



# CONVENIO COLECTIVO CONTACT CENTER

2015-2019

RESUMEN - ARTICULOS MÁS CONSULTADOS



## II Convenio Colectivo Estatal del Sector de Contact Center

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, FeSMC-UGT y CCOO, en representación del colectivo laboral afectado por el mismo.

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

El Convenio con carácter general entrará en vigor, al momento de su firma, retrotrayéndose sus efectos económicos al 1 de enero de 2015, en la forma y con el alcance establecido en el art. 43. La duración de este Convenio se extenderá hasta el 31 de diciembre del 2019, entendiéndose prorrogado tácitamente de año en año, salvo que el Convenio fuera denunciado por cualquiera de las partes legitimadas para negociarlo, de acuerdo con el artículo 87 del Estatuto de los Trabajadores.

### ÍNDICE

Artículo 14. Contratación del personal de operaciones.....	3
Artículo 22. Jornada.....	3
Artículo 23. Distribución irregular de la jornada.....	4
Artículo 24. Descansos.....	4
Artículo 25.- Fines de semana.....	4
Artículo 26.- Horarios y turnos.....	4-6
Artículo 27. Vacaciones.....	6
Artículo 28. Permisos retribuidos.....	7
Artículo 29.- Permisos no retribuidos.....	7
Artículo 30. Excedencias especiales.....	7
Artículo 43. Incrementos salariales.....	7-8
Artículo 46. Complementos del puesto de trabajo.....	8
Artículo 47. Complementos por festivos y domingos.....	8
Artículo 48. Plus de nocturnidad.....	8
Artículo 49. Horas extraordinarias.....	8-9
Artículo 50. Retribución en vacaciones.....	9-10
Artículo 51. Plus de transporte.....	10
Artículo 53. Salud laboral.....	10
Artículo 54. Pausas en PVD.....	10
Artículo 61. Protección del embarazo y la lactancia natural.....	11
Artículo 63. Complementos en los supuestos de incapacidad temporal.....	11
Artículo 71. Formación a nivel de sector.....	11
Artículo 72. Información.....	11
Artículo 73. Periodos de formación previa y formación continua.....	12
Artículo 76. Horas de la representación legal de los trabajadores.....	12
Disposición adicional primera. Parejas de hecho.....	12
Disposición adicional segunda.- Acoso sexual.....	12
Anexo I.....	13
Anexo II.....	13-14

### **Artículo 14. Contratación del personal de operaciones.**

#### a. Contratación indefinida.

Desde la entrada en vigor del presente Convenio, el 40%, como mínimo, de la plantilla del personal de operaciones, deberá estar contratado bajo la modalidad de contrato indefinido. Al 1 de enero de 2019 este porcentaje deberá alcanzar, como mínimo el 50%.

Las empresas convertirán el 100% de los contratos de obra y servicios celebrados con anterioridad al 18 de junio de 2010 en indefinidos dentro de los siguientes plazos:

- Los contratos de obra y servicio celebrados con anterioridad al 31 de diciembre de 2008 deberán convertirse en indefinidos:

1) El día 1 del mes siguiente a la publicación en el Boletín Oficial del Estado si se publica el Convenio colectivo en la primera quincena del mes; o

2) el día 1 del segundo mes a contar desde la fecha de la publicación en el Boletín Oficial del Estado si se publica el Convenio colectivo en la segunda quincena del mes.

- Los contratos de obra y servicio celebrados hasta el 31 de diciembre de 2009 deberán convertirse en indefinidos antes del 31 de diciembre de 2017.

- Los contratos de obra y servicio celebrados hasta el 18 de junio de 2010 deberán convertirse en indefinidos antes del 31 de diciembre de 2018.

Los contratos indefinidos resultantes de esta conversión serán computables para el cálculo del porcentaje mínimo de contratación indefinida establecido en el párrafo segundo de este apartado.

Esta conversión de los contratos en indefinidos no podrá suponer, en sí

misma, un cambio sustancial de las condiciones básicas del contrato.

Con la finalidad de poder verificar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en este apartado, las empresas facilitarán anualmente a las secciones sindicales estatales o, en su defecto, a las secciones sindicales con representación unitaria en la empresa una relación nominal de la plantilla de operaciones de toda la empresa y de todos los centros de trabajo. Esta relación nominal de trabajadores contará obligatoriamente, al menos, la siguiente información:

- Nombre y apellidos
- Categoría profesional
- Antigüedad en la empresa
- Tipo de contrato
- Centro de trabajo

\*(Para ver más sobre contratos revisar texto completo del convenio)

### **Artículo 22. Jornada.**

La duración máxima de la jornada ordinaria de trabajo en cómputo anual será de mil setecientas sesenta y cuatro horas, y de 39 horas semanales de trabajo efectivo.

