fins que no haja sigut inclòs tot el personal de la campanya en aquest percentatge. Si es produeix finalment, la modificació de l'horari li ha de ser notificada per escrit al treballador o la treballadora.

Les empreses de manera mensual han de facilitar a la representació unitària i sindical el llistat nominal dels horaris de treball, així com el detall de les modificacions posteriors i el llistat del personal designat per a cobrir les modificacions en cada període.

En els casos en què la campanya o servei siga de recepció, i s'inicie per primera vegada, durant el primer mes, i dins de les bandes assenyalades, s'ha de coneixer l'horari amb una antelació mínima de quaranta-huit hores.

En els supòsits en els quals la campanya o servei tinga establert en origen un horari d'execució que no permeta la utilització dels torns i de les bandes horàries fixades, l'empresa, prèvia acreditació del fet objectiu, pot acordar amb la representació legal de les persones treballadores l'establiment de bandes diferents. Aquest acord ha de reflectir-se en tot cas per escrit.

Per acord col·lectiu amb la representació legal de les persones treballadores, que ha de constar per escrit, poden ampliar-se les bandes horàries establides.

Mitjançant acord amb la representació legal de les persones treballadores, el pacte de les quals ha de constar per escrit, es poden establir torns rotatius a l'empara del que disposa l'article 36.3 de l'Estatut dels Treballadors.



Si per una empresa es demanara l'ampliació de les bandes horàries establides pel Conveni, en funció de necessitats especials argumentades, i no s'haguera aconseguit acord col·lectiu amb la representació legal de les persones treballadores, aquella o aquests poden demanar la mediació de la Comissió Paritària d'interpretació del Conveni.

Article 27.- Consolidació de jornada

En el supòsit de pactes individuals d'ampliacions temporals de jornada, es consolida la mitjana de les hores ampliades durant cada any natural, sempre que el nombre de dies amb jornada ampliada arribe als 110 dies, de manera contínua o discontinua.

La mitjana d'ampliacions a consolidar es realitza amb la fórmula següent:

Suma nre. d'hores ampliades diàries any natural – hores ampliades en període vacances 330 dies

Es computen a aquest efecte el període d'ampliació, a excepció dels dies d'incapacitat temporal per contingències comunes i períodes de suspensió temporal de la relació laboral diferents de les suspensions per naixement, risc per a l'embaràs i la lactància natural.

Una vegada obtingut el resultat de la fórmula anterior, la consolidació es realitza per hores completes, de tal manera que si el resultat fora inferior a u no es consolida i si el resultat fora igual o superior a u, es consolida utilitzant la regla de l'arrodoniment, a l'alça o a la baixa, per a les fraccions d'hora.

Aquesta consolidació es fa efectiva el mes de gener de l'exercici següent, i és voluntària per a la persona treballadora.

Quan es produïska una nova contractació no es pot acordar l'ampliació de jornada prevista en el contracte de treball en els primers 30 dies del contracte, llevat que per necessitats imprevistes, l'empresa justifique degudament a la representació social i amb caràcter anticipat les circumstàncies d'aquestes ampliacions.

El mes de gener de l'any natural, s'ha d'informar la representació legal de les persones treballadores mitjançant full de càlcul editable de les ampliacions realitzades degudes a aquest article, de manera nominal i amb el detall diari.

Article 28.- Desconnexió digital

1. Conforme amb el que disposen els articles 88 de la Llei orgànica 3/2018 de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals i 20.bis de l'Estatut dels Treballadors, es reconeix a les persones treballadores el dret a la desconnexió digital, amb l'objectiu de garantir, fora del temps de treball, el respecte dels descansos, permisos i vacances, així com la seua intimitat personal i familiar, i promoure un equilibri entre la vida personal, familiar i laboral.

2. L'exercici d'aquest dret atén la naturalesa i l'objecte de la relació laboral, potencia el dret a la conciliació de l'activitat laboral i la vida personal i familiar i se subjecta als acords entre l'empresa i els representants de les persones treballadores.

3. Les empreses, prèvia audiència dels representants de les persones treballadores, han d'elaborar una política



interna dirigida a les persones treballadores, inclosos els que ocupen llocs directius, en la qual han de definir les modalitats d'exercici del dret a la desconexió i les accions de formació i de sensibilització del personal sobre un ús raonable de les eines tecnològiques que evite el risc de fatiga informàtica. En particular, s'ha de preservar el dret a la desconexió digital en els supòsits de realització total o parcial del treball a distància així com en el domicili de l'empleat vinculat a l'ús amb finalitats laborals d'eines tecnològiques.

CAPÍTOL VIII.- VACANCES, PERMISOS I LLICÈNCIES

Article 29.- Vacances.

Les vacances són de trenta-dos dies naturals.

Es poden dividir en períodes de 7 dies continuats, i s'han de gaudir en període estival, preferentment, almenys 14 dies continuats, i respectar les necessitats del servei.

Poden gaudir-se quatre dies solts, bé de manera separada o conjuntament, qualsevol dia laborable de l'any, de comú acord entre empresa i sol·licitant.

Les vacances comencen sempre en dia laborable per a la persona interessada.

El període de gaudiment de vacances es fixa de comú acord entre l'empresari i la persona interessada, qui ha de conèixer les dates que li corresponguen dos mesos abans, almenys, del començament del gaudiment de les vacances.

Els qui tinguen contractes temporals inferiors a un any han de gaudir dels dies de vacances que els corresponguen, proporcionalment, en funció de la duració del seu contracte. Si per qualsevol causa aliena a la voluntat de les parts no s'haguera gaudit període vacacional durant la vigència del contracte s'ha de pagar la compensació econòmica corresponent en la liquidació d'havers a la finalització de la seua relació laboral.

Les persones amb més d'un any d'activitat laboral es regeixen per l'article 38 de l'Estatut dels Treballadors.

Si la persona contractada causara baixa abans del 31 de desembre de l'any en què haja gaudit les vacances se li descompta de la liquidació corresponent l'import dels dies gaudits en excés.

Quan el període de vacances fixat en el calendari de vacances de l'empresa al qual es refereixen els paràgrafs anteriors coincidisca en el temps amb una incapacitat temporal derivada de l'embaràs, el part o la lactància natural o amb el període de suspensió del contracte de treball previst per l'article 48.4 de l'Estatut dels Treballadors, es té dret a gaudir les vacances en data diferent a la de la incapacitat temporal o a la del gaudiment del permís que per aplicació d'aquest precepte li corresponguera, en finalitzar el període de suspensió, encara que haja acabat l'any natural al fet que corresponguen.

Article 30.- Permisos retribuïts.

1. : El personal, previ avís i justificació, pot absentar-se del treball, amb dret a retribució, i des que ocorrega el fet causant, per algun dels motius i pel temps següent:

- a) Quinze dies naturals en cas de matrimoni.



- b) Tres dies naturals en cas d'accident, malaltia greu sense hospitalització o hospitalització, o intervenció quirúrgica sense hospitalització que requereix repòs domiciliari, de parent fins a segon grau de consanguinitat o afinitat, que són gaudits de manera continuada dins dels deu dies naturals, comptats a partir del primer dia laborable per a la persona treballadora en què es produïska el fet causant, inclusivament.
- c) Quatre dies naturals en cas de defunció de cònjuge, pare, mare, pares polítics, mares polítiques, fills, filles, germans i germanes.
- d) Dos dies naturals en cas de defunció, de parent fins al segon grau de consanguinitat o afinitat.
- e) En els supòsits previstos en els anteriors apartats c) i d), quan es necessite fer un desplaçament de 200 quilòmetres o superior, els permisos augmenten un dia més de l'assenyalat en cada cas. En l'apartat e) quan s'haja de realitzar un desplaçament de 200 quilòmetres o superior el permís és de quatre dies.
- f) Dos dies naturals per trasllat del domicili habitual que no són acumulables a la llicència per matrimoni.
- g) Pel temps indispensable per al compliment d'un deure inexcusable de caràcter públic i personal. Quan el compliment del deure abans referit supose la impossibilitat de la prestació del treball degut en més del 20 % de les hores laborables en un període de tres mesos, pot l'empresa passar a la persona afectada a la situació d'excedència forçosa, amb dret a recuperació del lloc de treball quan finalitze l'obligació del compliment del deure de caràcter públic i personal. Si la persona afectada rebera remuneració econòmica en el compliment del deure o acompliment del càrrec, es descompta l'import d'aquesta del salari al qual tinguera dret en l'empresa.
- h) Un dia natural per matrimoni de pare o mare, fill, filla, germana o germà, en la data de celebració de l'esdeveniment.

En tot cas, els permisos retribuïts regulats en els apartats anteriors han de ser gaudits de manera continuada.

2. El personal té dret a l'ús de fins a 35 hores retribuïdes a l'any, per a assistir a consultes de metges de la Seguretat Social, havent d'avisar amb la major antelació possible i havent de presentar la justificació oportuna. No obstant això, les persones afectades han de procurar adaptar, quan així resulte possible, les seues hores de visites mèdiques als seus temps de descans.

Article 31.- Permisos no retribuïts.

Els qui tinguen al seu càrrec fills o filles menors de nou anys, o ascendents majors de seixanta-cinc anys, disposen del temps necessari per a acompanyar-los a les consultes mèdiques oportunes, previ avís i justificació.

CAPÍTOL IX.- EXCEDÈNCIES I REDUCCIÓ DE LA JORNADA PER MOTIUS FAMILIARS



Article 32.- Excedències especials.

Els qui tinguen una antiguitat mínima d'un any en l'empresa, tenen dret a gaudir d'una excedència especial sense sou per un màxim d'un mes i per una sola vegada a l'any. Alternativament, aquesta excedència especial pot ser fraccionada en dos períodes màxims de quinze dies naturals, un en cada semestre de l'any. En aquest últim cas el període d'excedència pot ser de quinze dies o inferior. A la finalització d'aquesta excedència la incorporació al lloc de treball s'efectua de manera immediata i sense que siga necessària l'existència de vacant.

Les excedències especials per una duració de 7 dies o menys no comporten liquidació de cap concepte.

Les empreses, no obstant això, poden denegar la concessió d'aquestes excedències especials quan, en les mateixes dates per a les quals se sol·licite el gaudiment, tinguen concedit l'exercici de tal dret el nombre de persones següent:

- Empreses de 20 o menys persones en plantilla: una persona.
- Empreses de 21 a 50 persones en plantilla: dues persones.
- Empreses de 51 a 100 persones en plantilla: tres persones.
- Empreses de més de 100 persones en plantilla: més del 3 % de la plantilla.

En la distribució d'aquestes excedències, i a l'efecte de la seua concessió, el nombre sostre de persones indicat no pot pertànyer a un mateix departament o servei de l'empresa.

Article 33.- Altres tipus d'excedència**1. Voluntària o forçosa**

L'excedència pot ser voluntària o forçosa.

1.1.- La forçosa: Que dona dret a la conservació del lloc i al còmput de l'antiguitat de la seua vigència, es concedeix per la designació o l'elecció per a un càrrec públic que impossibilita l'assistència al treball. El reingrés ha de ser sol·licitat dins del mes següent al cessament en el càrrec públic.

1.2.- Voluntària: Qui tinga almenys una antiguitat en l'empresa d'un any té dret que se li reconega la possibilitat de situar-se en excedència voluntària per un termini no menor a quatre mesos i no major a cinc anys. Aquest dret només pot ser exercitat una altra vegada per la mateixa persona si han transcorregut quatre anys des del final de l'anterior excedència voluntària.

2. Excedència per cura de familiars.

2.1.- Es té dret a un període d'excedència de duració no superior a tres anys per a atendre la cura de cada fill o filla, tant quan ho siga per naturalesa, com per adopció, o en els supòsits d'acolliment, tan permanent com preadoptiu, encara que aquests siguin provisionals a comptar des de la data de naixement o, si escau, de la resolució judicial o administrativa.

2.2.- També es té dret a un període d'excedència de duració no superior a dos anys, per a atendre a cura de parents de fins al segon grau de consanguinitat o afinitat, que per raons d'edat, d'accident o de malaltia no puguin valer-se per si mateixos, i no exercisquen cap activitat retribuïda.



2.3.- Aquestes excedències el període de duració de les quals pot gaudir-se de manera fraccionada, constitueix un dret individual. No obstant això, si dos o més persones contractades per la mateixa empresa generaren aquest dret pel mateix subjecte causant, l'empresa pot limitar el seu exercici simultani per raons justificades de funcionament de l'empresa.

2.4.- Quan un nou subjecte causant donara dret a un nou període d'excedència, l'inici d'aquesta dona fi a la que, si s'escau, gaudia.

2.5.- El període de permanència en situació d'excedència, conforme a aquest article, és computable a l'efecte d'antiguitat, i la persona afectada té dret a l'assistència a cursos de formació professional, a la participació de la qual ha de ser convocada per l'empresa, especialment en ocasió de la seua reincorporació.

Durant el primer any té dret a la reserva del seu lloc de treball. Transcorregut aquest termini, la reserva queda referida a un lloc de treball del mateix grup o nivell equivalent. No obstant això, quan la persona afectada forme part d'una família que tinga reconeguda oficialment la condició de família nombrosa, la reserva del seu lloc de treball s'estén fins a un màxim de 15 mesos quan es tracte d'una família nombrosa de categoria general, i fins a un màxim de 18 mesos si es tracta de categoria especial.

Article 34.- Reducció de la jornada per motius familiars.

1. Per lactància d'un fill o filla menor de nou mesos, es té dret a una hora d'absència al treball, que es pot dividir en dues fraccions. Voluntàriament, es pot substituir aquest dret per una reducció de jornada, amb la mateixa finalitat, en mitja hora si coincideix amb el començament i el final de la jornada o en una hora si aquesta reducció es concentra al principi o al final del seu torn de treball.

