



II CONVENIO COLECTIVO DE ÁMBITO ESTATAL

DEL SECTOR DE

CONTACT CENTER

30 de mayo de 2017

Preámbulo

El presente Convenio colectivo estatal del Sector de Contact Center está suscrito, de una parte por la Asociación Empresarial “ASOCIACIÓN DE CONTACT CENTER ESPAÑOLA (ACE)” en representación de las empresas del sector y de otra parte por las Organizaciones sindicales CCOO, y FeSMC-UGT, en representación del colectivo laboral afectado por el mismo.

CAPÍTULO I.- EXTENSIÓN.

Artículo 1.- Ámbito territorial.

El presente Convenio es de aplicación obligatoria en todo el territorio del Estado Español.

Artículo 2.- Ámbito funcional.

Dentro del ámbito del artículo 1º la aplicación de este Convenio será obligatoria para todas las empresas y para todo el personal de las mismas cuya actividad sea la prestación de servicios de contact center a terceros.

A los efectos del presente Convenio quedan encuadradas en la prestación de servicios de contact center todas aquellas actividades que tengan como objetivo contactar o ser contactados con terceros ya fuera por vía telefónica, por medios telemáticos, por aplicación de tecnología digital o por cualquier otro medio electrónico, para la prestación, entre otros, de los siguientes servicios que se enumeran a título enunciativo: contactos con terceros en entornos multimedia, servicios de soporte técnico a terceros, gestión de cobros y pagos, gestión mecanizada de procesos administrativos y de back office, información, promoción, difusión y venta de todo tipo de productos o servicios, realización o emisión de entrevistas personalizadas, recepción y clasificación de llamadas, etc, así como cuantos otros servicios de atención a terceros se desarrollen a través de los entornos antes citados.

