

## PLATAFORMA VII CONVENIO CONTACT CENTER

Comenzamos la negociación del convenio con un escenario de conflictividad aún más dura que en convenios anteriores. La patronal durante estos dos años de duración del convenio ha optado por la judicialización del convenio haciendo interpretaciones torticeras abocando a los sindicatos a un inevitable conflicto en el seno de las empresas. A modo de ejemplo CCOO tuvimos que acudir a la Audiencia para que se nos reconociera el derecho, ya pactado en el convenio, a nuestro descanso de 5 minutos de Pausa.

Os presentamos las propuestas que desde CCOO platearemos en la mesa negociadora. Para su elaboración se ha dado participación al conjunto del sector de Contact Center: Delegados/as / Afiliación y plantillas a través de encuestas en las que nos habéis trasladado vuestras reivindicaciones para esta nueva negociación.

No descartamos que en esta negociación necesitemos convocar movilizaciones, paros parciales, totales y distintas acciones en las que impliquemos también a los clientes de nuestras empresas, sólo podremos tener éxito con una amplia implicación de las personas que trabajamos en el sector.

El inicio de esta negociación se presenta con unos elementos esperanzadores ante la subida del SMI que tendría que hacer que nuestra patronal fuera más propensa a aplicar una subida salarial importante y no tener un sector con el salario mínimo.

Consideramos que **esta plataforma**, que presentamos, es lo suficientemente ambiciosa y razonable a la vez para que, tanto las trabajadoras y trabajadores como la patronal, sintamos que son objetivos alcanzables.

Queremos que sigáis participando de forma masiva, **en el desarrollo de esta negociación.**

### **VIGENCIA CONVENIO (Artículo 5) :**

- ✓ 4 años (En función a los acuerdo alcanzados en el resto de materias)

### **SALARIO (Artículos del 42 al 57):**

#### **Salario Base:**

2020 subida salarial 6%

Siguientes años:

Referenciado al IPC + 3 con clausula que garantice que en todo momento se mantenga la diferencia del 6% con respecto al SMI.

#### **Recargo Festivos Especiales:**

- ✓ Incremento de 12,50 euros al complemento por festivo especial de forma lineal
- ✓ Ampliación de los Festivos Especiales los días 24 y 31 desde las 14 horas.
- ✓ Consideración como Festivo especial el 5 de enero desde las 14 horas.

**Planes de Incentivos / Retribución Variable:**

- ✓ Obligación de informar, negociar y vigilar la retribución variable con la Representación Legal de los/as Trabajadores/as.
- ✓ Incentivo sobre beneficios corporativos, 1%.

**Plus de Polivalencia:**

- ✓ Establecer plus por atender distintos servicios aunque sea del mismo cliente

**Plus de idiomas:**

- ✓ Uno por cada idioma que se requiera, incluyendo los cooficiales.

**Plus de responsabilidad:**

- ✓ Servicios de emergencias, energías, Banca telefónica (Dpto. de Inversiones). La cuantía de este plus se establecería en 150 euros mensuales, importe fijo independientemente del nivel al que se pertenezca, por jornada completa.

**Plus de asistencia:**

- ✓ Tasando un porcentaje de no asistencia (5%).

**Sábados y domingos:**

- ✓ 3 euros por hora en el recargo de sábados y domingos.

**Plus de nocturnidad:**

- ✓ Desde las 21h hasta 7h.

**TIEMPO DE TRABAJO (Artículos del 22 al 26):**

**Trabajo a distancia (Teletrabajo). Establecimiento de Criterios en Trabajo a distancia:**

- ✓ Regulación del Teletrabajo

**Jornada:**

- ✓ 36 horas semanales adaptando la jornada máxima anual.
- ✓ Establecer condiciones mínimas para acuerdos de compensación de excesos de jornada
- ✓ Clausula Registro de Jornada
- ✓ Clausula de desconexión digital.

**Jornada Irregular:**

- ✓ Modificación del redactado del artículo 23
- ✓ El nº de horas semanales no podrá superar las 44 horas
- ✓ Disminución del máximo de días de trabajo sin descanso.
- ✓ Garantizar la libranza de 2 días a la semana.

**Turnos:**

- ✓ Turnos partidos con 1 hora como máximo para comer (recepción y emisión). Garantizar jornada completa en turno partido.
- ✓ Sistema para solicitar cambio de turnos cuando existan sobre nuevas contrataciones.
- ✓ Jornada irregular pactada con RLT
- ✓ Condiciones mínimas para los acuerdos con la RLT sobre turnos rotativos

**Horarios:**

- ✓ Información de horarios con 30 días de antelación, tanto a la plantilla como a la RLT.
- ✓ Variación de franja horaria, nunca de días de libranza con 15 días de antelación.

**Descansos:**

- ✓ Para jornadas de más de 6 horas continuadas habrá un descanso de 30 minutos.
- ✓ 5 horas continuadas habrá un descanso de 15 minutos.
- ✓ Ampliación de descansos en turnos nocturnos.

**Fines de Semana:**

- ✓ En meses en los que coincidan 5 fines de semana se garantizará el disfrute de 3 fines de semana.

**Festivos:**

- ✓ No coincidencia de festivos con libranzas.

**VACACIONES, PERMISOS Y LICENCIAS (Artículos Del 27 al 29):**

Todos los permisos serán en días laborables.