Aquest dret pot ser acumulat, fos quina fos la modalitat de contractació, en jornades completes i substituir-ho per 15 dies naturals a gaudir de manera ininterrompuda i immediatament després del període de la suspensió del contracte per maternitat. En el supòsit de part múltiple aquests drets s'incrementen proporcionalment, de tal manera que es té dret a una hora d'absència al treball, o mitja hora de reducció de jornada, o una hora si aquesta reducció es concentra al principi o al final del seu torn de treball, o 15 dies de descans ininterromput, per cada fill o filla, a gaudir en els termes els previstos per al supòsit de part senzill.

2. Qui per raó de guarda legal tinga a la seua cura directa alguna persona menor de dotze anys o amb discapacitat física, psíquica o sensorial, que no exercisca una activitat retribuïda, té dret a una reducció de la jornada de treball, amb la disminució proporcional del salari entre almenys un huité i un màxim de la meitat de la duració d'aquella.

3. Té el mateix dret qui requerisca encarregar-se de la cura directa d'un parent, fins al segon grau de consanguinitat o afinitat, que, per raons d'edat, accident o malaltia, no puga valer-se per si mateix, i que no exercisca cap activitat retribuïda.

4. La reducció de jornada prevista per aquest apartat constitueix un dret individual. No obstant això, si dos o més persones contractades per la mateixa empresa generaren aquest dret pel mateix subjecte causant, l'empresa pot limitar el seu exercici simultani per raons justificades de funcionament de l'empresa.

5. La treballadora víctima de violència de gènere té dret, per a fer efectiva la seua protecció o el seu dret a l'assistència social integral, a la reducció de la jornada de treball amb disminució proporcional del salari o a la reordenació del temps de treball, a través de l'adaptació de l'horari, de l'aplicació de l'horari flexible o d'altres maneres d'ordenació del temps de treball que s'utilitzen en l'empresa.

Aquests drets es poden exercitar en els termes que per a aquests supòsits concrets s'establisquen en els acords entre l'empresa i la representació dels treballadors, o conforme a l'acord entre l'empresa i la treballadora afectada. Si no n'hi ha, la concreció d'aquests drets corresponen a la treballadora, i són aplicables les regles establides en l'apartat anterior, incloses les relatives a la resolució de discrepàncies.



6. En els casos de naixements de fills o filles prematurs o que, per qualsevol causa, hagen de romandre hospitalitzats a continuació del part, la mare o el pare tenen dret a absentar-se del treball durant una hora. Així mateix, tenen dret a reduir la seua jornada de treball fins a un màxim de dues hores, amb la disminució proporcional del salari. Per al gaudiment d'aquest permís s'està al que preveu l'article 48.4 de l'Estatut dels Treballadors.

7. Els qui tinguen necessitat de fer efectiu el seu dret a la conciliació de la vida familiar i laboral, poden sol·licitar adaptacions de la duració i distribució de la jornada de treball en l'ordenació del temps de treball i en la forma de prestació, inclosa la prestació del seu treball a distància. Aquestes adaptacions han de ser raonables i proporcionades en relació amb les necessitats de la persona treballadora i amb les necessitats organitzatives i productives de l'empresa.

En el cas que tinguen fills o filles, les persones treballadores tenen dret a efectuar aquesta sol·licitud fins que els fills o filles complisquen dotze anys.

Les empreses atenen les sol·licituds referides en aquest article conforme al procediment descrit per l'article 34.8 de l'Estatut dels Treballadors.

Article 35.- Concreció horària i determinació del període de gaudiment.

La concreció horària i la determinació del període de gaudiment del permís de lactància i de la reducció de la jornada, previstos en aquest capítol, correspon al treballador o a la treballadora dins de la seua jornada ordinària. S'ha de preavisar a l'empresa amb quinze dies d'antelació, la data en què s'incorporarà a la seua jornada ordinària.

CAPÍTOL X.- CLASSIFICACIÓ I PROMOCIÓ PROFESSIONAL.

Article 36.- Principis generals.

Sense perjudici de la mobilitat funcional i polivalència dels grups professionals, els treballadors i les treballadores de les empreses incloses en l'àmbit d'aplicació d'aquest conveni, es classifiquen conformement a les activitats professionals pactades i/o, si s'escau, executades, i les normes que estableix aquest sistema de classificació professional conformement al qual aquelles han de ser definides.

Amb caràcter general la persona contractada desenvolupa les tasques pròpies del seu grup professional, així com tasques suplementàries i/o auxiliars necessàries que integren el procés complet del qual formen part.



Quan s'exercisquen habitualment i dins de les condicions estipulades en aquest conveni, funcions pròpies de dues o més grups professionals, la classificació es realitza en virtut de les funcions més prevalents.

Article 37.- Aspectes bàsics per a la classificació professional.

1. A l'efecte d'aquest conveni, i d'acord amb l'article 22.2 de l'Estatut dels Treballadors, s'entén per grup professional el que agrupa unitàriament les aptituds professionals, titulacions, i contingut general de la prestació.

2. L'aptitud professional és el resultat de la ponderació global, entre altres, dels factors següents:

- Coneixements.
- Iniciativa i autonomia
- Complexitat.
- Responsabilitat.
- Capacitat de direcció.
- Si s'escau, titulacions.

Article 38.- Sistema de classificació professional.

La inclusió dins de cada grup professional és el resultat de la ponderació global dels factors abans esmentats, i de les titulacions, si s'escau, requerides.

El sistema de classificació professional es configura en el sector, i sobre la base del regulat per l'article 22 de l'Estatut dels Treballadors, en els grups, nivells i promoció professional que en aquest capítol s'assenyalen, i en el qual s'inclouen a títol enunciatiu les funcions que els són pròpies.

La ressenya dels grups professionals i nivells que estableix aquest conveni no suposa que, necessàriament, hagen d'haver-hi tots en cada empresa o centre de treball, ja que la seua existència esta en funció, en tot cas, de les activitats que realment hagen de desenvolupar-se.

Article 39.- Grups professionals: descripció.

Grup professional A.- Direcció o caps superiors.

Pertanyen a aquest grup professional les persones que, per coneixement o experiència professional, tenen atribuïdes funcions directives o de responsabilitat executiva, coordinadora o assessora, amb autonomia, capacitat de supervisió i responsabilitat, concordes amb les funcions assignades.

S'inclouen en aquest grup els directius i responsables de departament o àrea. Grup

professional B.- Personal tècnic.

Pertanyen a aquest grup les persones que per al desenvolupament de les seues funcions han de tindre una qualificació professional en les tècniques pròpies del treball específic que desenvolupen.

S'inclouen en aquest grup les persones amb titulacions superiors, titulacions mitjanes, i el personal en pràctiques.

Grup professional C.- Personal tècnic en informàtica.



Pertanyen a aquest grup les persones que executen de manera habitual les funcions pròpies de sistemes i desenvolupaments informàtics, reunint la qualificació adequada per a això.
S'inclouen en aquest grup els caps i caps de projectes, analistes, personal tècnic de sistemes programació i ajudants de sistemes.

Grup professional D.- Administració i operació.

Pertanyen a l'administració les persones que, utilitzant els mitjans operatius i informàtics, executen de manera habitual les funcions pròpies administratives de l'empresa.

Pertanyen a l'operació les persones encarregades de fer tasques d'operació de contact center, atenent o gestionant les telefonades, i/o activitats administratives, comercials, relacions públiques, organitzatives, control de qualitat etc., bé individualment o coordinant o formant a un grup d'elles.

S'inclouen en aquest grup els caps i caps d'administració, el personal tècnic administratiu, oficials, el personal auxiliar administratiu, responsables de servei, el personal de supervisió, coordinació i formació, els agents de qualitat (Quality), gestors, gestores i personal teleoperador/operador en qualsevol dels seus graus.

Grup professional E.- Serveis generals.

Pertanyen a aquest grup aquelles persones que, sense necessitat de cap qualificació professional, ni coneixements especialitzats de cap tipus, excepte els que s'adquirisquen pel mer desenvolupament del seu treball, es dediquen a les més variades funcions de servei o d'auxili de l'activitat general de l'empresa.

S'inclouen en aquest grup, conserges, ordenances, guardes i personal de neteja.

Article 40.- Promoció professional en el grup d'operacions.

S'estableixen els nivells següents dins del grup d'operacions:

- Teleoperador/a.
- Teleoperador/a especialista.
- Gestor/a.
- Coordinador/a.
- Formador/a.
- Agent de qualitat (Quality).

1. Els teleoperadors i les teleoperadores fan tasques de contact center habituals i normals amb una formació prèvia. Atenen o emeten contactes seguint mètodes de treball amb actuacions protocolitzades, i recepcionen cridades per a la prestació o l'atenció de qualsevol serveis enumerats en l'article 2 d'aquest conveni.

L'accés al nivell d'especialista es produeix de manera automàtica després de portar un any prestant serveis efectius com a teleoperador o teleoperadora de nou ingrés dins de l'empresa.

Per al pas al nivell d'especialista, els períodes de descans per maternitat, paternitat, adopció i acolliment, legalment establits, s'han de tindre en compte com a efectivament treballats a aquest efecte.



2. Gestor o gestora és qui, utilitzant la tecnologia adequada, desenvolupa les seues funcions en alguna de les activitats especialitzades següents:

- Venda activa en emissió: Es considera activitat especialitzada de gestor o gestora, la venda activa en emissió, quan per a la seua realització el treballador o la treballadora prepara la venda, detecta necessitats, argumenta i ofereix un producte/servei, persuadint i convencent el client potencial, utilitzant arguments de venda complexos sense diàleg preestablert, tancant un acord d'adquisició o de venda.

No es considerarà activitat especialitzada de gestor o gestora la venda en emissió, quan aquesta siga complementària d'una campanya o servei, l'objecte principal del qual no és el de la venda, i quan l'acció a realitzar siga la simple informació de les característiques d'un producte o servei encara que acabe amb un acord d'adquisició o de venda, o aquella que es realitze com a ampliació de serveis o productes ja contractats no diferenciats.

- Suport tecnològic: Es considera activitat especialitzada de gestor, l'activitat de suport tecnològic, quan per a la seua realització es presta assessorament tecnològic i/o informàtic especialitzat a incidències complexes, que no puguin ser resoltes pels centres d'atenció general al client, identificant i diferenciant la incidència del client, fora dels procediments sistematitzats, analitzant i fent el diagnòstic d'aquesta, i resolent-la mitjançant la interacció dels coneixements adquirits i la utilització d'eines específiques.
- Suport professional: Es considera activitat especialitzada de gestor, l'activitat de suport professional, quan per a la seua realització es presta assessorament professional a incidències complexes que no puguin ser resoltes de manera automàtica amb el seguiment d'un argumentari sistematitzat, sinó que identificant i diferenciant la incidència de l'usuari, mitjançant la interacció dels coneixements adquirits, resol la incidència, activant, si calguera, els recursos necessaris per a això, en les unitats especialitzades següents: Risc i inversions en banca telefònica i assegurances; assessorament tributari; i emergències.
- Gestió d'impagats: Es considera activitat especialitzada de gestor, l'activitat de reclamació de deute, quan es gestiona i negocia el deute, administrant una cartera d'impagats, promovent, activant i realitzant les accions necessàries per al cobrament de l'impagament.
- Gestió d'incidències de facturació: Es considera activitat especialitzada de gestor, l'activitat de resolució d'incidències de facturació, quan, per la complexitat de determinades incidències, estiga constituïda una unitat especialitzada de segon nivell, on es gestionen aquestes incidències complexes que no poden ser resoltes per la resta del personal teleoperador integrat en l'esmentat departament, i per a això s'identifica i es diferencia la incidència del client, fora dels procediments sistematitzats, analitzant i fent el diagnòstic d'aquesta, i resolent-la mitjançant la interacció dels coneixements adquirits i la utilització d'eines específiques.

El personal que realitze aquestes activitats especialitzades ha de percebre el salari corresponent al nivell de gestor mentre duguen a terme aquestes, o la seua part proporcional en jornada diària quan en la seua execució no esgoten la mensualitat. El pagament de funcions de nivell superior, quan es realitze de manera esporàdica i s'abone per dia efectiu, s'aplica dividint la diferència entre el salari conveni mensual de tots dos nivells, entre 30 i multiplicats per 1,4.



Quan de manera continuada porten un any executant aquestes funcions, consolidaran el nivell de gestor/a. Quan aquestes mateixes activitats especialitzades no es realitzen de manera continuada, el nivell de gestor/a se consolidarà als dos anys, sempre que en tal període de temps hagen dut a terme aquestes activitats especialitzades durant un període mínim de 150 dies laborables. A aquest efecte, el còmput ha de ser diari, independentment del nombre d'hores de la jornada dedicades a les funcions de nivell superior.

3. Coordinador o coordinadora és qui té encomanada i realitza la coordinació d'un grup de personal teleoperador o gestor, responsabilitzant-se del desenvolupament del treball d'aquest en la totalitat de les activitats i processos de la campanya o servei a la qual estiga adscrit el grup, aplicant procediments i normes establides, rebent supervisió sobre el treball i els seus resultats.

Atesa la possibilitat que en algun moment pugui haver-hi lloc o llocs de gestor/a o de coordinador/a, el personal teleoperadors/es especialistes o gestors/es, si s'escau, tindran preferència sobre altres sol·licituds que es presenten per persones alienes a l'empresa, sempre que reunisquen els requisits necessaris per a accedir al lloc vacant.

