



CONVENI COL·LECTIU CONTACT CENTER

2015-2019

RESUM - ARTICLES MÉS CONSULTATS



II Conveni Col·lectiu Estatal del Sector de Contact Center

El present Conveni Col·lectiu Estatal del Sector de Contact Center està subscript, d'una part per l'Associació Empresarial "ASSOCIACIÓ DE CONTACT CENTER ESPANYOLA (ACE)" en representació de les empreses del sector i d'una altra part per les Organitzacions sindicals, FeSMC-UGT i CCOO, en representació del col·lectiu laboral afectat pel mateix.

El present Conveni és d'aplicació obligatòria en tot el territori de l'Estat Espanyol.

El Conveni amb caràcter general entrarà en vigor, al moment de la seva signatura, retrotraient-se els seus efectes econòmics a l'1 de gener de 2015, en la forma i amb l'abast que estableix l'art. 43. La durada d'aquest Conveni s'estendrà fins al 31 de desembre del 2019, entenent-se prorrogat tàcitament d'any en any, tret que el Conveni fos denunciat per qualsevol de les parts legítimes per a negociar-ho, d'acord amb l'article 87 de l'Estatut dels Treballadors.

ÍNDEX

Article 14. Contractació del personal d'operacions	3
Article 22. Jornada	3
Article 23. Distribució irregular de la jornada	4
Article 24. Descansos	4
Article 25. Caps de setmana	4
Article 26. Horaris i torns.....	4-6
Article 27. Vacances	6
Article 28. Permisos retribuïts	6
Article 29. Permisos no retribuïts	7
Article 30. Excedències especials.....	7
Article 43. Incrementos salarials	7
Article 46. Complementos del lloc de treball	8
Article 47. Complementos per festius i diumenges	8
Article 48. Plus de nocturnitat	8
Article 49. Hores extraordinàries.....	8-9
Article 50. Retribució en vacances	9
Article 51. Plus de transport.....	9-10
Article 53. Salut laboral	10
Article 54. Pausos en PVD.....	10
Article 61. Protecció de l'embaràs i la lactància natural	10
Article 63. Complementos en els supòsits d'incapacitat temporal	11
Article 71. Formació a nivell de sector	11
Article 72. Informació	11
Article 73. Períodos de formació prèvia i formació contínua.....	11-12
Article 76. Hores de la representació legal dels treballadors	12
Disposició adicional primera. Parelles de fet	12
Disposició adicional segona. Assejament sexual.....	12
Anex I	13
Anex II	13-14

Article 14. Contractació del personal d'operacions.

a. Contractació indefinida.

Des de l'entrada en vigor del present Conveni, el 40%, com a mínim, de la plantilla del personal d'operacions, ha d'estar contractat sota la modalitat de contracte indefinit. L'1 de gener de 2019 aquest percentatge haurà d'aconseguir, com a mínim el 50%.

Les empreses convertiran el 100% dels contractes d'obra i serveis celebrats amb anterioritat al 18 de juny de 2010 en indefinits dins dels següents terminis:

- Els contractes d'obra i servei celebrats amb anterioritat al 31 de desembre de 2008 hauran de convertir-se en indefinits:

1) El dia 1 del mes següent a la publicació al Butlletí Oficial de l'Estat si es publica el Conveni col·lectiu en la primera quinzena del mes; o

2) el dia 1 del segon mes a comptar des de la data de la publicació al Butlletí Oficial de l'Estat si es publica el Conveni col·lectiu en la segona quinzena del mes.

- Els contractes d'obra i servei celebrats fins al 31 de desembre de 2009 hauran de convertir-se en indefinits abans del 31 de desembre de 2017.

- Els contractes d'obra i servei celebrats fins el 18 de juny de 2010 hauran de convertir-se en indefinits abans del 31 de desembre de 2018.

Els contractes indefinits resultants d'aquesta conversió seran computables pel càlcul del percentatge mínim de contractació indefinida que estableix el paràgraf segon d'aquest apartat.