Aquellas empresas que vinieran realizando una jornada máxima en cómputo anual inferior a la establecida en el presente Convenio mantendrán como condición más beneficiosa la jornada actual.

Anualmente se elaborará el calendario laboral en el que deberán figurar los turnos existentes en el centro de trabajo, incluyéndose un anexo de los horarios especiales que puedan pactarse en cada centro de trabajo. Un ejemplar del mismo

se expondrá en un lugar visible en cada centro de trabajo.

### **Artículo 23. Distribución irregular de la jornada.**

El descanso semanal podrá acumularse por periodos de hasta catorce días, dentro de los cuales siempre habrá un descanso mínimo de tres días, siendo el límite máximo de trabajo sin descanso de ocho días.

Aquellas empresas que vinieran realizando un límite máximo menor, sin descanso, lo mantendrán como condición más beneficiosa.

No obstante, los trabajadores disfrutarán, en cada periodo de siete días, como mínimo de un día de descanso, de los tres correspondientes a cada periodo de 14 días.

### **Artículo 24. Descansos.**

Cuando la jornada diaria tenga una duración continuada, o cualquiera de los tramos si es jornada partida, de entre cuatro o más horas e inferior a seis horas, existirá un descanso de diez minutos, considerados como tiempo de trabajo efectivo; de la misma forma, si la jornada diaria de duración continuada, o cualquiera de los tramos si es jornada partida, fuera entre seis y ocho horas, dicho descanso será de veinte minutos considerados como tiempo de trabajo efectivo. Si, finalmente, la jornada diaria tuviera una duración continuada, o cualquiera de los tramos si es jornada partida, superior a ocho horas, el descanso será de treinta minutos considerados así mismo como tiempo de trabajo efectivo.

Corresponderá a la empresa la distribución, y forma de llevar a cabo los descansos establecidas anteriormente, organizándolos de modo lógico y racional en función de las necesidades del servicio, sin que los descansos puedan establecerse antes de haber transcurrido dos horas desde el inicio de la jornada, ni después de que falten noventa o menos minutos para la conclusión de la misma.

### **Artículo 25.- Fines de semana.**

Se garantizará a cada persona contratada el disfrute de dos fines de semana al mes. Con el objeto de respetar el número de fines de semana libres obligatorios, el fin de semana que coincida en dos meses se computará en el mes que coincida con el sábado. A estos efectos se considera como fin de semana el periodo de 48 horas comprendido entre las cero horas del sábado y las veinticuatro horas del domingo.

### **Artículo 26.- Horarios y turnos.**

1.- Las personas contratadas estarán obligatoriamente adscritas a uno de los turnos de mañana, tarde, partido o noche. Se fijan como bandas horarias para cada turno las siguientes:

- Turno de mañana: no podrá comenzar antes de las 07:00 horas ni terminar después de las 16:00 horas.
- Turno de tarde: no podrá comenzar antes de las 15:00 horas, ni terminar después de las 24:00 horas.
- Turno noche: no podrá comenzar antes de las 22:00 horas, ni terminar después de las 08:00 horas.
- Turno partido: no podrá comenzar antes de las 09:00 horas, ni terminar después de las 20:00 horas; en este turno no podrá

## II Convenio Colectivo Estatal del Sector de Contact Center

mediar entre el final de la primera parte y el principio de la segunda, más de dos horas, sin perjuicio de acuerdo, individual o colectivo. Se recomienda, no obstante, que este tiempo máximo se acorte. Este turno no podrá aplicarse al personal con jornada igual o inferior a 30 horas semanales.

2.- Con el fin de fomentar la contratación a tiempo completo, las partes firmantes acuerdan establecer dos nuevos turnos donde podrá adscribirse únicamente personal a tiempo completo y con jornada continuada.

- Intensivo mañana: no podrá comenzar antes de las 9:00 ni finalizar después de las 18:00.

- Intensivo tarde: no podrá comenzar antes de las 12:00 ni finalizar después de las 21:00.

En aquellas campañas en las que se establezca alguno de estos turnos y exista personal con contrato a tiempo parcial este tendrá preferencia sobre el personal de nueva incorporación para convertir su jornada a tiempo completo, siempre de forma voluntaria.