4. Formador o formadora: és qui s'encarrega d'impartir els cursos formatius per a la capacitat del personal d'operacions.

5. Agent de qualitat/Quality: és qui s'encarrega d'efectuar el control de qualitat de les tasques realitzades pel personal teleoperador i gestor.

Article 41.- Nivells.

Grup A:

Directius/ives Nivell 1

Caps de departaments o àrees. Nivell 2

Grup B:

Titulats/ades superiors..... Nivell 4

Titulats/ades mitjans Nivell 5

Grup C:

Caps de projectes Nivell 3

Analistes funcionals Nivell 3

Analistes..... Nivell 4

Tècnics/iques de sistemes A..... Nivell 4

Tècnics/iques de sistemes B Nivell 5

Ajudant de sistemes..... Nivell 8

Analista-Programador/a Nivell 5

Programador/a sénior Nivell 5

Programador/a júnior Nivell 6

Grup D:

Cap d'administració Nivell 5

Tècnic/ica administratiu/iva Nivell 6

Oficial administratiu/iva Nivell 8



Auxiliar administratiu.....	Nivell 11
Responsable de serveis.....	Nivell 5
Supervisor/a A.....	Nivell 6
Supervisor/a B.....	Nivell 7
Coordinador/a	Nivell 8
Formador/a.....	Nivell 8
Agent de qualitat (Quality)	Nivell 8
Gestor/a telefònic/ica	Nivell 9
Teleoperador/a/Operador/a especialista	Nivell 10
Teleoperador/a/Operador/a	Nivell 11

Grup E:

Oficial d'oficis propis	Nivell 11
Auxiliar d'oficis propis	Nivell 12

CAPÍTOL XI.- CONCEPTE I ESTRUCTURA DE LES RETRIBUCIONS ECONÒMIQUES

Article 42.- Principis generals sobre retribució.

Els imports dels conceptes salarials que figuren en les taules annexes d'aquest conveni són, en tot cas, quantitats brutes.

Article 43.- Conceptes retributius.

El règim retributiu pactat en aquest conveni queda estructurat de la manera següent:

- Salari base conveni.
- Complements salarials.
- Complements extrasalarials.

Article 44.- Salari base.

S'entén per salari base conveni el corresponent a la persona contractada en funció de la seua pertinença a un dels grups i nivells salarials descrits en aquest conveni, i que figuren en les taules annexes d'aquest.

El salari base remunera la jornada anual de treball efectiu pactada en aquest conveni col·lectiu.

Article 45.- Incrementos salarials.

Les taules que s'incorporen com a annex d'aquest conveni, són el resultat dels increments salarials pactats per als anys 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, estructurats conforme als punts següents:

Any 2020.....	0
Any 2021.....	0
Any 2022.....	3,5 %
Any 2023.....	3,5 %



Any 2024.....3 %

Any 2025.....IPC tancat any anterior (mínim 1 % límit 3,5 %).

Any 2026.....IPC tancat any anterior + diferencial 0,5% (mínim 1 % - límit 3,5 %).

Les taules salarials corresponents als anys 2025 i 2026 són elaborades per la Comissió Paritària del Conveni Col·lectiu en els 15 dies següents a la publicació oficial de l'IPC real de l'any anterior.

Amb efecte d'1 de gener de 2024 s'eliminen els nivells 11 i 12 de la taula de salari base, incloent-hi tals nivells en el nivell 10 (a denominar a partir d'aqueix moment teleoperador/a).

Article 46.- Complementos salarials.

Són complementos salarials les quantitats que, si s'escau, hagen d'addicionar-se al salari base conveni, per qualsevol concepte diferent al de la jornada ordinària anual del treballador/a i la seua adscripció a un grup professional i nivell retributiu.

Els complementos salarials s'ajusten, principalment, a alguna de les modalitats següents:

- Personals: En la mesura en què deriven de les condicions personals del treballador o la treballadora.
- De lloc de treball: Integrats per les quantitats que s'haja de percebre per raó de les característiques del lloc de treball o de la manera de realitzar l'activitat.
- De temps.

Plusos salarials

Article 47.- Complementos de venciment superior al mes.

Els imports anuals que es recullen en les taules salarials que es contenen en l'annex d'aquest conveni, inclouen el salari base corresponent als dotze mesos naturals de l'any, més les dues pagues extraordinàries de juny i Nadal.

Aquestes pagues extraordinàries han de fer-se efectives entre els dies 15 i 20, tots dos inclusivament, dels mesos de juny i desembre respectivament, i en proporció al temps treballat en el semestre natural al qual corresponga cadascuna.

Mitjançant acord individual, l'import total de les pagues extraordinàries pot prorratejar-se entre dotze mensualitats.

Article 48.- Complementos del lloc de treball.

Plus d'idiomes: És el que percep aquell personal d'operacions al qual s'exigisca per al desenvolupament de la seua activitat la utilització d'un o més idiomes estrangers, o la utilització d'una o més llengües cooficials de l'Estat espanyol fora de la comunitat autònoma, on estiga reconeguda aquesta cooficialitat.

La quantia mensual d'aquest plus a jornada completa és l'establert en les taules salarials annexes.

Per als contractes amb jornada parcial el plus es percep proporcionalment a la jornada contractada, amb independència del temps d'utilització de l'idioma o llengua durant aquesta.



Article 49.- Complementos per festius i diumenges.

1. Qui preste els seus serveis en qualsevol dels 14 dies festius anuals, amb independència de la compensació d'un dia lliure retribuït, percebrà els recàrrecs que estableixen les taules annexes a aquest conveni.
2. Tenen la consideració de festius especials, els següents:
 - El dia 25 de desembre.
 - El dia 1 de gener.
 - El dia 6 de gener.

Aquests dies es complementaran amb els recàrrecs continguts en les taules annexes, amb independència de la compensació d'un dia lliure retribuït.

També tenen la consideració de festius especials els dies 24 i 31 de desembre a partir de les 20.00 hores, i es complementa amb els recàrrecs continguts en les taules annexes, no s'estableix cap compensació amb descans.

3. Qui preste els seus serveis en diumenge, percep com a compensació el recàrrec que figura en les taules annexes a aquest conveni.
4. No poden acumular-se els recàrrecs de diumenges i festius especials, i en els supòsits de coincidència preval el corresponent al festiu especial.

Article 50.- Plus de nocturnitat.

Referent a la nocturnitat s'està al que disposa l'Estatut dels Treballadors respecte a aquesta.

El personal que en la seua jornada habitual treballa entre les 22.00 hores i les 06.00 hores, percep aquest plus de nocturnitat de conformitat amb les quanties establides en les taules salarials annexes.

Article 51.- Hores extraordinàries.

Si bé les parts signants d'aquest conveni acorden la conveniència de reduir al mínim indispensable la realització de les hores extraordinàries, per al cas que aquestes pogueren realitzar-se estableixen els criteris de valoració següents:

Amb independència de les retribucions reals que perceba la persona treballadora, el valor de les hores extraordinàries és el resultant d'aplicar els percentatges que a continuació es detallen al valor de l'hora tipus ordinària calculada de la manera següent:

Hora tipus ordinària igual a salari taula Conveni anual dividit entre la jornada efectiva anual.

- a) Hores extraordinàries diürnes: en horaris compresos entre les 06.00 hores i les 22.00 hores, s'abonen amb un increment del 25 % sobre el valor de l'hora tipus ordinària.
- b) Hores extraordinàries nocturnes: En horaris compresos entre les 22.00 hores i les 06.00 hores, s'abonen amb un increment del 60 % sobre el valor de l'hora tipus ordinària.



- c) Hores extraordinàries festives diürnes, (no diumenges): en horaris compresos entre les 06.00 hores i les 22.00 hores, s'abonen amb un increment del 60 % sobre el valor de l'hora tipus ordinària.
- d) Hores extraordinàries nocturnes en festius: en dia festiu (no diumenges), en horaris compresos entre les 22.00 hores i les 06.00 hores, s'abonen amb un increment del 80 % sobre el valor de l'hora tipus ordinària.

Per pacte individual, les hores extraordinàries poden compensar-se per temps de descans, hora per hora en els casos a) i b) i hora i mitja per hora en els restants supòsits.

Article 52.- Retribució en vacances.

Les persones afectades per aquest conveni perceben, com a retribució de les seues vacances anuals la mitjana del que hagen percebut pels complements de festius, festius especials, diumenges, plus de nocturnitat i d'idiomes indicats pel Conveni, així com les comissions per vendes i/o incentius a la producció variables, de caràcter ordinari, en funció de l'activitat realitzada derivats de l'acompliment del seu lloc de treball.

Es calcula aquesta retribució de conformitat amb la fórmula següent:

- a) Sumar les quantitats percebudes pels complements salarials indicats en el paràgraf anterior, de l'any en curs que haja percebut cada treballador o treballadora.

A fi d'evitar duplicitats en el pagament de comissions i/o incentius en el cas que, durant el gaudiment de les vacances, es perceberen comissions i/o incentius dels indicats en el paràgraf anterior, no s'inclouen en aquesta suma els imports ja percebuts per aquests conceptes.

- b) Dividir aquesta quantitat entre 330 dies (11 mesos de 30 dies cada mes entés com a mes tipus) i multiplicar-ho pels 32 dies de vacances fixats per aquest conveni, o la part proporcional corresponent en cas de prestació de serveis inferior a l'any.

L'import resultant d'aquesta fórmula es fa efectiu en una sola vegada en la nòmina de gener de l'any següent, excepte en el supòsit que la persona afectada cessara en l'empresa, per qualsevol causa abans de la finalització de l'any natural, que es paga dins del corresponent rebut de liquidació.

Aquelles empreses que, amb anterioritat a la signatura d'aquest conveni, vingueren abonant durant el gaudiment del període de vacances anuals algun dels complements o plusos esmentats en el paràgraf primer d'aquest article, mantenen aquest sistema, i s'aplica aquesta fórmula exclusivament per als complements restants.

Plusos extrasalarials

Article 53.- Plus de transport.

S'estableix un plus extrasalarial de transport per cada dia de treball efectiu, per a aquells treballadors que comencen o finalitzen la seua jornada a partir de les 24:00 hores (inclusivament) i fins a les 06:00 hores (inclusivament).

Si el començament i la finalització es produeixen en el mateix dia dins de l'arc horari fixat en el paràgraf anterior, la quantitat fixada per a aquest plus es percep doble.



Les quantitats fixades per a aquest plus són les establides per les taules salarials annexes.

Article 54.- Despeses de locomoció i dietes.

- a) Despeses de locomoció: Els desplaçaments que, com a conseqüència de les comeses que s'ordenen al personal, i que hagen de ser exercits fora del terme municipal on radique el seu centre de treball, són abonats per l'empresa.

Quan s'utilitze per a tals desplaçaments vehicle propi, havent sigut prèviament autoritzat per l'empresa per a això, es percep una compensació de 0,21 euros per quilòmetre realitzat.

- b) Dietes: El personal que, per necessitats de les empreses, haja de desplaçar-se a població diferent d'aquella on radique el seu centre de treball, percep una dieta de 16,41 euros, quan realitze un menjar fora i pernocte en el seu domicili; i de 28,91 euros, quan realitze els dos menjars fora, i pernocte en el seu domicili; en qualsevol dels casos l'import a pagar és l'establert en aquest conveni. Quan es pernocte fora del domicili, l'empresa corre amb les despeses d'allotjament, que en cap cas han de ser superiors a la categoria d'un hotel tres estrelles, i s'ha de justificar la despesa amb la corresponent factura.

Els imports anteriors han de ser incrementats conforme a la resta de pujades.

CAPÍTOL XII.- PREVENCIÓ, SEGURETAT I SALUT EN EL TREBALL

Article 55.- Protecció de l'embaràs i la lactància natural

1. Conforme al que disposa l'article 26 de l'LPRL, que en tot cas resultarà d'aplicació complementària, dins de l'avaluació de riscos s'ha de comprendre la determinació de la naturalesa, el grau i la duració de l'exposició de les treballadores en situació d'embaràs o part recent a agents, procediments o condicions de treball que puguin influir negativament en la salut de les treballadores o del fetus en qualsevol activitat susceptible de presentar un risc específic. Si els resultats d'aquesta avaluació revelen un risc per a la seguretat i salut o una possible repercussió sobre l'embaràs o la lactància, l'empresa ha d'adoptar les mesures necessàries per a evitar l'exposició a aquest risc, bé a través d'una adaptació de les condicions o bé del temps de treball, aquestes mesures inclouran, quan resulte necessari la no realització de treballs nocturns o a torns.

2. Quan aquesta adaptació no resultara possible, o malgrat aquesta adaptació, les condicions d'un lloc de treball pogueren influir negativament en la salut de la treballadora embarassada o del fetus, o durant el període de lactància en la salut de la dona i del fill o la filla, segons certificació mèdica oficial i així ho certifiquen els serveis mèdics de l'Institut Nacional de la Seguretat Social o de les mútues, en funció de l'entitat amb la qual l'empresa tinga concertada la cobertura dels riscos professionals, amb l'informe del metge del Servei Nacional de Salut que assistisca facultativament a la treballadora, aquesta ha d'exercir un lloc de treball o funció diferent i compatible amb el seu estat, i aquest canvi s'ha de realitzar conforme a les regles que s'apliquen per als supòsits de mobilitat funcional i amb efectes fins que el moment en què l'estat de salut de la treballadora permeti la seua reincorporació a l'anterior lloc. Les empreses han de determinar, prèvia consulta amb els representants dels treballadors, la relació dels llocs de treball exempts de riscos a aquest efecte.