Aquesta conversió dels contractes en indefinits no podrà suposar, en si mateixa,

un canvi substancial de les condicions bàsiques del contracte.

Amb la finalitat de poder verificar el compliment de les obligacions establertes en aquest apartat, les empreses facilitaran anualment a les seccions sindicals estatals o, si s'escau, a les seccions sindicals amb representació unitària a l'empresa una relació nominal de la plantilla d'operacions de tota l'empresa i de tots els centres de treball. aquesta relació nominal de treballadors comptarà obligatòriament, almenys, la següent informació:

- Nom i cognoms
- Categoria professional
- Antiguitat a l'empresa
- Tipus de contracte
- Centre de treball

* (Per veure més sobre contractes revisar text complet del conveni)

Article 22. Jornada.

La durada màxima de la jornada ordinària de treball en còmput anual serà de mil set-cents seixanta-quatre hores, i de 39 hores setmanals de treball efectiu.

Aquelles empreses que vinguessin realitzant una jornada màxima en còmput anual inferior a l'establerta en el present Conveni mantindran com a condició més beneficiosa la jornada actual.

Anualment s'elaborarà el calendari laboral en el que hauran de figurar els torns existents al centre de treball, incloent-se un annex dels horaris especials que puguin pactar-se en cada centre de treball. Un exemplar del mateix s' exposarà en un lloc visible a cada centre de treball.

Article 23. Distribució irregular de la jornada.

El descans setmanal es podrà acumular per períodes de fins a catorze dies, dins dels quals sempre hi haurà un descans mínim de tres dies, sent el límit màxim de treball sense descans de vuit dies.

Aquelles empreses que vinguessin realitzant un límit màxim menor, sense descans, el mantindran com a condició més beneficiosa.

No obstant això, els treballadors gaudiran, en cada període de set dies, com a mínim d'un dia de descans, dels tres corresponents a cada període de 14 dies.

Article 24. Descansos.

Quan la jornada diària tingui una durada 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 durada continuada, o qualsevol dels trams si és jornada partida, fora entre sis i vuit hores, aquest descans serà de vint minuts considerats com a temps de treball efectiu. Si, finalment, la jornada diària tingués una durada continuada, o qualsevol dels trams si és jornada partida, superior a vuit hores, el descans serà de trenta minuts considerats així mateix com a temps de treball efectiu.

Correspondrà a l'empresa la distribució, i forma de dur a terme els descansos establertes 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 faltin

noranta o menys minuts per a la conclusió de la mateixa.

Article 25. Caps de setmana.

Es garantirà a cada persona contractada el gaudi de dos caps de setmana al mes.

Amb l'objecte de respectar el nombre de caps de setmana lliures obligatoris, el cap de setmana que coincideixi en dos mesos es computarà en el mes que coincideixi amb el dissabte. A aquests efectes es considera com cap de setmana el període de 48 hores comprès entre les zero hores de dissabte i les vint i quatre hores del diumenge.

Article 26. Horaris i torns.

1.- Les persones contractades estaran obligatòriament adscrites a un dels torns de matí, tarda, partit o nit.

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

- Torn de matí: no podrà començar abans de les 07:00 hores ni acabar després de les 16:00 hores.
- Torn de tarda: no podrà començar abans de les 15:00 hores, ni acabar després de les 24:00 hores.
- Torn nit: no podrà començar abans de les 22:00 hores, ni acabar després de les 08:00 hores.
- Torn partit: no podrà començar abans de les 09:00 hores, ni acabar després de les 20:00 hores; en aquest torn no podrà haver entre el final de la primera part i el començament de la segona, més de dues hores, sense perjudici d'acord, individual o col·lectiu. Es recomana, però, que aquest temps màxim s'escurci. Aquest torn no podrà aplicar-se al personal amb jornada igual o inferior a 30 hores setmanals.

II Conveni Col·lectiu Estatal del Sector de Contact Center

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

- Intensiu matí: no podrà començar abans de les 9:00 ni finalitzar després de les 18:00.

- Intensiu tarda: no podrà començar abans de les 12:00 ni finalitzar després de les 21:00.