De la misma forma, si hubiera personal con contratos indefinidos de jornadas parciales de otras campañas, que cumpla los requisitos necesarios para el puesto y estuviera interesado en la ampliación de la jornada y la incorporación a este turno, tendrán también preferencia sobre las nuevas contrataciones.

Las empresas publicarán la posibilidad de adscribirse a estos turnos con el objeto de acreditar que, antes de realizar cualquier contratación externa para estos turnos, se ha ofrecido la posibilidad al resto de la plantilla de la campaña con contrato a tiempo parcial.

La adscripción a cualquiera de los nuevos turnos deberá llevarse a cabo mediante

acuerdo por escrito entre la empresa y la persona interesada.

3.- Las empresas publicarán los horarios de trabajo con al menos 14 días de antelación a la fecha de inicio de tales horarios. En aquellas empresas en las que la publicación de los horarios sea mensual, solo el horario correspondiente a la primera semana se podrá publicar con una antelación de 7 días.

Solo se podrán modificar los horarios, dentro de las bandas fijadas, de un máximo del 20% de la plantilla, con una semana de antelación.

A tal efecto, este 20% de la plantilla deberá ser informado de dicha circunstancia a la fecha de publicación de los horarios y se determinará de forma rotativa. Por tanto, el personal que haya sido incluido en este porcentaje no podrá volver a figurar hasta que no haya sido incluido todo el personal de la campaña en dicho porcentaje. De producirse finalmente, la modificación del horario le será notificada por escrito al trabajador o trabajadora.

Las empresas de manera mensual facilitarán a la representación unitaria y sindical el listado nominal de los horarios de trabajo, así como el detalle de las modificaciones posteriores y el listado del personal designado para cubrir las modificaciones en cada periodo.

En los casos en que la campaña o servicio sea de recepción, y se inicie por primera vez, durante el primer mes, y dentro de las bandas señaladas, se conocerá el horario con una antelación mínima de cuarenta y ocho horas.

En los supuestos en los que la campaña o servicio tenga establecido en origen un horario de ejecución que no permita la utilización de los turnos y de las bandas horarias fijadas, la empresa, previa

## II Convenio Colectivo Estatal del Sector de Contact Center

acreditación del hecho objetivo, podrá acordar con la representación legal de los trabajadores el establecimiento de bandas distintas. Este acuerdo deberá reflejarse en todo caso por escrito.

Por acuerdo colectivo con la representación legal de los trabajadores, que constará por escrito, podrán ampliarse las bandas horarias establecidas.

Mediante acuerdo con la representación legal de los trabajadores, cuyo pacto constará por escrito, se podrán establecer turnos rotativos al amparo de lo dispuesto en el artículo 36.3 del Estatuto de los Trabajadores.

Si por una empresa se demandara la ampliación de las bandas horarias establecidas en el Convenio, en función de necesidades especiales argumentadas, y no se hubiera alcanzado acuerdo colectivo con la representación legal de los trabajadores, aquella o estos podrán pedir la mediación de la Comisión Paritaria de interpretación del Convenio.

### **Artículo 27. Vacaciones.**

Las vacaciones serán de treinta y dos días naturales.

Se podrán dividir en periodos de 7 días continuados, debiéndose disfrutar en periodo estival, preferentemente, al menos 14 días continuados, respetando las necesidades del servicio.

Podrán disfrutarse cuatro días sueltos, bien de forma separada o conjuntamente, cualquier día laborable del año, de común acuerdo entre empresa y solicitante.

Las vacaciones comenzarán siempre en día laborable para la persona interesada.

El periodo de disfrute de vacaciones se fijará de común acuerdo entre el empresario y la persona interesada, quien conocerá las fechas que le correspondan

dos meses antes, al menos, del comienzo del disfrute de las vacaciones.