Quan, malgrat l'anterior, no hi haja lloc de treball o funció compatible, la treballadora pot ser destinada a un lloc no corresponent al seu grup (o categoria equivalent), sempre conservant el dret al conjunt de retribucions del seu lloc d'origen.

3. Si aquest canvi de lloc tampoc resultara tècnicament o objectivament possible, no puga raonablement exigir-se per motius justificats, pot declarar-se el pas de la treballadora afectada a la situació de suspensió del contracte per risc durant l'embaràs, prevista per l'article 45.1e) de l'ET, durant el temps necessari (per a la protecció de la seua seguretat o de la seua salut i mentre persistisca la impossibilitat de reincorporar-se al seu lloc anterior o a un altre lloc compatible amb el seu estat.

La suspensió del contracte finalitza el dia en què s'iniciï la suspensió del contracte per naixement o el lactant complisca nou mesos, respectivament, o, en tots dos casos, quan desaparega la impossibilitat de la treballadora de reincorporar-se al seu lloc anterior o a un altre compatible amb el seu estat.

4. Les treballadores embarassades tenen dret a absentar-se del treball amb dret a remuneració, per a la realització d'exàmens prenatals i tècniques de preparació al part, previ avís a l'empresa i justificació de la necessitat de la seua realització dins de la jornada de treball.

5. Sense perjudici dels drets establits per la llei, les dones embarassades, tenen dret al doble dels descansos establits per l'article 24 per a les jornades continuades o en qualsevol dels seus trams si és jornada partida, a partir de la setmana 22 d'embaràs.

6. El que preveu aquest capítol, en la seua aplicació, s'ha d'adaptar al que estableix la legislació vigent a cada moment.

Article 56.- Salut laboral

Les empreses i el personal afectat per l'àmbit d'aquest conveni, estan obligats a observar i complir les disposicions contingudes en la normativa que sobre seguretat i salut laboral es troben vigents a cada moment, i de manera especial les de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, i les seues disposicions de desenvolupament, així com el Reial Decret 39/1997 pel qual s'aprova el Reglament dels serveis de prevenció.

A aquest efecte, i com a complementàries de les normes anteriorment esmentades, s'entén que són normativa específica per al sector de contact center:

- El RD 488/ 97 de 14 d'abril, sobre disposicions mínimes de seguretat i salut, relatives al treball amb equips que inclouen pantalles de visualització, i
- El RD 486/ 97 de 14 d'abril sobre disposicions mínimes de seguretat i salut en els llocs de treball.

Juntament amb la normativa anterior, són considerades, també, les recomanacions contingudes en:

1. La Guia tècnica per a l'avaluació i la prevenció dels riscos relatius a la utilització d'equips que incloguen pantalles de visualització, de l'Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el treball.
2. La Guia tècnica per a l'avaluació i la prevenció dels riscos relatius a la utilització dels llocs de treball, de l'Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el treball.



3. El Protocol de reconeixements mèdics per a usuaris de pantalles de visualització del Ministeri de Sanitat.

En compliment d'això es promouen, eleccions a delegats de prevenció i, en els mateixos termes, es constitueixen els Comitès de Seguretat i Salut. De la mateixa manera, per les empreses s'ha de realitzar l'avaluació de riscos i el pla de prevenció, conforme a les pautes que s'indiquen en aquest capítol.

Article 57.- Pausas en PVD.

A més dels descansos assenyalats per l'article 24 d'aquest conveni, i sense que siguin acumulatives a aquests, i també amb la consideració de temps efectiu de treball, el personal d'operacions que desenvolupa la seua activitat en pantalles de visualització de dades, té una pausa de cinc minuts per cada hora de treball efectiu. Aquestes pauses no són acumulatives entre si.

Correspon a l'empresa la distribució i manera de dur a terme aquestes pauses, organitzant-les de manera lògica i racional en funció de les necessitats del servei, sense que aquestes pauses puguin demorar, ni avançar, el seu inici més de 15 minuts respecte a quan complisquen les hores fixades per a la seua execució.

Article 58.- Comissió paritària sectorial de seguretat i salut.

En el termini d'un mes des de la signatura d'aquest conveni, s'ha de procedir a constituir la Comissió Paritària Sectorial de Seguretat i Salut que estarà integrada per 4 membres de la representació empresarial i per 4 membres de les representacions de les organitzacions sindicals signants del Conveni. Poden incorporar-se a les reunions d'aquesta comissió, amb veu, però sense vot, dues persones assessores per cadascuna de les dues representacions que integren aquesta comissió.

En l'acte de la seua constitució es procedeix a l'elecció d'una secretaria permanent d'aquesta, la designació del domicili on aquesta comissió pot rebre notificacions oficials, i a l'aprovació del seu reglament intern de funcionament.

En cada reunió de la Comissió, i d'entre els seus integrants amb veu i vot, es tria una persona que modere els debats.

Els membres d'aquesta comissió exerceixen la representació que ostenten pel període de vigència d'aquest conveni col·lectiu, si bé, aquesta representació queda prorrogada fins a la consecució de l'acord que permeta la signatura del nou conveni.

Pot la Comissió Paritària Sectorial de Seguretat i Salut, en l'acte de la seua constitució, nomenar un nombre igual de suplents, que substitueix els titulars en casos d'absència, de dimissió o de defunció, en els termes en què es reculla en el seu reglament intern.

Article 59.- Funcions de la Comissió Paritària Sectorial de Seguretat i Salut.

Són funcions específiques d'aquesta:

a) Representar el sector de contact center davant la Fundació per a la Prevenció de Riscos Laborals, i és la seua interlocutora vàlida, i, en conseqüència, promou accions concretes i projectes per al sector en totes aquelles matèries que són pròpies de la seua competència.

Amb aquest caràcter col·laborar amb la Fundació en el seguiment de l'execució d'iniciatives



aprovades, així com sol·licitar d'aquesta la inserció de les peculiaritats i necessitats del sector de Contact Center, dins dels seus objectius generals i del pla general que s'establisca.

- b) Vetlar pel compliment del que disposa aquest capítol del Conveni, i, si escau, remetre a la Comissió Paritària d'Interpretació, totes aquelles qüestions que es deriven de l'aplicació i la interpretació dels articles referits a la seguretat i salut en el treball, acompanyant, si escau, el corresponent informe.
- c) Informar respecte al compliment de la normativa de prevenció de riscos laborals, bé amb caràcter general o, si s'escau, particular, promovent aquest per les vies adequades.
- d) Acordar totes aquelles instruccions que resulten procedents per a l'òptima gestió dels recursos que es destinen a la prevenció, seguretat i salut en el treball.
- e) Sol·licitar de les empreses i dels delegats de prevenció i comitès de seguretat i salut, els suggeriments que consideren necessaris cadascun dels sol·licitats, per a millorar els plans d'avaluació de riscos i la seua prevenció.
- f) Elaborar estudis i investigacions en matèria de prevenció, seguretat i higiene, així com organitzar cursets i conferències sobre aquests.
- g) Emetre informes, bé a iniciativa pròpia, bé a sol·licitud de part, en temes de la seua competència.
- h) Aprovar el seu reglament de funcionament intern, i les modificacions que sobre aquest hagen de realitzar-se, ja siga pel mateix desenvolupament de la Fundació o per les mateixes necessitats de la Comissió.
- i) Realitzar una memòria anual sobre la situació de la prevenció dels riscos laborals, la seguretat i la salut en el sector de contact center.
- j) En general, qualsevol altra que siga necessària per al desenvolupament de les seues activitats i funcions.

Article 60.- Vigilància de la salut.

Tot el personal afectat per l'àmbit d'aquest conveni s'ha de sotmetre a reconeixements mèdics anuals per compte de l'empresa. Els reconeixements tenen sempre el caràcter de voluntari; les empreses, a tal fi, han de remetre carta al seu personal on se l'indique el moment de realització d'aquests reconeixements, incloent-hi un volant o separata que permeta a la persona que no vulga sotmetre-s'hi comunicar tal decisió a l'empresa.

No obstant l'anterior, s'han d'aplicar, en tot cas, els criteris de l'article 22 de l'LPRL i l'article 37 del Reglament de serveis de prevenció.

En conseqüència, s'aborda aquesta com a part fonamental de l'activitat preventiva, i els seus resultats s'analitzen amb criteris epidemiològics, a fi d'investigar la possible relació entre l'exposició als riscos i els perjudicis per a la salut, i proposar les conseqüents mesures per a millorar les condicions i medi ambient de treball.

Les mesures de vigilància de la salut han d'incloure, com a mínim:

A).- Història clínic/laboral i exploració: Anàlítica de sang i d'orina; electrocardiograma quan hi haja factors de risc familiars, i, en general, a partir dels 40 anys.



B).- Examen per especialista: Examen de l'oïda per especialista; examen de la gola.

C).- Aplicació del protocol de reconeixements mèdics per a persones usuàries de pantalles de visualització del Ministeri de Sanitat, amb especial valoració dels riscos que puguin afectar treballadores en situació d'embaràs o part recent, i persones especialment sensibles a determinats riscos. (Qüestionari de funció visual; reconeixement oftalmològic; qüestionari de símptomes osteomusculars; examen del sistema osteomuscular; qüestionari de característiques de la tasca; qüestionari de la valoració de la càrrega mental.)

Article 61.- Avaluació de riscos.

A l'efecte de realitzar la preceptiva avaluació de riscos i el consegüent pla de prevenció, s'estableix el llistat mínim de factors de risc que han de preveure's en aquesta avaluació per les empreses del sector:

A).- Factors físics, químics i biològics: Temperatura, humitat, corrents d'aire, aireig/ventilació, instal·lació d'aire condicionat; il·luminació, reflexos molestos; nivells de soroll; presència de radiacions; nivells de pols molestos o nociva en l'ambient; contactes amb productes químics (cas de manipulació de tòner); infeccions per ús comú d'auriculars, tubs de veu, micros i telèfons convencionals.

B).- Factors de seguretat: Caigudes al mateix o diferent nivell; despenjament o caigudes d'objectes; contactes elèctrics; incendis o explosions, evacuació en cas d'emergència, senyalització d'emergència, mesures contra incendis i senyalització de mesures contra incendis.

C).- Factors ergonòmics: aplicació de la Guia tècnica de l'Institut Nacional de Seguretat i Higiene per a l'avaluació de llocs de treball amb pantalles de visualització; ordre i neteja; esforços físics que comporten fatiga; llistats d'ordinador i documents amb caràcters de dimensió insuficient i amb espais entre línies insuficient.

D).- Factors psicosocials i d'organització: pauses en el treball; temps entre cridades inferior a 23/35 segons en llocs de remarcació automàtica; fatiga i efectes negatius associats per exigències de la tasca de tipus físic i mental; coneixement i claredat dels procediments de treball i la seua supervisió; coneixement i claredat de les pautes a seguir en la gestió requerida pel client; horaris i torns de treball que interferisquen negativament en la vida familiar.

Article 62.- Formació i informació en la prevenció.

La prevenció comporta com a tasca prioritària la formació de totes les persones implicades en tal activitat preventiva.

En funció de la convenient uniformitat en la formació i informació a impartir en matèria preventiva en el sector, referida tant a delegats i delegades de prevenció com a treballadors i treballadores, les empreses assegurin, amb independència de les diferents persones o entitats que les impartisquen, que aquesta formació i informació es desenvolupen, com a mínim, conforme al programa següent:

A).- Formació per als delegats i les delegades de prevenció. El temari s'ha d'ajustar als mòduls i hores següents:



1.- Conceptes bàsics de seguretat i salut en el treball. Duració total: 8 hores. Matèries:

1.1.- El treball i la salut. (1 hora)

1.2.- El risc laboral (3 hores)

1.2.1.- Localització de riscos.

1.2.2.- Riscos comuns.

1.2.3.- Classificació de riscos.

1.2.4.- Procediments.

1.2.5.- Tipus i enfocaments preventius.

1.3.- El Mal laboral (3 hores).

1.3.1.- Accidents de treball.

1.3.2.- Malalties professionals.

1.3.3.- Estrés, envelleiment, insatisfacció.

1.4.- Marc normatiu (1 hora).

1.4.1.- Definició de conceptes segons l'LPRL.

1.4.2.- Principis de l'acció preventiva.

1.4.3.- Obligacions de l'empresa i del treballador/a.

1.4.4.- Organismes públics relacionats amb la salut laboral.

1.4.5.- Consulta i participació.

1.4.6.- Responsabilitats i sancions.

1.4.7.- Altres normes.

2.- Riscos i la seua prevenció (Duració total 11 hores).

Matèries:

2.1.- Riscos lligats a les condicions de seguretat (1 hora i mitja).

2.1.1.- Llocs de treball.

2.1.2.- Riscos elèctrics.

2.1.3.- Risc d'incendis.

2.2.- Riscos lligats a les condicions ambientals (1 hora i mitja).

2.2.1.- Contaminants físics: sorolls, vibracions, il·luminació, temperatures, radiacions.

2.3.- Riscos específics (4 hores).

2.3.1.- Riscos lligats al treball amb pantalles de visualització.

2.3.2.- Riscos lligats a la resta de condicions del lloc de treball.

2.4.- Riscos lligats als aspectes psicosocials i d'organització (3 hores).

2.5.- Riscos lligats al funcionament de la pròpia gestió preventiva (1 hora).



3.- Elementos básicos de la gestión de la prevención (Duración total 13 horas).

Matèries:

3.1.- Organización del trabajo preventivo (9 horas).

3.1.1.- Identificación de riesgos.

3.1.2.- Evaluación de riesgos.

3.1.3.- Implantación de medidas preventivas.

3.1.4.- Sistema de seguimiento.

3.2.- Fomentar la participación (2 horas).

3.2.1.- Formación para la prevención.