En aquelles campanyes en què s'estableixi algun d'aquests torns i hi hagi personal amb contracte a temps parcial aquest tindrà preferència sobre el personal de nova incorporació per convertir la seva jornada a temps complet, sempre de forma voluntària.

De la mateixa manera, si hagués personal amb contractes indefinits de jornades parcials d'altres campanyes, que compleixi els requisits necessaris pel lloc i estiguis interessat en l'ampliació de la jornada i la incorporació a aquest torn, tindran també preferència sobre les noves contractacions.

Les empreses publicaran la possibilitat d'adscriure's a aquests torns amb l'objecte d'acreditar que, abans de realitzar qualsevol contractació externa per aquests torns, s'ha ofert la possibilitat a la resta de la plantilla de la campanya amb contracte a temps parcial.

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

3.- Les empreses publicaran els horaris de treball amb almenys 14 dies d'antelació a la data d'inici de tals horaris. En aquelles empreses en què la publicació dels horaris sigui mensual, només l'horari corresponent a la primera setmana es podrà publicar amb una antelació de 7 dies.

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

Per tant, aquest 20% de la plantilla haurà de ser informat d'aquesta circumstància a la data de publicació dels horaris i es determinarà de forma rotativa. Així doncs, el personal que hagi estat inclòs en aquest percentatge no podrà tornar a figurar fins que no hagi estat inclòs tot el personal de la campanya en aquest percentatge. De produir-se finalment, la modificació de l'horari li serà notificada per escrit al treballador o treballadora.

Les empreses de manera mensual facilitaran 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 cobrir les modificacions en cada període.

En els casos en què la campanya o servei sigui de recepció, i s'iniciï per primera vegada, durant el primer mes, i dins de les bandes assenyalades, es coneixerà l'horari amb una antelació mínima de quaranta-vuit hores.

En els supòsits en què la campanya o servei tingui establert en origen un horari d'execució que no permeti la utilització dels torns i de les bandes horàries fixades, l'empresa, prèvia acreditació del fet objectiu, podrà acordar amb la representació legal dels treballadors l'establiment de bandes diferents. Aquest acord haurà de reflectir-se en tot cas per escrit.

Per acord col·lectiu amb la representació legal dels treballadors, que constarà per escrit, podran ampliar-se les bandes horàries establertes.

Mitjançant acord amb la representació legal dels treballadors, el pacte dels quals

II Conveni Col·lectiu Estatal del Sector de Contact Center

constarà per escrit, es podran establir torns rotatius a l'empara del que es disposa en l'Article 36.3 de l'Estatut dels Treballadors.

Si per una empresa es demandés l'ampliació de les bandes horàries establertes en el Conveni, en funció de necessitats especials argumentades, i no s'hagués aconseguit acord col·lectiu amb la representació legal dels treballadors, aquella o aquests podran demanar la mediació de la Comissió Paritària d'interpretació del Conveni.

Article 27. Vacances.

Les vacances seran de trenta-dos dies naturals.

Es podran dividir en períodes de 7 dies continuats, havent-se de gaudir en període estival, preferentment, almenys 14 dies continuats, respectant les necessitats del servei.

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

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

El període de gaudi de vacances es fixarà de comú acord entre l'empresari i la persona interessada, qui coneixerà les dates que li corresponguin dos mesos abans, almenys, del començament del gaudi de les vacances.

Article 28. Permisos retribuïts.

1.- El personal, previ avís i justificació, podrà absentar-se del treball, amb dret a retribució, i des que ocorri 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 de naixement d'un fill o filla.

c) Tres dies naturals en cas d'accident, malaltia greu o hospitalització, o intervenció quirúrgica sense hospitalització que precisi repòs domiciliari, de parent fins a segon grau de consanguinitat o afinitat, que seran gaudits de forma continuada dins dels deu dies naturals, comptats a partir del dia en què es produeixi el fet causant, inclusivament.

d) Quatre dies naturals en cas de defunció de cònjuge, pare, mare, pares polítics, mares polítiques, fills, filles, germans i germanes.