### **Artículo 28. Permisos retribuidos.**

1.- El personal, previo aviso y justificación, podrá ausentarse del trabajo, con derecho a retribución, y desde que ocurra el hecho causante, por alguno de los motivos y por el tiempo siguiente:

a) Quince días naturales en caso de matrimonio.

b) Tres días naturales en caso de nacimiento de un hijo o hija.

c) Tres días naturales en caso de accidente, enfermedad grave u hospitalización, o intervención quirúrgica sin hospitalización que precise reposo domiciliario, de pariente hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad, que serán disfrutados de forma continuada dentro de los diez días naturales, contados a partir del día en que se produzca el hecho causante, inclusive.

d) Cuatro días naturales en caso de fallecimiento de cónyuge, padre, madre, padres políticos, madres políticas, hijos, hijas, hermanos y hermanas.

e) Dos días naturales en caso de fallecimiento, de pariente hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad.

f) En los supuestos contemplados en los anteriores apartados c) y d), cuando se necesite hacer un desplazamiento de 200 kilómetros o superior, los permisos aumentarán un día más de lo señalado en cada caso. En el apartado e) cuando se tenga que realizar un desplazamiento de 200 kilómetros o superior el permiso será de cuatro días.

g) Dos días naturales por traslado del domicilio habitual que no serán acumulables a la licencia por matrimonio.

**h)** Por el tiempo indispensable para el cumplimiento de un deber inexcusable de carácter público y personal. Cuando el cumplimiento del deber antes referido suponga la imposibilidad de la prestación del trabajo debido en más del 20% de las horas laborables en un periodo de tres meses, podrá la empresa pasar a la persona afectada a la situación de excedencia forzosa, con derecho a recuperación del puesto de trabajo cuando finalice la obligación del cumplimiento del deber de carácter público y personal. Si la persona afectada recibiera remuneración económica en el cumplimiento del deber o desempeño del cargo, se descontará el importe de la misma del salario a que tuviera derecho en la empresa.

i) Un día natural por matrimonio de padre o madre, hijo, hija, hermana o hermano, en la fecha de celebración del evento.

En todo caso, los permisos retribuidos regulados en los apartados anteriores han de ser disfrutados de forma continuada.

**2.-** El personal tendrá derecho al uso de hasta 35 horas retribuidas al año, para asistir a consultas de médicos de la Seguridad Social, debiendo avisar con la mayor antelación posible y debiendo presentar la justificación oportuna. No obstante ello, las personas afectadas procurarán adaptar, cuando así resulte posible, sus horas de visitas médica a sus tiempos de descanso.

### **Artículo 29.- Permisos no retribuidos.**

Quienes tengan a su cargo hijos o hijas menores de nueve años, o ascendientes mayores de sesenta y cinco años, dispondrán del tiempo necesario para acompañarles a las consultas médicas oportunas, previo aviso y justificación.

### **Artículo 30. Excedencias especiales.**

Las excedencias especiales por una duración de 7 días o menos no conllevarán liquidación de ningún concepto.

### **Artículo 43. Incrementos salariales.**

Las tablas que se incorporan como anexo de este Convenio, son el resultado de los incrementos salariales pactados para los años 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019, estructurados conforme a los siguientes puntos:

- **2015:** 0% (Por resultar negativo el IPC del año 2014).

- **2016:** 0% (IPC del año 2015).

- **2017:** 1,6% (IPC a año vencido del año 2016) desde el 1 de enero de 2017.

Todos los conceptos salariales y extrasalariales, comprendidos en el V Convenio colectivo estatal de Contact Center, se incrementarán en un porcentaje igual al IPC real a año vencido, actualizándose las tablas desde el 1 de enero de 2017.

Las empresas estarán obligadas a actualizar las tablas salariales correspondientes a 2017 y a retribuir los atrasos en la nómina del mes siguiente después de la publicación del Convenio en el Boletín Oficial del Estado.

- **2018:** IPC del año 2017 + 0,5%. Mínimo garantizado de un 0,6% en referencia al IPC. Todos los conceptos salariales y extrasalariales, se incrementarán sobre las tablas de 2017 en los valores resultantes y, actualizándose desde el 1 de enero de 2018.

- **2019:** IPC del año 2018 + 0,5%. Mínimo garantizado de un 0,6% en referencia al IPC. Todos los conceptos salariales y extrasalariales, se incrementarán sobre las

## II Convenio Colectivo Estatal del Sector de Contact Center

tablas de 2018 en los valores resultantes y, actualizándose desde el 1 de enero de 2019.

Las tablas salariales correspondientes a los años 2018 y 2019 serán elaboradas por la Comisión Paritaria del Convenio Colectivo en los 15 días siguientes a la publicación oficial del IPC real del año anterior.

### **Artículo 46. Complementos del puesto de trabajo.**

**Plus de idiomas:** Es el que percibe aquel personal de operaciones al que se exija para el desarrollo de su actividad la utilización de uno o más idiomas extranjeros, o la utilización de una o más lenguas cooficiales del Estado Español fuera de la Comunidad Autónoma, donde esté reconocida dicha cooficialidad.