3.2.2.- Información a la persona trabajadora.

3.3.- Documentación y órganos preventivos. (2 horas).

4.- El control de la salud de las personas trabajadoras (Duración total 2 horas).

Matèries:

4.1.- Vigilancia de la salud (2 horas).

5.- Sistemas elementales de prevención de riesgos:

Medidas especiales de prevención (Duración total 4 horas).

Matèries:

5.1.- Señalización (1 hora).

5.2.- Equipos de protección individual (1 hora).

5.3.- Plan de emergencia y evacuación (2 horas).

6.- Primeros auxilios. (Duración total 2 horas). B)

Formación e información a la plantilla.

La formación e información a la plantilla se realiza mediante un follet, único para todo el sector, que, con un carácter práctico, tan formativo como informativo, se ha de entregar a todas las personas en el momento de su contratación.

Aquest follet, el model normalitzat del qual és aprovat per la Comissió Paritària Sectorial de Salut, ha de complementar-se en cada empresa amb els punts específics d'aquesta, fonamentalment en tot el relatiu a les instruccions d'actuació en cas d'evacuació, i conforme al que estableix el pla d'emergència i evacuació en cada cas.



CAPÍTOL XIII.- IGUALTAT D'OPORTUNITATS ENTRE HOMES I DONES

Article 63.- Principi d'igualtat de tracte entre homes i dones

Les parts afectades per aquest conveni, i en l'aplicació d'aquest, es comprometen a promoure el principi d'igualtat d'oportunitats i no discriminació per raons de sexe, estat civil, edat, raça, nacionalitat, condició social, idees religioses o polítiques, afiliació o no a un sindicat, així com per raons de llengua, dins de l'Estat espanyol. Tampoc poden ser discriminades les persones per raons de discapacitats psíquiques o sensorials, sempre que es trobaren en condicions d'aptitud per a exercir el treball o ocupació de què es tracte.

Aquest compromís comporta, igualment, remoure els obstacles que puguen incidir en el no compliment de la igualtat de condicions entre dones i homes, així com posar en marxa mesures d'acció positiva o altres necessàries per a corregir possibles situacions de discriminació.

El que preveu aquest capítol, en la seua aplicació, s'ha d'adaptar al que estableix la legislació vigent a cada moment.

Article 64.- Garantia d'igualtat d'oportunitats i plans d'igualtat.

1. Les relacions laborals en les empreses han d'estar presidides pels principis d'igualtat i no discriminació, entre altres causes, per raó de gènere. Les empreses han de realitzar i dur a terme els seus millors esforços per a aconseguir la igualtat d'oportunitats en totes les seues polítiques, en particular la igualtat de gènere adoptant mesures dirigides a evitar qualsevol tipus de discriminació laboral entre homes i dones.

2. Les empreses de més de cinquanta persones en plantilla, han d'elaborar i aplicar un pla d'igualtat amb l'abast i els continguts referits en la Llei orgànica 3/2007, per a la igualtat efectiva entre dones i homes. Aquest pla ha de ser objecte de negociació amb la representació legal de les persones treballadores, en la manera que determine la legislació laboral.

Les obligacions establides pels articles 45 i 46 de la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, han d'entendre's referides a cada empresa sense perjudici de les peculiaritats que puguen establir-se en els propis plans respecte a determinats centres de treball conforme al que preveu l'article 46.3 d'aquesta llei orgànica.

3. Les empreses que componen un grup d'empreses poden elaborar un pla únic per a totes o part de les empreses del grup, negociat conforme a les regles establides per l'article 87 de l'Estatut dels Treballadors per a aquest tipus de convenis, si així s'acorda per les organitzacions legitimades per a això. Aquesta possibilitat no afecta l'obligació, si s'escau, de les empreses no incloses en el pla de grup de disposar del seu propi pla d'igualtat.

4. Els plans d'igualtat, inclosos els diagnòstics previs, han de ser objecte de negociació amb la representació legal de les persones treballadores d'acord amb aquest article. A tals efectes es constitueix una comissió negociadora en la qual ha de participar de manera paritària la representació de l'empresa i la de les persones treballadores i la composició de les quals es regeix segons els criteris establits per l'article 5 del Reial Decret 901/2020, de 13 d'octubre, pel qual es regulen els plans d'igualtat i el seu registre i es modifica el Reial Decret 713/2010, de 28 de maig, sobre registre i dipòsit de convenis i acords col·lectius de treball. El contingut mínim dels plans d'igualtat, el seu diagnòstic i l'auditoria retributiva, s'ha d'ajustar al que estableix la legislació vigent a cada moment.



5. D'acord amb el paràgraf quart de l'article 11.1 de la Llei 14/1994, d'1 de juny, per la qual es regulen les empreses de treball temporal, les mesures que es continguén en el pla d'igualtat de l'empresa usuària són aplicables a les persones treballadores cedides per empreses de treball temporal durant els períodes de prestació de serveis.

Article 65.- Registre retributiu.

1. A fi de fer efectiu el dret a la igualtat de tracte i a la no discriminació entre dones i homes en matèria retributiva, les empreses han de tindre un registre retributiu de tota la seua plantilla, inclòs el personal directiu i els alts càrrecs. Aquest registre té per objecte garantir la transparència en la configuració de les percepcions, de manera fidel i actualitzada, i un adequat accés a la informació retributiva de les empreses, al marge de la seua grandària, mitjançant l'elaboració documentada de les dades amitanades i desglossades.
2. El registre retributiu ha d'incloure els valors mitjans dels salaris, els complements salarials i les percepcions extrasalarials de la plantilla desagregats per sexe i distribuïts conforme al que estableix l'article 28.2 de l'Estatut dels Treballadors i l'article 5 del Reial Decret 902/2020, de 13 d'octubre, d'igualtat retributiva entre dones i homes.

Article 66.- Auditoria retributiva.

1. Aquelles empreses que estiguen obligades a disposar d'un pla d'igualtat, han de realitzar una auditoria retributiva que incloga una valoració de llocs de treball, amb la finalitat d'identificar aquells treballs d'igual valor i detectar possibles diferències salarials entre aquests que tinguen el seu origen en una discriminació per raó de gènere.
2. La valoració de llocs de treball té per objecte realitzar una estimació global de tots els factors que concorren o poden concórrer en un lloc de treball, tenint en compte la seua incidència i permetent l'assignació d'una puntuació o valor numèric a aquest. Els factors de valoració han de ser considerats de manera objectiva i han d'estar vinculats de manera necessària i estricta amb el desenvolupament de l'activitat laboral.

La valoració ha de referir-se a cadascuna de les tasques i funcions de cada lloc de treball de l'empresa, oferir confiança respecte dels seus resultats i ser adequada al sector d'activitat, tipus d'organització de l'empresa i altres característiques que a aquest efecte puguen ser significatives, amb independència, en tot cas, de la modalitat de contracte de treball amb el qual vagen a cobrir-se els llocs.

3. L'auditoria retributiva ha d'incloure un pla d'actuació per a la correcció de les desigualtats retributives detectades, amb determinació d'objectius, actuacions concretes, cronograma i persona o persones responsables de la seua implantació i seguiment. El pla d'actuació ha de contindre un sistema de seguiment i d'implementació de millores a partir dels resultats obtinguts.

Article 67.- Comissió Paritària Sectorial d'Igualtat de Gènere.

1. Per a la correcta aplicació del Conveni entorn dels continguts i principis indicats en aquest capítol, s'acorda la creació d'una Comissió integrada per les organitzacions empresarials i sindicals signants d'aquest, per a l'estudi de la igualtat d'oportunitats en el sector que tracte de polítiques actives que eliminen les eventuais discriminacions o esqueda del principi d'igualtat d'oportunitats, que pogueren detectar-se per raó de sexe o gènere.



2. La Comissió té entre les seues competències:

- Mediació o, si escau, arbitratge en aquells supòsits en què voluntàriament i conjuntament les parts sol·liciten la seua intervenció per a la solució de les seues discrepàncies que sorgisquen directament vinculades amb la regulació de la matèria d'igualtat establida per aquest conveni.
- Analitzar de manera consultiva i sense caràcter vinculant que la definició dels grups professionals definits per aquest conveni, s'ajusta a criteris i sistemes que garanteixen l'absència de discriminació directa i indirecta entre dones i homes i la correcta aplicació del principi d'igualtat de retribució per treballs d'igual valor.

3. La Comissió d'Igualtat de Gènere ha de celebrar, almenys, dues reunions cada any.

4. La seua composició és paritària entre la representació sindical i l'empresarial i formen part d'aquesta els sindicats signants d'aquest conveni.

5. Per a l'adequat acompliment de les funcions de la Comissió Sectorial d'Igualtat de Gènere, com ara anàlisi i estudi de la situació dels plans d'igualtat en les empreses del sector, durant la vigència del Conveni, les organitzacions sindicals signants del Conveni disposen d'un crèdit horari complementari retribuït equivalent a la jornada laboral completa d'una persona per cadascun dels sindicats. L'assignació d'aquest crèdit i la designació dels seus membres en l'esmentada comissió correspon, a cada moment, als sindicats signants.

Article 68.- Garanties per a l'exercici corresponsable de la maternitat i la paternitat.

1. Suspensió del contracte per naixement.

El naixement, que comprén el part i la cura de menor de dotze mesos, suspén el contracte de treball de la mare biològica durant 16 setmanes, de les quals són obligatòries les sis setmanes ininterrompudes immediatament posteriors al part, que han de gaudir-se a jornada completa, per a assegurar la protecció de la salut de la mare.

El naixement suspén el contracte de treball del progenitor o la progenitora que no siguen la mare biològica durant 16 setmanes, de les quals són obligatòries les sis setmanes ininterrompudes immediatament posteriors al part, que han de gaudir-se a jornada completa, per al compliment dels deures de cura previstos per l'article 68 del Codi Civil.

En els casos de part prematur i en aquells en què, per qualsevol altra causa, el nounat haja de romandre hospitalitzat a continuació del part, el període de suspensió podrà computar-se, a instàncies de la mare biològica o de l'altre progenitor o progenitora, a partir de la data de l'alta hospitalària. S'exclouen d'aquest còmput les sis setmanes posteriors al part, de suspensió obligatòria del contracte de la mare biològica. En els casos de part prematur amb falta de pes i en aquells altres en què el nounat necessite, per alguna condició clínica, hospitalització a continuació del part, per un període superior a set dies, el període de suspensió s'amplia en tants dies com el nascut es trobe hospitalitzat, amb un màxim de tretze setmanes addicionals, i en els termes en què reglamentàriament es desenvolupa.

En el supòsit de defunció del fill o filla, el període de suspensió no es redueix, llevat que, una vegada finalitzades les sis setmanes de descans obligatori, se sol·licite la reincorporació al lloc de treball. La suspensió del contracte de cadascun dels progenitors o progenitores per la cura de menor, una vegada transcorregudes les primeres sis setmanes immediatament posteriors al part, pot distribuir-se a voluntat d'aquells, en períodes setmanals a gaudir de manera acumulada o interrompuda i exercitar-se des de la finalització de la suspensió obligatòria posterior al part fins que el fill o la filla complisca dotze mesos. No obstant això, la mare biològica pot anticipar el seu exercici fins a quatre setmanes abans de la data previsible del part.



El gaudiment de cada període setmanal o, sei escau, de l'acumulació d'aquests períodes, ha de comunicar-se a l'empresa amb una antelació mínima de quinze dies.

Aquest dret és individual de la persona treballadora sense que pugui transferir-se el seu exercici a l'altre progenitor o progenitora.

La suspensió del contracte de treball, transcorregudes les primeres sis setmanes immediatament posteriors al part, pot gaudir-se en règim de jornada completa o de jornada parcial, previ acord entre l'empresa i la persona treballadora, i conforme es determineix reglamentàriament. La persona treballadora ha de comunicar a l'empresa, amb una antelació mínima de quinze dies l'exercici d'aquest dret. Quan els dos progenitors o progenitores que exercisquen aquest dret treballen per a la mateixa empresa, la direcció empresarial pot limitar el seu exercici simultani per raons fundades i objectives, degudament motivades per escrit.

2. Suspensió de contracte per adopció, guarda amb finalitats d'adopció i acolliment.

En els supòsits d'adopció, de guarda amb finalitats d'adopció i d'acolliment, la suspensió té una duració de setze setmanes per a cada adoptant, guardador o acollidor.

Sis setmanes han de gaudir-se a jornada completa de manera obligatòria i ininterrompuda immediatament després de la resolució judicial per la qual es constitueix l'adopció o bé de la decisió administrativa de guarda amb finalitats d'adopció o d'acolliment.

Les deu setmanes restants es poden gaudir en períodes setmanals, de manera acumulada o interrompuda, dins dels dotze mesos següents a la resolució judicial per la qual es constituïska l'adopció o bé a la decisió administrativa de guarda amb finalitats d'adopció o d'acolliment.

En cap cas un mateix menor dona dret a diversos períodes de suspensió en la mateixa persona treballadora.

El gaudiment de cada període setmanal o, si escau, de l'acumulació d'aquests períodes, ha de comunicar-se a l'empresa amb una antelació mínima de quinze dies.

La suspensió d'aquestes deu setmanes es pot exercitar en règim de jornada completa o a temps parcial, previ acord entre l'empresa i la persona treballadora afectada, en els termes que reglamentàriament es determinen.

En els supòsits d'adopció internacional, quan siga necessari el desplaçament previ dels progenitors o progenitores al país d'origen de l'adoptat, el període de suspensió previst per a cada cas en aquest apartat, pot iniciar-se fins a quatre setmanes abans de la resolució per la qual es constitueix l'adopció.