i) Dos dies naturals en cas de defunció, de parent fins al segon grau de consanguinitat o afinitat.

f) En els supòsits contemplats en els anteriors apartats c) i d), quan es necessiti fer un desplaçament de 200 quilòmetres o superior, els permisos augmentaran un dia més de l'assenyalat en cada cas. A l'apartat i) quan s'hagi de realitzar un desplaçament de 200 quilòmetres o superior el permís serà de quatre dies.

g) Dos dies naturals per trasllat del domicili habitual que no seran acumulables a la llicència per matrimoni.

h) Pel temps indispensable per al compliment d'un deure inexcusable de caràcter públic i personal. Quan el compliment del deure esmentat implica la impossibilitat de prestar el treball degut en més del 20% de les hores laborables en un període de tres mesos, l'empresa pot passar a la persona afectada a la situació d'excedència forçosa, amb dret a recuperació del lloc de treball finalitzada l'obligació del compliment del deure de

II Conveni Col·lectiu Estatal del Sector de Contact Center

caràcter públic i personal. Si la persona afectada rebés remuneració econòmica en el compliment del deure o exercici del càrrec, percep una indemnització, se n'ha de descomptar l'import del salari a què té dret a l'empresa.

i) 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 als apartats anteriors han de ser gaudits de forma continuada.

2.- El personal tindrà dret a l'ús de fins a 35 hores retribuïdes a l'any, per 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 procuraran adaptar, quan així resulti possible, les seves hores de visites mèdica als seus temps de descans.

Article 29.- Permisos no retribuïts.

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

Article 30. Excedències especials.

Les excedències especials per una durada de 7 dies o menys no comportaran liquidació de cap concepte.

Article 43. Incrementos salarials.

Les taules que s'incorporen com a annex d'aquest Conveni, són el resultat dels

incrementos salarials pactats per als anys 2015, 2016, 2017, 2018 i 2019, estructurats conforme als següents punts:

- **2015:** 0% (Per resultar negatiu l' IPC de l'any 2014).

- **2016:** 0% (IPC de l'any 2015).

- **2017:** 1,6% (IPC a any vençut de l'any 2016) des de l'1 de gener de 2017.

Tots els conceptes salarials i extrasalarials, compresos en el V Conveni Col·lectiu Estatal de Contact Center, s'incrementaran en un percentatge igual a l' IPC real a any vençut, actualitzant-se les taules des de l'1 de gener de 2017.

Les empreses estaran obligades a actualitzar les taules salarials corresponents a 2017 i a retribuir els endarreriments en la nòmina del mes següent després de la publicació del Conveni en el Butlletí Oficial de l'Estat.

- **2018:** IPC de l'any 2017 + 0,5%. Mínim garantit d'un 0,6% en referència a l' IPC.

Tots els conceptes salarials i extrasalarials, s'incrementaran sobre les taules de 2017 en els valors resultants i, actualitzant-se des de l'1 de gener de 2018.

- **2019:** IPC de l'any 2018 + 0,5%. Mínim garantit d'un 0,6% en referència a l' IPC.

Tots els conceptes salarials i extrasalarials, s'incrementaran sobre les taules de 2018 en els valors resultants i, actualitzant-se des de l'1 de gener de 2019.

Les taules salarials corresponents als anys 2018 i 2019 seran 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.

Article 46. Complementes del lloc de treball.

Plus d'idiomes: És el que percep aquell personal d'operacions al que s'exigeixi per al desenvolupament de la seva 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 estigui reconeguda aquesta cooficialitat.

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

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

Article 47. Complementes per festius i diumenges.

1.- Qui presti els seus serveis en qualsevol dels 14 dies festius anuals, amb independència de la compensació d'un dia lliure retribuït, percebrà els recàrrecs que s'estableixen en les taules annexes a aquest Conveni.

2.- Tindran 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 tindran la consideració de festius especials els dies 24 i 31 de desembre a partir de les 20:00 hores, complementant-se amb els recàrrecs continguts en les taules annexes, no establint compensació alguna amb descans.