La cuantía mensual de este plus a jornada completa será el establecido en las tablas salariales anexas.

Para los contratos con jornada parcial, el plus se percibirá proporcionalmente a la jornada contratada, con independencia del tiempo de utilización del idioma o lengua durante la misma.

### **Artículo 47. Complementos por festivos y domingos.**

1.- Quien preste sus servicios en cualquiera de los 14 días festivos anuales, con independencia de la compensación de un día libre retribuido, percibirá los recargos que se establecen en las tablas anexas a este Convenio.

2.- Tendrán la consideración de festivos especiales, los siguientes:

- El día 25 de diciembre.
- El día 1 de enero.

- El día 6 de enero.

Dichos días se complementarán con los recargos contenidos en las tablas anexas, con independencia de la compensación de un día libre retribuido.

También tendrán la consideración de festivos especiales los días 24 y 31 de diciembre a partir de las 20:00 horas, complementándose con los recargos contenidos en las tablas anexas, no estableciendo compensación alguna con descanso.

3.- Quien preste sus servicios en domingo, percibirá como compensación el recargo que figura en las tablas anexas a este Convenio.

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

### **Artículo 48. Plus de nocturnidad.**

En lo referente a la nocturnidad se estará a lo dispuesto en el Estatuto de los Trabajadores respecto a la misma.

El personal que en su jornada habitual trabaje entre las 22:00 horas y las 06:00 horas, percibirá este plus de nocturnidad de conformidad con las cuantías establecidas en las tablas salariales anexas.

### **Artículo 49. Horas extraordinarias.**

Si bien las partes firmantes del presente Convenio acuerdan la conveniencia de reducir al mínimo indispensable la realización de las horas extraordinarias, para el caso de que estas pudieran realizarse establecen los siguientes criterios de valoración:

Con independencia de las retribuciones reales que perciba el trabajador, el valor



## II Convenio Colectivo Estatal del Sector de Contact Center

de las horas extraordinarias será el resultante de aplicar los porcentajes que a continuación se detallan al valor de la hora tipo ordinaria calculada de la siguiente forma:

- Hora tipo ordinaria igual a salario tabla Convenio anual dividido entre la jornada efectiva anual.

a).- Horas extraordinarias diurnas: en horarios comprendidos entre las 06:00 horas y las 22:00 horas, se abonarán con un incremento del 25% sobre el valor de la hora tipo ordinaria.

b).- Horas extraordinarias nocturnas: En horarios comprendidos entre las 22:00 horas y las 06:00 horas, se abonarán con un incremento del 60% sobre el valor de la hora tipo ordinaria.

c).- Horas extraordinarias festivas diurnas, (no domingos): en horarios comprendidos entre las 06:00 horas y las 22:00 horas, se abonarán con un incremento del 60% sobre el valor de la hora tipo ordinaria.

d).- Horas extraordinarias nocturnas en festivos: en día festivo (no domingos), en horarios comprendidos entre las 22:00 horas y las 06:00 horas, se abonarán con un incremento del 80% sobre el valor de la hora tipo ordinaria.

Por pacto individual, las horas extraordinarias podrán compensarse por tiempo de descanso, hora por hora en los casos a) y b) y hora y media por hora en los restantes supuestos.

### **Artículo 50. Retribución en vacaciones.**

Las personas afectadas por este Convenio percibirán, como retribución de sus vacaciones anuales la media de lo que hayan percibido por los complementos de festivos, festivos especiales, domingos, plus de nocturnidad y de idiomas indicados en el Convenio, así como las

comisiones por ventas y/o incentivos a la producción variables, de carácter ordinario, en función de la actividad realizada derivados del desempeño de su puesto de trabajo.

Se calculará dicha retribución de conformidad con la siguiente fórmula:

a) Sumar las cantidades percibidas por los complementos salariales indicados en el párrafo anterior, del año en curso que haya percibido cada trabajador o trabajadora.

Con el objeto de evitar duplicidades en el abono de comisiones y/o incentivos en el caso que, durante el disfrute de las vacaciones, se percibieran comisiones y/o incentivos de los indicados en el párrafo anterior, no se incluirán en esta suma los importes ya percibidos por estos conceptos.

b) Dividir esta cantidad entre 330 días (11 meses de 30 días cada mes entendido como mes tipo) y multiplicarlo por los 32 días de vacaciones fijados en este Convenio, o la parte proporcional correspondiente en caso de prestación de servicios inferior al año.