- ✓ Quince días laborables en caso de matrimonio o pareja de hecho.
- ✓ Dos días de asuntos propios.
- ✓ Extender 35 horas médicas tanto para la asistencia a servicios de urgencias y al acompañamiento, tanto a estos como a consultas, de menores de 18 años, mayores y dependientes, según está regulado en la ley de dependencia. Tanto para médicos de la seguridad social como los privados.
- ✓ Modificación de redactado del art. 28.1.c), separar:

C) 3 días, en los siguientes casos:

- Enfermedad Grave

- Hospitalización
- Intervención quirúrgica sin hospitalización, que precise reposo domiciliario.
- Accidente o enfermedad que precise reposo domiciliario o supervisión, por indicación facultativa.

Este permiso deberá ser utilizado dentro de los 10 días laborables siguientes a que se produzca el hecho causante.

En los supuestos c, d y e si la jornada laboral hubiera terminado o se hubiera sobrepasado el 50% de ésta, el cómputo será desde el día siguiente, y podrá ser de forma continuada o alternarse dentro del período indicado.

- ✓ Publicación de vacaciones con 3 meses de antelación.
- ✓ Acompañamiento a la pareja a clases de preparación al parto
- ✓ Mantener el art. 29 para el caso de agotarse las horas médicas, ampliado edad del hijo hasta la mayoría de edad e incluyendo para enfermedades graves sin límite de edad

## **EXCEDENCIAS Y REDUCCIONES DE JORNADAS (Artículos del 30 al 32)**

### **Excedencias voluntarias**

Que la ampliación no compute como nueva petición y por tanto que no esté sujeta al plazo de nueva petición con reserva de puesto de trabajo en 4 meses.

### **Excedencia por cuidado menores art. 31.2.1**

- ✓ Manteniendo el límite de 3 años de excedencia que se pueda solicitar hasta que el hijo/a tenga 5 años, en cualquier momento.

### **Excedencias especiales.**

- ✓ Aumentar el % de concesión

### **Concreción horaria**

- ✓ Concreciones por cuidado de familiar que se puede solicitar diferente turno al habitual.

## **CONTRATACIÓN (Artículos Del 12 al 20):**

- ✓ Subrogación de las plantillas asignadas al servicio, siendo voluntaria para el trabajador cuando éste va a cambiar de provincia.
- ✓ La plantilla estará formada, en todas las empresas, por al menos el 4% con personas con otras capacidades.



**confederación sindical  
de comisiones obreras**

- ✓ Incluir personal de ETT para el cómputo de indefinidos Art. 14 a).
- ✓ Regulación contratación temporal, en cualquiera de sus modalidades. Art. 14 c). bajar del 50% (incluyendo ETTS y Multiservicios) y referenciar salario a jornada en multiservicios( ver clausula negociación anterior).
- ✓ Copia del contrato mercantil íntegro, excepto los datos económicos.
- ✓ Eliminación del art. 17.
- ✓ Porcentaje de jornada completa al 60%. de la plantilla o consolidación de horas.
- ✓ Limitar % de jornadas parciales.
- ✓ Condiciones mínimas de consolidación de jornada en las ampliaciones.
- ✓ Indefinidos 70% 30% O.y Servicios de la plantilla.
- ✓ Fórmula para la reconversión de indefinidos, cambiando criterios para darle 60% antigüedad 30% Valoración del desempeño 10% Formación.

### **CLASIFICACIÓN PROFESIONAL (Artículos del 34 al 39)**

- ✓ Definición o redefinición categorías y adaptar el convenio a los nuevos canales y nuevas realidades tecnológicas no incorporadas en el actual convenio:
  - Supervisor unificar en un sólo nivel, manteniendo el nivel del A
  - Coordinador de Gestión
  - Gestor especializado
  - Auxiliares administrativos, definición de funciones
  - Técnicos de sistemas A y B
  - Controladores de flujo de llamadas o preferencias de Skill incluir en la definición del Quality.

**Añadir Artículo.** Sistema de promociones internas.

### **SALUD LABORAL( Artículos del 53 al 59)**

- ✓ Tiempo mínimo entre llamadas 23 segundos, tanto en emisión como en recepción.
- ✓ Tiempo administrativo, adaptación del tiempo de llamada a la actividad de la campaña
- ✓ Especificar pruebas del otorrinolaringólogo y musculoesqueléticas
- ✓ Limitar multiskill/multiactividad.
- ✓ Adaptar la prevención a las nuevas realidades tecnológicas.
- ✓ Curso de salud laboral a las nuevas incorporaciones por técnico en prevención.
- ✓ Complemento del 100% del salario desde el primer día de I.T.
- ✓ Obligatoriedad de tener protocolos de actuación para trabajadoras embarazadas.

### **IGUALDAD DE GENERO**

- ✓ Medidas específicas para las víctimas de violencia de género.
- ✓ Contenidos mínimos en protocolos de acosos sexual o por razón de sexo.

### **IGUALDAD DE OPORTUNIDADES. ( Artículos 86 al 87)**

- ✓ Adaptación del texto de los artículos a la nueva Ley de igualdad.

### **FORMACIÓN (Artículos del 69 al 73)**

- ✓ La relación laboral desde el inicio de la formación.
- ✓ Contenido Mínimo dentro de la Comisión de formación: Valorar necesidades, acordar planes formativos y seguimiento de los mismos.
- ✓ Formación de reciclaje en bajas de larga duración.
- ✓ Formación obligatoria, dentro de la jornada laboral.
- ✓ Itinerario formativo para la adaptación del personal a las nuevas tecnologías atendiendo a la brecha digital de género.