Aquest dret és individual de la persona treballadora sense que pugui transferir-se el seu exercici a l'altre adoptant, guardador amb finalitats d'adopció o acollidor.

La persona treballadora haurà de comunicar a l'empresa, amb una antelació mínima de quinze dies, l'exercici d'aquest dret.



Quan els dos adoptants, guardadors o acollidors que exercisquen aquest dret treballen per a la mateixa empresa, aquesta pot limitar el gaudiment simultani de les deu setmanes voluntàries per raons fundades i objectives, degudament motivades per escrit.

3. Supòsit de discapacitat del fill o la filla.

En el supòsit de discapacitat del fill o filla en el naixement, l'adopció, en situació de guarda amb finalitats d'adopció o d'acolliment, la suspensió del contracte a què es refereixen els apartats 1 i 2 té una duració addicional de dues setmanes, una per a cadascun dels progenitors o de les progenitores. Igual ampliació procedeix en el supòsit de naixement, d'adopció, de guarda amb finalitats d'adopció o d'acolliment múltiple per cada fill o filla diferent del primer.

El personal s'ha de beneficiar de qualsevol millora en les condicions de treball a la qual haguera pogut tindre dret durant la suspensió del contracte en els supòsits a què es refereix aquest article.

Article 69.- Mesures de protecció de les víctimes de violència de gènere

1. La persona treballadora víctima de violència de gènere que es veja obligada a abandonar el lloc de treball en la localitat on prestava els seus serveis, per a fer efectiva la seua protecció o el seu dret a l'assistència social integral, té dret preferent a ocupar un altre lloc de treball, del mateix grup o nivell equivalent, que l'empresa tinga vacant en qualsevol altre dels seus centres de treball. En tals supòsits, l'empresa està obligada a comunicar a la persona treballadora les vacants que hi ha en aquest moment o les que es pogueren produir en el futur.

El trasllat o el canvi de centre de treball té una duració inicial de sis mesos, durant els quals l'empresa té l'obligació de reservar el lloc de treball que anteriorment ocupava la treballadora.

Acabat aquest període, la persona treballadora pot optar entre el retorn al seu lloc de treball anterior o la continuïtat en el nou. En aquest últim cas, decau l'esmentada obligació de reserva.

2. No es computen com a faltes d'assistència ni de puntualitat les provocades per violència física o psicològica derivada de violència de gènere, acreditada pels serveis socials d'atenció o serveis de salut.

3. Les persones treballadores víctimes de violència de gènere tenen dret, per a fer efectiva la seua protecció o el seu dret a l'assistència social integral, a la reducció de la jornada de treball amb disminució proporcional del salari o a la reordenació del temps de treball, a través de l'adaptació de l'horari, de l'aplicació de l'horari flexible o d'altres formes d'ordenació del temps de treball que s'utilitzen en l'empresa.

4. També tenen dret a fer el seu treball totalment o parcialment a distància o a deixar de fer-ho si aquest fos el sistema establert, sempre en tots dos casos que aquesta modalitat de prestació de serveis siga compatible amb el lloc i funcions desenvolupades per la persona, així com amb el servei exigint pel client principal.

5. El contracte de treball pot suspendre's per decisió de la persona treballadora que es veja obligada a abandonar el seu lloc de treball com a conseqüència de ser víctima de violència de gènere.

En aquest cas, el període de suspensió té una duració inicial que no pot excedir de sis mesos, llevat que de les actuacions de tutela judicial resultara que l'efectivitat del dret protecció de la víctima requirira la continuïtat de la suspensió. En aquest cas, el jutge pot prorrogar la suspensió per períodes de tres mesos, amb un màxim de díhuit mesos.



CAPÍTOL XIV.- PRESTACIONS SOCIALS.

Article 70.- Complementos en els supòsits d'incapacitat temporal.

1. Es respecten en tot cas les millors pactades en les empreses o les que s'apliquen habitualment en aquestes.
2. Incapacitat temporal en cas d'accident de treball: les empreses han de complementar fins al 100 % del salari Conveni, des del primer dia.
3. Incapacitat temporal en cas de malaltia:
 - a) Del dia 1 al 3, el 70 % del salari Conveni, amb el límit de 9 dies a l'any, i amb baixa mèdica.
 - b) Del dia 4 al 20, el 75 % del salari Conveni i amb baixa mèdica.
 - c) Del dia 21 d'ara en avant: 100 % del salari Conveni, fins a un any, i amb baixa mèdica.

En el cas que es produïska hospitalització, independentment del dia de l'hospitalització i de la duració d'aquesta, s'ha de complementar al 100 % del salari Conveni des del primer dia de la baixa per IT.

4. El salari Conveni inclou els conceptes de: salari base, pagues extraordinàries, complement de festius normals, festius especials, diumenges, plus de nocturnitat i plus d'idiomes.
5. La presentació de les baixes i la seua acreditació es realitza conforme amb el procediment previst per la normativa de Seguretat Social. El personal accepta, previ avís, poder ser reconegut pel metge de la mútua, a fi que aquest informe sobre la impossibilitat de prestar servei, sotmetent-se la discrepància, si n'hi haguera, a la Inspecció Mèdica de la Seguretat Social.

CAPÍTOL XV.- FALTES I SANCIONS.

Article 71.- Principis generals.

1. Aquestes normes de règim disciplinari persegueixen el manteniment de la disciplina laboral, que és un aspecte fonamental per a la normal convivència, ordenació tècnica i organització de l'empresa, així com per a la garantia i defensa dels drets i interessos legítims de treballadors, treballadores i empreses.
2. Les faltes, sempre que siguin constitutives d'un incompliment contractual de la persona contractada, poden ser sancionades per la Direcció de l'Empresa d'acord amb la graduació que estableix aquest capítol.
3. Tota falta comesa es classifica en lleu, greu o molt greu.
4. La falta, siga com siga la seua qualificació, requereix comunicació escrita i motivada de l'empresa a la persona afectada.



5. La imposició de sancions per faltes greus o molt greus és notifica a la representació legal de les persones treballadores.

Article 72.- Faltes lleus.

Són faltes lleus:

1. Més de tres faltes de puntualitat durant trenta dies sense que hi haja causa justificada.
2. La falta d'assistència al treball d'un dia durant el període d'un mes, sense causa justificada. És greu si, de resultes de l'absència es causara greu perjudici a l'empresa.
3. Abandonar el lloc de treball sense causa justificada o el servei per breu temps durant la jornada. Si es causara, com a conseqüència d'aquest abandó, perjudici de consideració a l'empresa, companys o companyes de treball, clients o personal d'aquest, o fos causa d'accident, la falta pot revestir la consideració de greu o molt greu.
4. No comunicar amb caràcter previ l'absència al treball per causa justificada; i no justificar, dins de les vint-i-quatre hores següents, llevat que es prove la impossibilitat d'haver-ho fet, la raó que la va motivar.
5. Els descuits i les distraccions que afecten la realització del treball o en la cura i conservació de les màquines, útils, eines instal·lacions pròpies o dels clients. Quan l'incompliment de l'anterior origine conseqüències de gravetat en la realització del servei, la falta pot reputar-se de greu o molt greu.
6. La inobservança de les ordres de serveis, així com la desobediència als comandaments, tot això en matèria lleu.
7. Les faltes de respecte i consideració en matèria lleu al personal subordinat, companys i companyes, caps, personal i públic, així com la discussió amb aquests dins de la jornada de treball i usar paraules malsonants o indecoroses amb aquests.
8. La falta de condícia i neteja personal de manera ocasional.
9. No comunicar a l'empresa els canvis de residència i domicili i altres circumstàncies que afecten la seua activitat laboral.
10. No atendre el públic amb la correcció i diligència degudes, sempre que no es produísca una queixa justificada del client, i en aquest cas pot ser qualificada de greu o molt greu.

Article 73.- Faltes greus.

Són faltes greus:

1. Cometre més de dues faltes lleus en el període d'un trimestre, excepte en la puntualitat, encara que siga de diferent naturalesa, sempre que haguera mediat sanció comunicada per escrit.
2. Més de quatre faltes de puntualitat en l'assistència al treball en un període de trenta dies. Quan s'haguera de rellevar un company o companya basta amb una sola falta de puntualitat perquè aquesta es considere com a greu, sempre que no hi haja causa justificada.



3. La falta d'assistència al treball de dos dies en el període d'un mes, sense causa justificada. És molt greu si de resultes de l'absència, es causa greu perjudici a l'empresa.
4. La desobediència greu als superiors en matèria de treball i la rèplica descortesa a companys, companyes, comandaments o públic. Si implica crebant manifest de la disciplina o d'aquesta es derivara perjudici notori per a l'empresa, companys i companyes de treball o públic, es reputa molt greu.
5. La suplantació de la personalitat d'un company o companya en fitxar o signar, se sanciona tant qui fitxa com a qui ha suplantat.
6. La voluntària disminució de l'activitat habitual i la negligència en el treball que afecta la bona marxa del servei.
7. La simulació de malaltia o d'accident i no entregar el comunicat de baixa oficial dins de les setanta-dues hores següents de la seua emissió, llevat que es prove la impossibilitat de fer-ho.
8. L'ús de temps, materials, útils i màquines en qüestions alienes al treball o en benefici propi.
9. Fer desaparèixer útils, tant de l'empresa com dels clients d'aquesta.
10. Causar accidents per dol, negligència o imprudència inexcusable.
11. Portar els registres, documentació, quaderns o qualsevol classe d'anotacions oficials i escrits que reglamentàriament han de tindre, sense les formalitats degudes i cometent faltes que, per la seua gravetat o transcendència meresquen especial correctiu; i si tinguera especial rellevància, té la consideració de molt greu.

Article 74.- Faltes molt greus.

Són faltes molt greus:

1. La reincidència en comissió de falta greu en el període de sis mesos, encara que siga de diferent naturalesa, sempre que haguera mediat sanció.
2. Més de dotze faltes no justificades de puntualitat, comeses en el període de sis mesos o de trenta en un any, encara que hagen sigut sancionades independentment.
3. Tres o més faltes injustificades al treball en el període d'un mes, més de sis en el període de sis mesos, o trenta en un any, encara que hagen sigut sancionades independentment.
4. La falsedat, deslleialtat, el frau, l'abús de confiança i el furt o robatori, tant a companys i companyes de treball com a l'empresa o a tercers relacionats amb el servei durant l'acompliment de les seues tasques o fora d'aquestes.
5. Fer desaparèixer, inutilitzar, causar desperfectes en màquines, sistemes, instal·lacions, edificis, estris, documents, etc., tant en l'empresa com de clients d'aquesta, així com causar accidents per dol, negligència o imprudència inexcusable.
6. Realitzar treballs per compte propi o compte alié estant en situació d'incapacitat laboral transitòria, així com realitzar manipulacions o falsedats per a prolongar aquella situació.



7. La continuada i habitual falta de condícia i neteja, de tal índole que produïska queixes justificades de caps, companys o companyes de treball o tercers.

8. L'embriaguesa o qualsevol tipus d'intoxicació per droga posada de manifest durant la jornada laboral, que repercutisca en el treball.

Només és sancionable amb acomiadament quan l'embriaguesa siga habitual, s'entén per habitual quan prèviament hi haja hagut dues prevencions per escrit per la mateixa causa.

9. La violació del secret de correspondència de qualsevol tipus de documents de l'empresa o de les persones en els locals o les instal·lacions de les quals es realitze la prestació dels serveis, i no guardar la deguda discreció o el natural sigil dels assumptes i serveis en què, per la missió del seu contingut, hagen d'estar assabentats, així com fer ús indegut de la informació continguda en les bases de dades, incomplint el que estableix la vigent Llei de Protecció de Dades.

10. Els maltractaments de paraula o d'obra, falta greu de respecte i consideració a les persones dels seus superiors, companys, companyes, personal al seu càrrec o familiars d'aquest, així com als clients i a les persones en els locals o les instal·lacions de les quals realitzara la seua activitat i al personal d'aquestes si n'hi haguera.

11. L'abandó del treball en llocs de responsabilitat una vegada presa possessió d'aquests, i la inhibició o passivitat en la prestació d'aquest.

12. La disminució voluntària i continuada en el rendiment.

13. Actes d'assetjament sexual o per raó de sexe, es consideren d'especial gravetat els dirigits a persones subordinades amb abús de posició privilegiada.

A tals efectes s'entén com a actes d'assetjament sexual o per raó de sexe qualsevol comportament desenvolupat en l'àmbit de l'empresa, de naturalesa sexual o realitzat en funció del sexe d'una persona, que tinga el propòsit o produïska l'efecte d'atemptar contra la dignitat d'una persona, en particular quan es crea un entorn intimidatori, degradant o ofensiu.

14. L'abús d'autoritat.

15. La competència deslleial per dedicar-se dins o fora de la jornada laboral a desenvolupar per compte propi idèntic activitat que l'empresa, o dedicar-se a ocupacions particulars que estiguen en oberta pugna amb el servei.

16. Exigir o demanar pels seus serveis remuneració o premis de tercers, qualsevol que siga la forma o pretext que per a la donació s'empren.

17. La imprudència en acte de servei, si implicara risc d'accident per a si o per a companys o personal i públic, o perill d'avaria per a les instal·lacions.

Article 75.- Sancions.

1. Per faltes lleus:

- Amonestació verbal.
- Amonestació escrita.
- Suspensió d'ocupació i sou de fins a dos dies.



2. Per faltes greus:

- a) Suspensió d'ocupació i sou d'un a deu dies.
- b) Inhabilitació per a l'ascens durant un any.