El importe resultante de esta fórmula se hará efectivo en una sola vez en la nómina de enero del año siguiente, salvo en el supuesto de que la persona afectada cesara en la Empresa, por cualquier causa antes de la finalización del año natural, que se abonará dentro del correspondiente recibo de finiquito.

Aquellas empresas que, con anterioridad a la firma de este Convenio, vinieran abonando durante el disfrute del período de vacaciones anuales alguno de los complementos o pluses citados en el párrafo primero de este artículo, mantendrán este sistema, aplicando dicha fórmula exclusivamente para los restantes complementos.

### **Artículo 51.Plus de transporte.**

Se establece un plus extrasalarial de transporte por cada día de trabajo efectivo, para aquellos trabajadores que comiencen o finalicen su jornada a partir de las 24:00 horas (inclusive) y hasta las 06:00 horas (inclusive).

Si el comienzo y la finalización se producen en el mismo día dentro del arco horario fijado en el párrafo anterior, la cantidad fijada para este plus se percibirá doble.

Las cantidades fijadas para este plus serán las establecidas en las tablas salariales anexas.

### **Artículo 53. Salud laboral.**

Las empresas y el personal afectado por el ámbito de este Convenio, vienen obligados a observar y cumplir las disposiciones contenidas en la normativa que sobre seguridad y salud laboral se encuentren vigentes en cada momento, y de forma especial las de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, y sus disposiciones de desarrollo, así como el Real Decreto 39/1997 por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

A estos efectos, y como complementarias de las normas anteriormente citadas, se entiende que son normativa específica para el sector de Contact Center,

- El R.D 488/ 97 de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud, relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización, y
- El R.D. 486/ 97 de 14 de abril sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.

Junto con la normativa anterior, serán consideradas, también, las recomendaciones contenidas en:

1.- La Guía Técnica para la evaluación y prevención de los riesgos relativos a la utilización de equipos que incluyan pantallas de visualización, del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo.

2.- La Guía Técnica para la evaluación y prevención de los riesgos relativos a la utilización de los lugares de trabajo, del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo.

3.- El Protocolo de reconocimientos médicos para usuarios de pantallas de visualización del Ministerio de Sanidad.

En cumplimiento de ello se promoverán, elecciones a Delegados de Prevención y, en los mismos términos, se constituirán los Comités de Seguridad y Salud. De la misma forma, por las empresas se realizará la evaluación de riesgos y el plan de prevención, conforme a las pautas que se indican en este capítulo.

### **Artículo 54. Pausas en PVD.**

Además de los descansos señalados en el artículo 24 de este Convenio, y sin que sean acumulativas a los mismos, y también con la consideración de tiempo efectivo de trabajo, el personal de operaciones que desarrolle su actividad en pantallas de visualización de datos, tendrá una pausa de cinco minutos por cada hora de trabajo efectivo. Dichas pausas no serán acumulativas entre sí.

Corresponderá a la empresa la distribución y forma de llevar a cabo dichas pausas, organizándolas de modo lógico y racional en función de las necesidades del servicio, sin que tales pausas puedan demorar, ni adelantar, su

## II Convenio Colectivo Estatal del Sector de Contact Center

inicio más de 15 minutos respecto a cuando cumplan las horas fijadas para su ejecución.

### **Artículo 61. Protección del embarazo y la lactancia natural.**

Sin perjuicio de los derechos establecidos por la ley, las mujeres embarazadas, tendrán derecho al doble de los descansos establecidos en el art. 24 para las jornadas continuadas o en cualquiera de sus tramos si es jornada partida, a partir de la semana 22 de embarazo.

### **Artículo 63. Complementos en los supuestos de incapacidad temporal.**

1.- Se respetarán en todo caso las mejoras pactadas en las empresas o las que se apliquen habitualmente en las mismas.

2.- Incapacidad temporal en caso de accidente de trabajo: las empresas complementarán hasta el 100% del salario Convenio, desde el primer día.

3.- Incapacidad temporal en caso de enfermedad:

a).- Del día 1 al 3, el 70% del salario Convenio, con el tope de 9 días al año, y con baja médica.

b).- Del día 4 al 20, el 75% del salario Convenio y con baja médica.

c).- Del día 21 en adelante: 100% del salario Convenio, hasta un año, y con baja médica.

En el supuesto de que se produzca hospitalización, independientemente del día de la hospitalización y de la duración de la misma, se complementará al 100% del salario Convenio desde el primer día de la baja por IT.