3. Per faltes molt greus:

- a) Suspensió d'ocupació i sou d'11 dies a 3 mesos.
- b) Pèrdua temporal o definitiva del nivell professional laboral.
- c) Acomiadament.

procedir a la imposició de les anteriors sancions s'esta al que disposa la legislació vigent, i s'ha de comunicar a la representació legal de les persones treballadores, si n'hi haguera, les sancions per faltes greus o molt greus.

Les faltes prescriuen als 10 dies quan siguen qualificades de lleus; als 20 dies quan ho van ser com a greus; i als 60 dies quan siguen molt greus, es considera per al seu còmput la data en la qual l'empresa va tindre coneixement dels fets, i en qualsevol cas als sis mesos d'haver-se comés.

Totes les faltes s'anoten en l'expedient personal de qui cometa la infracció, i queden cancel·lades als dos mesos les lleus, als quatre mesos les greus i a l'any les molt greus.

CAPÍTOL XVI.- FORMACIÓ PROFESSIONAL

Article 76.- Principis generals.

De conformitat amb el que estableix l'article 23 de l'Estatut dels Treballadors, i a fi de facilitar la formació del personal que presta els seus serveis en aquest sector, les persones treballadores tenen dret a veure facilitada la realització d'estudis per a l'obtenció de títols acadèmics o professionals reconeguts oficialment, i la de cursos de perfeccionament organitzats per la mateixa empresa o altres organismes.

Article 77.- Objectius.

La formació professional busca atendre, entre altres, els objectius següents:

- A) L'adaptació al lloc de treball i a les seues modificacions.
- B) L'especialització dins del propi treball.
- C) La reconversió professional.
- D) L'ampliació dels coneixements de les persones treballadores aplicables a les activitats del sector.

Article 78.- Formació a nivell de sector.

Les parts signants d'aquest conveni, assumeixen el contingut íntegre del vigent acord de formació professional per a l'ocupació (AFPE), que desenvolupa els seus efectes en l'àmbit funcional d'aquest conveni.

A tals efectes es constitueix una Comissió Paritària, dins del mes següent al de la publicació d'aquest conveni, que funciona, durant la vigència del Conveni, la seua pròrroga i període d'ultraactivitat com a Comissió Sectorial de Formació, i integrada per quatre representants de les organitzacions sindicals signants d'aquest conveni, i quatre representants de les empreses.

El funcionament d'aquesta comissió es realitza en la forma que aquesta acorde, i en poden formar part, també, com a assessors, amb veu però sense vot, dues persones per cadascuna de les dues representacions.



La Comissió Sectorial de Formació queda facultada per a desenvolupar totes aquelles iniciatives que siguin necessàries per a l'aplicació d'aquest acord.

Article 79.- Informació.

Les empreses informen amb caràcter previ a la representació legal de les persones treballadores sobre el seu pla anual de formació, qui poden emetre informes sobre aquest que en cap cas tenen caràcter vinculant.

Es constitueix en el si de l'empresa una Comissió de Formació de manera paritària que és l'encarregada de millorar i desenvolupar els processos d'informació i de participació en matèria de plans de la formació. La Comissió està composta per una representació de l'empresa i una altra de la part sindical.

Igualment té competències en matèria de seguiment, minimitzant les incidències i assegurant la qualitat de la formació que s'imparteix. Aquesta Comissió compta amb un reglament de funcionament propi.

Article 80.- Períodes de formació prèvia i formació contínua.

El període de formació previ a la contractació s'entén acabat quan la persona atenga cridades reals.

Quan les persones contractades hagen d'assistir amb caràcter obligatori a cursos de formació, les empreses han de pagar les hores emprades al valor tipus hora Conveni que li corresponga segons el seu nivell salarial.

CAPÍTOL XVII.- DRETS SINDICALS.

Article 81.- Representants legals de les persones treballadores.

A l'efecte que estableix aquest conveni, les referències a la representació legal de les persones treballadores comprenen tant la de caràcter unitari com la sindical.

Article 82.- Dret d'informació.

Les empreses posen a la disposició de la representació unitària dels treballadors, i de cadascuna de les seccions sindicals legalment constituïdes, un tauler d'anuncis en cada centre de treball, -plataformes externes o internes-, que els permeti exposar en lloc idoni, de fàcil visibilitat i accés, propaganda i comunicats de tipus sindical i laboral. Fora d'aquests taulons queda prohibida la fixació dels esmentats comunicats i propaganda.

Article 83.- Hores de la representació legal de les persones treballadores.

Les hores de permís retribuït que per a la representació legal de les persones treballadores que l'Estatut dels Treballadors, poden ser acumulades mensualment en un o més membres, comptant amb la voluntat de les persones interessades.

Aquesta acumulació ha de ser per mesos, i les no utilitzades no poden traslladar-se a altres mesos, ni pel conjunt de càrrecs, ni individualment, amb excepció de les empreses en les quals pel seu cens de persones en plantilla només disposen d'una persona representant, i en aquest cas pot acumular les seues hores cada dos mesos.

Així mateix, es pot acumular tant el càrrec com el crèdit, de caràcter unitari i sindical, en una mateixa persona.

A tals efectes, la cessió de les hores acumulades s'ha de presentar per escrit a l'empresa, amb antelació a la seua utilització, i degudament signat pel cedent i l'acceptació del cessionari. La cessió pot fer-se entre la representació legal de les persones treballadores tant la de caràcter unitari com la sindical de manera indistinta.



Article 84.- Procediment electoral. Elecció.

De conformitat amb el que autoritza l'article 69.2 de l'Estatut dels Treballadors, i atesa la mobilitat del personal en el sector, pot ser elegible el personal que tinga 18 anys complits i una antiguitat en l'empresa d'almenys tres mesos.

Ateses les especials característiques de la prestació de serveis en les empreses de Contact Center, l'àmbit per a la celebració d'eleccions per a delegats i delegades de personal i membres del comitè d'empresa, és el provincial. En conseqüència, es constitueix un comitè d'empresa en aquelles empreses que sumen en aquest àmbit un número no inferior a cinquanta persones en plantilla. Si no s'aconsegueix aquest número es trien el nombre de delegats o delegades de personal que corresponga.

Article 85.- Representació en les unions temporals d'empreses.

Quan en les unions temporals d'empreses no hi haja representació legal de les persones treballadores, d'acord amb el que estableix el títol II, capítol I de l'Estatut dels Treballadors, els sindicats amb el caràcter de més representatius, tenen dret a nomenar un delegat o delegada sindical en l'UTE que tinga més de cent persones en plantilla, qualsevol que siga la classe del seu contracte.

Els delegats i les delegades sindicals nomenats d'acord amb el que preveu el paràgraf anterior, tenen els drets, facultats i competències, regulats per l'article 10 de la LOLS, excepte en la matèria relativa a crèdit horari, el límit del qual queda establert en quinze hores mensuals.

Article 86.- Informació sobre els processos de selecció de personal.

Les empreses estan obligades a posar en coneixement de la representació legal dels treballadors en aquesta, els criteris a seguir en els processos de selecció de personal, així com la iniciació de la campanya per a aquest procés, i el nombre de persones, si és possible, a contractar.

Si els criteris fixats per l'empresa no varien d'un procés a un altre, no hi ha obligació de reiterar-los.

Article 87.- Preferència de la representació de les persones treballadores.

La representació legal de les persones treballadores té prioritat de permanència en el centre de treball, respecte de la resta del personal, i dins de l'àmbit de les seues funcions, en els supòsits d'extinció anticipada del contracte de treball per disminució del volum de treball, conforme regula aquest conveni.

CAPÍTOL XVIII.- COMISSIÓ PARITÀRIA D'INTERPRETACIÓ**Article 88.- Composició i funcions.**

De conformitat amb el que preveu l'article 91 de l'Estatut dels Treballadors, es crea una Comissió mixta Paritària d'Interpretació i Seguiment del Conveni.

Aquesta comissió té la seua seu a Madrid.

La Comissió està integrada paritàriament per cinc representants de cada part, sindicats i empreses signants del Conveni. Amb idèntics criteris hi ha quatre suplents per cada representació. La Comissió pot interessar els serveis d'assessorament ocasional o permanent en totes aquelles matèries que siguen de la seua competència, a través de persones lliurement designades per les parts, que disposen de veu però sense vot.

La Comissió tria cada any, d'entre els seus membres amb veu i vot, una Presidència i una Secretaria. Tant la Presidència com la Secretaria són ostentades de manera alterna per la representació sindical i



empresarial, i no poden coincidir simultàniament en una mateixa representació tots dos càrrecs.

Els acords de la Comissió requereixen, en qualsevol cas, el vot favorable de la majoria de cadascuna de les dues representacions.

Són funcions específiques de la Comissió:

- a) La vigilància i interpretació d'aquest conveni i seguiment per a l'aplicació i el desenvolupament d'aquesta normativa, elaborant, d'acord amb el que preveu l'article 91 de l'Estatut dels Treballadors.
- b) Mediació en cas de desacord una vegada finalitzat el període de consultes en els procediments de modificació substancial de condicions de treball (article 41 de l'Estatut dels Treballadors) flexibilitat interna, expedients col·lectius de regulació d'ocupació o qualsevol altre que les parts de manera voluntària decidisquen sotmetre a aquesta Comissió.
- c) Informació prèvia en els supòsits d'inaplicació del Conveni, on poden mitjançar entre les parts, si qualsevol d'aquestes ho sol·licita.
- d) Mediar en aquells conflictes que voluntàriament i conjuntament els siguen sotmesos per les parts afectades i que versen sobre l'aplicació o la interpretació de la normativa sectorial al·ludida.
Entendre, de manera prèvia a la via administrativa i judicial, en relació als conflictes col·lectius que puguin ser interposats pels qui estan legitimats per a això, respecte a l'aplicació dels preceptes derivats d'aquest conveni col·lectiu.
El sotmetiment i la solució d'una matèria per la Comissió Paritària eximeix del tràmit de coneixement previ quan es reitere aquesta.
- e) Elaborar un informe anual sobre el grau de compliment del Conveni col·lectiu, de les dificultats sorgides en la seua aplicació i interpretació i del desenvolupament dels propis treballs previstos en el Conveni i encarregat per al seu acompliment a comissions específiques.
- f) Realitzar trimestralment un informe sobre l'evolució de l'ocupació i la contractació en el sector; així com sobre l'aplicació i el desenvolupament d'aquest Conveni col·lectiu.



Article 89.- Procediment.

Els assumptes sotmesos a la Comissió Paritària, revesteixen el caràcter d'ordinaris o extraordinaris, i atorguen tal qualificació qualsevol de les parts que la integren.

En el primer supòsit, la Comissió ha de resoldre en termini de quinze dies, i en el segon en el de 48 hores.

Amb independència de les reunions que hagen de celebrar-se a instàncies de les parts integrants de la Comissió, la Presidència la convocarà trimestralment per a realitzar un seguiment de les funcions i tasques que li són pròpies.

Les reunions són convocades per la Presidència amb indicació dels assumptes que han de ser tractats, i s'ha d'estendre acta per escrit d'aquestes, que s'han de remetre en el termini d'un mes a tots els membres de la Comissió.

Quan la reunió siga a instàncies dels treballadors/es, i de les empreses, la iniciació del procediment es formalitza per escrit en el qual necessàriament es fa constar:

1. Identificació dels qui la sol·liciten, amb les dades personals i socials necessàries.
2. Caràcter amb el qual s'actua (treballador/a o empresa) explicitant en el seu cas les facultats de representació.
3. Tipus d'actuació que es requereix.
4. Exposició dels fets, i els punts o extrems que se sotmeten.
5. Signatura. Si l'actuació requerida fora de mediació, l'escrit ha d'estar signat conjuntament per les parts en conflicte, i es fa figurar de manera explícita el compromís voluntàriament assumit de sotmetre la controvèrsia a la mediació de la Comissió.

La Comissió pot establir un model normalitzat d'iniciació del procediment.

Les despeses que pogueren originar-se com a conseqüència de l'actuació de la Comissió no repercuteixen ni a les persones afiliades als sindicats signants del Conveni, ni a les entitats associades a la representació empresarial signant del Conveni.

Una vegada rebut l'escrit d'iniciació de procediment, i reunida la Comissió, en un termini màxim de 15 dies s'examina aquest observant si es compleixen els requisits exigits, si els fets són prou clars, així com els punts o extrems que se li sotmeten, i quin és el tipus d'actuació que es requereix.

Si observara l'existència de defectes formals, inesmenables d'ofici, recaptarà de les parts, amb suspensió del termini per a pronunciar-se, l'esmena de tals defectes en un termini no superior a cinc dies hàbils, transcorreguts aquests, sense haver-se fet, s'arxivarà sense res més l'expedient.

Si dels fets exposats, o dels punts o extrems sotmesos, no aparegueren clares les pretensions, també amb suspensió del termini per a pronunciar-se, recaptarà de les parts els aclariments o les ampliacions que entenga necessàries, perquè aquestes, en un termini no superior a 5 dies hàbils, així ho facen, i s'arxiva l'expedient si no ho feren; si una de les parts complira amb això, i l'altra no, la Comissió entra a conèixer sobre la base de les ampliacions i aclariments de la part que va complir amb això.

Si del tipus d'actuació que es requereix resultara la no competència de la Comissió, aquesta li ho ha de comunicar sense més a les parts, i arxivar l'expedient.



La Comissió pot requerir els informes i assessoraments tècnics que considere poden ajudar a la solució dels aspectes controvertits.

següents per a emetre informe de resolució segons siga procedent.

El procediment finalitza mitjançant l'informe o la resolució, segons els casos, que emeta la Comissió dins del termini establert per a això, i que es notifica íntegrament a les parts afectades, i s'incorpora l'original a l'expedient obert, una vegada signat per la Presidència i la Secretaria. Les parts poden sol·licitar les certificacions que d'aquest requerisquen que aniran signades per la Secretaria amb el vistiplau de la Presidència.

Si de la reunió de la Comissió no resultara acord, en l'informe o en la resolució s'ha de fer constar la posició de cadascuna de les representacions.

La sol·licitud d'intervenció de la Comissió no priva les parts interessades del dret a usar la via administrativa, arbitral o judicial, segons siga procedent.

De tots els procediments seguits per la Comissió s'obri i tanca el corresponent expedient que s'arxiva, una vegada finalitzat, en la seu de la Comissió, sota la custòdia de la Secretaria.

Mentre dure el procediment en la Comissió, les parts no poden acudir a altres instàncies, ni plantejar mesures de pressió o declarar conflicte col·lectiu fins que la Comissió es pronuncie sobre la qüestió sotmesa al seu coneixement.

Article 90. Crèdit horari per a les comissions paritàries sectorials i Observatori del sector.

Per a la correcta administració i govern d'aquest conveni a través de les comissions paritàries sectorials i Observatori sectorial establerts, i el desenvolupament del treball d'aquests, les organitzacions sindicals signants d'aquest conveni tenen dret a disposar del volum d'hores corresponents a díhuit persones alliberades, amb caràcter nominatiu, deu de les quals estan assignades a **CCOO** i huit a FeSMC-UGT, conforme a la representació acreditada en la negociació d'aquest conveni.

Mitjançant acord amb cada organització sindical es determinarà l'exercici d'aquest dret.

Article 91.- Observatori del sector de contact center.

Les parts signatàries d'aquest conveni acorden la constitució, durant la seua vigència, d'un Observatori del sector contact center, en el qual estaran representades totes les organitzacions, patronal i sindicals, signants del Conveni per a estudiar i debatre-hi totes aquelles qüestions o matèries d'interés per al sector de contact center, deixant ressenyades a títol merament enunciatiu, i no limitatiu: formació professional, estructura de classificació professional, etc.

La participació en aquest observatori no genera crèdit horari sindical addicional al que hi ha en aquest conveni, que es mantindria en els seus mateixos termes i quantia d'hores per a cadascuna de les organitzacions sindicals signant del Conveni que es concreta per l'article 83.



CAPÍTOL XIX.- IGUALTAT D'OPORTUNITATS

Article 92.-Igualtat de tracte

Les parts afectades per aquest conveni, i en l'aplicació d'aquest, es comprometen a promoure el principi d'igualtat d'oportunitats i no discriminació per raons de sexe, identitat o orientació sexual, estat civil, edat, raça, nacionalitat, condició social, idees religioses o polítiques, afiliació o no a un sindicat, així com per raons de llengua, dins de l'Estat espanyol. Tampoc poden ser discriminades les persones per raons de discapacitats psíquiques o sensorials, sempre que es trobaren en condicions d'aptitud per a exercir el treball o ocupació de què es tracte.

El que es preveu per aquest capítol, en la seua aplicació, s'adapta al que estableix la legislació vigent a cada moment.

Article 93.- mesures de protecció de les víctimes de terrorisme:

1. La persona treballadora víctima de terrorisme que es veja obligada a abandonar el lloc de treball en la localitat on prestava els seus serveis, per a fer efectiva la seua protecció o el seu dret a l'assistència social integral, té dret preferent a ocupar un altre lloc de treball, del mateix grup o nivell equivalent, que l'empresa tinga vacant en qualsevol altre dels seus centres de treball. En tals suposats, l'empresa està obligada a comunicar a la persona treballadora les vacants que hi ha en aquest moment o les que es pogueren produir en el futur.

El trasllat o el canvi de centre de treball té una duració inicial de sis mesos, durant els quals l'empresa té l'obligació de reservar el lloc de treball que anteriorment ocupava la persona treballadora.

Acabat aquest període, la persona treballadora pot optar entre el retorn al seu lloc de treball anterior o la continuïtat en el nou. En aquest últim cas, decau l'esmentada obligació de reserva.

2. Les persones treballadores víctimes de terrorisme tenen dret, per a fer efectiva la seua protecció o el seu dret a l'assistència social integral, a la reducció de la jornada de treball amb disminució proporcional del salari o a la reordenació del temps de treball, a través de l'adaptació de l'horari, de l'aplicació de l'horari flexible o d'altres formes d'ordenació del temps de treball que s'utilitzen en l'empresa. També tenen dret a fer el seu treball totalment o parcialment a distància o a deixar de fer-ho si aquest fos el sistema establert, sempre en tots dos casos que aquesta modalitat de prestació de serveis siga compatible amb el lloc i funcions desenvolupades per la persona.

Article 94.- Igualtat de tracte per al col·lectiu LGTBI:

Les empreses especialment han de vetlar per la igualtat de drets laborals, la igualtat i la protecció de la dignitat del personal pertanyent al col·lectiu LGTBI.



CAPÍTOL XX.- SOLUCIÓ EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTES

Article 95.- Sotmetiment al V (ASAC)

Les parts signants d'aquest conveni estimen necessari establir procediments voluntaris de solució dels conflictes de caràcter col·lectiu; per això acorden la seua adhesió al V Acord sobre solució autònoma de conflictes col·lectius (ASAC), vigent i als que pogueren substituir-li durant la vigència d'aquest conveni, els qui sorteixen plens efectes en els àmbits d'obligar d'aquest conveni.

Aquells conflictes col·lectius que tinguen àmbit exclusiu de comunitat autònoma, són sotmesos a les instruccions creades a aquest efecte en aquesta comunitat.

DISPOSICIONS ADDICIONALS

Disposició adicional primera. - Parelles de fet

Es reconeixen els mateixos drets que el Conveni preveu per als i les cònjuges en matrimoni, a les persones que, tot i no haver-se casat entre elles, conviuen en unió afectiva, estable i duradora, prèvia justificació d'aquests extrems mitjançant certificació d'inscripció en el corresponent registre oficial de parelles de fet. Aquesta certificació pot substituir-se, en aquelles poblacions on no hi haja registre oficial, mitjançant acta notarial.

En el supòsit de conflictes d'interessos amb tercers, el reconeixement del dret que corresponga es realitza de conformitat amb la resolució que, de manera ferma, es dicte per l'autoritat administrativa o judicial competent, conforme a l'ordenament positiu vigent.

Disposició adicional segona. - Assetjament sexual

Les parts afectades per aquest conveni, assumeixen el compromís de vetlar perquè hi haja en l'empresa un ambient exempt de risc per a la salut i, en concret, per a l'assetjament sexual, establint procediments en les empreses per a presentar queixes pels qui siguen víctimes de tals tractes, a fi d'obtindre ajuda immediata, utilitzant per a això el Codi de conducta comunitari, relatiu a la protecció de la dignitat de la dona i de l'home en el treball.

Disposició transitòria primera

La compensació per les despeses derivades del treball a distància als quals es refereix l'article 19 d'aquest conveni, en l'espai temporal des del 29 de novembre de 2022 a 31 de desembre de 2022, és dels imports següents:

- Les persones treballadores amb jornades setmanals de 30 hores o superiors, se'ls abonon 1,18 euros per dia treballat en aqueixa modalitat.
- L'any 2023, a les persones treballadores amb jornades setmanals inferiors a 30 hores, se'ls abonon 0,93 euros per dia treballat en aqueixa modalitat.

Les empreses que hagen realitzat avançament a compte en l'exercici 2022 del 2,5 % d'increment salarial, regularitzen un 1 % fins al 3,5 % previst per l'article 45 per a l'exercici 2022.

Disposició transitòria segona

Amb efecte d'1 de gener de 2024, els nivells 11 i 12 són eliminats de les taules de salari base, incloent-se tals nivells en el nivell 10, la denominació del qual és teleoperador/a.



A partir d'aquesta data, els nivells del Conveni són els següents:

Grup A:

Directius/ives Nivell 1
Caps de departaments o d'àrees..... Nivell 2

Grup B:

Titulats/ades superiors Nivell 4
Titulats/ades mitjans Nivell 5

Grup C:

Caps de projectes Nivell 3
Analistes funcionals..... Nivell 3
Analistes..... Nivell 4
Tècnics/iques de sistemes A Nivell 4
Tècnics/iques de sistemes B..... Nivell 5
Ajudant de sistemes Nivell 8
Analista-Programador/a Nivell 5
Programador/a sènior Nivell 5
Programador/a júnior Nivell 6

Grup D:

Cap d'Administració Nivell 5
Tècnic/a administratiu/iva..... Nivell 6
Oficial administratiu/iva Nivell 8
Auxiliar administratiu Nivell 11
Responsable de serveis Nivell 5
Supervisor/a A Nivell 6
Supervisor/a B..... Nivell 7
Coordinador/a Nivell 8
Formador/a..... Nivell 8
Agent de qualitat (Quality) Nivell 8
Gestor/a telefònic/a Nivell 9
Teleoperador/a/Operador/a Nivell 10

L'eliminació dels nivells 11 i 12 i la seua integració en el nivell 10, deixa sense efecte els paràgrafs segon i tercer de l'article 41 d'aquest conveni a partir de l'1 de gener de 2024.

Disposició final derogatòria

A l'efecte establert per l'article 86.4 de l'Estatut dels Treballadors, les parts signants, tal com manifesten en el preàmbul, acorden que aquest conveni col·lectiu estatal del sector de contact center, substitueix, deroga i deixa sense cap efecte, en la seua integritat i en tota la seua extensió, el Conveni col·lectiu estatal per al sector de contact center 2015-2019, publicat en el Butlletí oficial de l'Estat en data 12 de juliol de 2017.



Annex I

Taula salari base 2022, 2023 i 2024

Categoria professional	Nivell	2022	2023	2024
		3.50%	3.50%	3.00%
Directiu	1	36,889.27 €	38,180.40 €	39,325.81 €
Caps dpt. o àrees	2	33,430.63 €	34,600.71 €	35,638.73 €
Caps projecte, analistes funcionals	3	28,824.64 €	29,833.50 €	30,728.50 €
Titulats superiors, analistes, tècnics sistema A	4	24,218.64 €	25,066.29 €	25,818.28 €
Titulats mitjans, tècnics sistema B, analista programador, programador sènior, cap administració, responsable serveis	5	21,337.83 €	22,084.65 €	22,747.19 €
Programador júnior, tècnic administratiu, supervisor A	6	18,201.13 €	18,838.17 €	19,403.31 €
Supervisor B	7	17,375.68 €	17,983.83 €	18,523.35 €
Ajudant sistemes, oficial administratiu, coordinador, formador, agent qualitat (Quality)	8	16,508.94 €	17,086.76 €	17,599.36 €
Gestor telefònic	9	15,931.14 €	16,488.73 €	16,983.40 €
Teleoperador / Operador especialista	10	15,064.43 €	15,591.68 €	16,059.43 €
Auxiliar administratiu, teleoperador / operador / Oficial oficis propis	11	14,490.00 €	15,120.00 €	
Auxiliar oficis propis	12	14,490.00 €	15,120.00 €	



Annex II

Taules salarials de 2022, 2023, 2024 de recàrrecs de festius normals, festius especials, diumenges, plus d'idioma, plus de nocturnitat i plus transport

		2022	2023	2024
Recàrrec festius especials	6	100.66 €	104.19 €	107.31 €
	7	96.08 €	99.44 €	102.43 €
	8	91.29 €	94.48 €	97.32 €
	9	88.08 €	91.16 €	93.90 €
	10	83.30 €	86.21 €	88.80 €
	11	79.61 €	83.07 €	
Recàrrec festius normals	6	47.47 €	49.13 €	50.60 €
	7	45.33 €	46.92 €	48.33 €
	8	43.05 €	44.55 €	45.89 €
	9	41.52 €	42.98 €	44.27 €
	10	39.29 €	40.66 €	41.88 €
	11	37.56 €	39.19 €	
Recàrrec diumenge	6	16.34 €	16.91 €	17.42 €
	7	15.62 €	16.16 €	16.65 €
	8	14.84 €	15.36 €	15.82 €
	9	14.31 €	14.82 €	15.26 €
	10	13.54 €	14.01 €	14.43 €
	11	12.95 €	13.51 €	
	Plus d'idioma (mensual)	115.56 €	119.60 €	123.19 €
	Plus de nocturnitat (hora)	1.74 €	1.80 €	1.85 €
	Plus de transport (dia)	5.79 €	5.99 €	6.17 €



Despeses treball a distància

	2022	2023	2024
Jornada 30 o més hores	1,18 €	1,22 €	1,26 €
Jornada menys 30 hores	0,93 €	0,96 €	0,99 €

Nota: Aquests imports es refereixen a jornades de 8 hores, i obtenit-se el valor hora mitjançant la divisió del salari base, contingut en les taules de l'annex I, entre les 1.764 hores de jornada màxima anual, havent-se de calcular en jornades inferiors la part proporcional.

Els imports corresponents als restants nivells salarials, que no figuren en aquesta taula, exceptuant els coincidents, són calculats mitjançant operació idèntica a la seguida per a aquesta.

Quan els festius no es compensen amb dia lliure, no s'abonarà el recàrrec, i es retribuirà el festiu treballat amb un increment del 75 % en cas d'hores festives diürnes i del 80 % en lloc d'hores festives nocturnes.





servicios *marcando la diferencia*

**CONVENIO COLECTIVO
CONTACT CENTER
2020-2026
(Texto 14/03/2023)**

*Acuerdo
Histórico*



porque todas trabajamos en Contact Center



servicios

el poder de cambiar las cosas en Contact Center