4.- El salario Convenio incluye los conceptos de: salario base, pagas

extraordinarias, complemento de festivos normales, festivos especiales, domingos, plus de nocturnidad y plus de idiomas.

5.- El personal está obligado a presentar la baja de la seguridad social en un plazo de 72 horas, aceptando, previo aviso, poder ser reconocidos por el médico de la Mutua, al objeto de que este informe sobre la imposibilidad de prestar servicio, sometiéndose la discrepancia, si la hubiere, a la Inspección Médica de la Seguridad Social.

### **Artículo 71. Formación a nivel de sector.**

Se constituirá una Comisión Paritaria, dentro del mes siguiente al de la publicación de este Convenio, que funcionará, durante la vigencia del Convenio, su prórroga y período de ultraactividad como Comisión Sectorial de Formación, e integrada por cuatro representantes de las organizaciones sindicales firmantes de este Convenio, y cuatro representantes de las empresas.

### **Artículo 72. Información.**

Las empresas informarán con carácter previo a la representación legal de los trabajadores sobre su plan anual de formación, quienes podrán emitir informes sobre el mismo que en ningún caso tendrán carácter vinculante.

Se constituirá en el seno de la empresa una Comisión de formación de forma paritaria que será la encargada de mejorar y desarrollar los procesos de información y participación en materia de planes de la formación. La Comisión estará compuesta por una representación de la empresa y otra de la parte sindical.

Igualmente tendrá competencias en materia de seguimiento, minimizando las

incidencias y asegurando la calidad de la formación que se imparte. Dicha Comisión contará con un reglamento de funcionamiento propio.

### **Artículo 73. Periodos de formación previa y formación continua.**

El periodo de formación previo a la contratación se entenderá terminado cuando la persona atienda llamadas reales.

Cuando las personas contratadas deban asistir con carácter obligatorio a cursos de formación, las empresas abonarán las horas empleadas al valor tipo hora Convenio que le corresponda según su, página 62 de 74, nivel salarial.

### **Artículo 76. Horas de la representación legal de los trabajadores.**

Las horas de permiso retribuido que para la representación legal de los trabajadores dispone el Estatuto de los Trabajadores, podrán ser acumuladas mensualmente en uno o más miembros, contando con la voluntad de las personas interesadas.

Dicha acumulación deberá ser por meses, y las no utilizadas no podrán trasladarse a otros meses, ni por el conjunto de cargos, ni individualmente, con excepción de las empresas en las que por su censo de personas en plantilla solo cuenten con una persona representante, en cuyo caso podrá acumular sus horas cada dos meses.

Así mismo, se podrá acumular tanto el cargo como el crédito, de carácter unitario y sindical, en una misma persona.

A tales efectos, la cesión de las horas acumuladas se deberá presentar por escrito a la empresa, con antelación a su

utilización, y debidamente firmado por el cedente y la aceptación del cesionario. La cesión podrá hacerse entre la representación legal de los trabajadores tanto la de carácter unitario como la sindical de manera indistinta.

### **Disposición adicional primera.**

#### **Parejas de hecho.**

Se reconocen los mismos derechos que el Convenio contempla para los y las cónyuges en matrimonio, a las personas que, no habiéndose casado entre ellas, conviven en unión afectiva, estable y duradera, previa justificación de estos extremos mediante certificación de inscripción en el correspondiente registro oficial de parejas de hecho. Dicha certificación podrá sustituirse, en aquellas poblaciones donde no exista registro oficial, mediante acta notarial.

En el supuesto de conflictos de intereses con terceros, el reconocimiento del derecho que corresponda se realizará de conformidad con la resolución que, de manera firme, se dicte por la autoridad administrativa o judicial competente, conforme al ordenamiento positivo vigente.

### **Disposición adicional segunda.**

#### **Acoso sexual.**

Las partes afectadas por el presente Convenio, asumen el compromiso de velar porque exista en la empresa un ambiente exento de riesgo para la salud y, en concreto, para el acoso sexual, estableciendo procedimientos en las empresas para presentar quejas por quienes sean víctimas de tales tratos, a fin de obtener ayuda inmediata, utilizando para ello el Código de Conducta Comunitario, relativo a la protección de la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo.

## Anexo I

<b>Tabla Salario Base</b>	
<b>Nivel</b>	<b>Salario anual 2017</b>
<b>1</b>	34.494,12 €
<b>2</b>	31.260,05 €
<b>3</b>	26.953,11 €
<b>4</b>	22.646,17 €
<b>5</b>	19.952,40 €
<b>6</b>	17.019,36 €
<b>7</b>	16.247,51 €
<b>8</b>	15.437,05 €
<b>9</b>	14.896,76 €
<b>10</b>	14.086,32 €
<b>11</b>	13.468,84 €
<b>12</b>	13.268,17 €

## Anexo II

Tablas salariales 2017 de recargo de festivos normales, festivos especiales, domingos, Plus de Idioma, Plus de Nocturnidad y Plus Transporte.

<b>Recargo día festivos normales</b>	
<b>Nivel</b>	<b>2017</b>
6	44,38 €
7	42,39 €
8	40,25 €
9	38,83 €
10	36,74 €
11	35,12 €

Recargo día festivos especiales	
Nivel	2017
6	94,12 €
7	89,84 €
8	85,36 €
9	82,36 €
10	77,88 €
11	74,44 €

Recargo día domingo	
Nivel	2017
6	15,29 €
7	14,61 €
8	13,88 €
9	13,39 €
10	12,66 €
11	12,11 €

Plus de Idioma: 108,05 €/mes (jornada completa).

Plus de Nocturnidad: 1,62/hora.

Plus de Transporte: 5,41/día.

**Nota:** Estos importes vienen referidos a jornadas de 8 horas, obteniéndose el valor hora mediante la división del salario base, contenido en las tablas del anexo I, entre las 1.764 horas de jornada máxima anual, debiéndose calcular en jornadas inferiores la parte proporcional.

Los importes correspondientes a los restantes niveles salariales, que no figuran en esta tabla, exceptuando los coincidentes, serán calculados mediante operación idéntica a la seguida para esta.

Cuando los festivos no se compensen con día libre, no se abonará el recargo, y se retribuirá el festivo trabajado conforme al artículo 49 de este Convenio.





**Federació de Serveis, Mobilitat i Consum – UGT de Catalunya**  
Rambla del Raval, 29-35, 4a planta  
08001 Barcelona  
Tel. 93 304 68 06/04/03  
Fax 304 68 34  
[www.fesmcutg.cat](http://www.fesmcutg.cat)

## AFILIACIÓ

### Dades personals

Nom complet .....

Domicili particular .....

Població ..... C.P. ....

Telèfon fixe ..... Telèfon mòbil .....

### Dades laborals

Empresa on treballa .....

Adreça .....

Població ..... C.P. ....

Telèfon .....

### Quota sindical

Domiciliació bancària .....

Número de compte .....

(IBAN)

Banc o caixa d' estalvis .....

A ..... Data .....

Signatura de conformitat .....

Les dades de caràcter personal s'incorporaran a un fitxer responsabilitat d'Unió General de Treballadors de Catalunya (UGT de Catalunya), inscrit a l'Agència Espanyola de Protecció de dades, amb la finalitat de gestionar l'acció sindical i enviar-te informació sobre els serveis i activitats que realitza la UGT de Catalunya. Les teves dades seran proporcionades a organitzacions directament relacionades amb la UGT de Catalunya. També a la Caixa de Resistència de la UGT de Catalunya, si has optat per aquesta. Podràs exercir els teus drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició dirigint-te a la Central de Dades d' UGT de Catalunya, al seu domicili de Rambla del Raval, 29-35, 08001 Barcelona. A la teva sol·licitud hauràs d'indicar quin dret desitges exercitar, el teu domicili a efectes de notificació, data i signatura, i adjuntar una còpia del teu DNI.

En cas que et donis de baixa com afiliat, autoritzes rebre informació sobre els serveis i activitats que realitza la UGT de Catalunya.

Sí  NO

Data ..... Signatura de conformitat .....

Fotocopiar aquesta fitxa i remetre a l'adreça dalt indicada.

0

Escanejar aquesta fitxa i remetre per correu electrònic a: [fesmc@catalunya.ugt.org](mailto:fesmc@catalunya.ugt.org)



**Federació de Serveis, Mobilitat i Consum  
UGT de Catalunya**

**Sindicat d' Oficines**

Rambla del Raval, 29-35, 4<sup>a</sup> planta  
08001 Barcelona  
Tel. **93 304 6806/04/03**  
Fax 93 304 68 34

**[fesmc@catalunya.ugt.org](mailto:fesmc@catalunya.ugt.org)**

**[www.fesmcutg.cat](http://www.fesmcutg.cat)**