3.- Qui presti els seus serveis en diumenge, percebrà com a compensació el recàrrec que figura en les taules annexes a aquest Conveni.

4.- No podran acumular-se els recàrrecs de diumenges i festius especials, i en els supòsits de coincidència prevaldrà el corresponent al festiu especial.

Article 48. Plus de nocturnitat.

Referent a la nocturnitat s'estarà al que es disposa en l'Estatut dels Treballadors respecte a la mateixa.

El personal que en la seva jornada habitual treballi entre les 22:00 hores i les 06:00 hores, percebrà aquest plus de nocturnitat de conformitat amb les quanties establertes en les taules salarials annexes.

Article 49. Hores extraordinàries.

Si bé les parts signatàries del present Conveni acorden la conveniència de reduir al mínim indispensable la realització de les hores extraordinàries, per al cas en que aquestes poguessin realitzar-se estableixen els següents criteris de valoració:

Amb independència de les retribucions reals que percebi el treballador, el valor de les hores extraordinàries serà el resultant d'aplicar els percentatges que a continuació es detallen al valor de l'hora tipus ordinària calculada de la següent forma:

- 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'abonaran 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'abonaran 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'abonaran 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'abonaran amb un increment del 80% sobre el valor de l'hora tipus ordinària.

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

Article 50. Retribució en vacances.

Les persones afectades per aquest Conveni percebran, com a retribució de les seves vacances anuals la mitjana del que hagin percebut pels complements de festius, festius especials, diumenges, plus de nocturnitat i d'idiomes indicats en el 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 calcularà aquesta retribució de conformitat amb la següent fórmula:

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

Amb l'objecte d'evitar duplicitats en l'abonament de comissions i/o incentius en el cas que, durant el gaudi de les vacances, es percebessin comissions i/o incentius dels indicats en el paràgraf anterior, no s'inclouran en aquesta suma els imports ja percebuts per aquests conceptes.

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

L'import resultant d'aquesta fórmula es farà efectiu en una sola vegada en la nòmina de gener de l'any següent, excepte en el supòsit que la persona afectada cessés en l'Empresa, per qualsevol causa abans de la finalització de l'any natural, que s'abonarà dins del corresponent rebut de quitança.

Aquelles empreses que, amb anterioritat a la signatura d'aquest Conveni, vinguessin abonant durant el gaudi del període de vacances anuals algun dels complements o plusos citats en el paràgraf primer d'aquest article, mantindran aquest sistema, aplicant aquesta fórmula exclusivament per als restants complements.

Article 51. Plus de transport.

S'estableix un plus extrasalarial de transport per cada dia de treball efectiu, per a aquells treballadors que comencin o finalitzin la seva 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 percebrà doble.

Les quantitats fixades per a aquest plus seran les establertes en les taules salarials annexes.

Article 53. Salut laboral.

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

A aquests efectes, i com complementàries de les normes anteriorment citades, s'entén que són normativa específica per al sector de Contact Center,

- El R.D. 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, seran considerades, també, les recomanacions contingudes en:

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

2.- La Guia Tècnica per a l'avaluació i 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 promouran, eleccions a Delegats de Prevenció i, en els mateixos termes, es constituïran els Comitès de Seguretat i Salut. De la mateixa manera, per les empreses es realitzarà l'avaluació de riscos i el pla de prevenció, conforme a les pautes que s'indiquen en aquest capítol.

Article 54. Pausas en PVD.

A més dels descansos assenyalats en l'Article 24 d'aquest Conveni, i sense que siguin acumulatives als mateixos, i també amb la consideració de temps efectiu de treball, el personal d'operacions que desenvolupi la seva activitat en pantalles de visualització de dades, tindrà una pausa de cinc minuts per cada hora de treball efectiu. Aquestes pauses no seran acumulatives entre si.

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

Article 61. Protecció de l'embaràs i la lactància natural.

Sense perjudici dels drets establerts per la llei, les dones embarassades, tindran dret al doble dels descansos establerts en l'art. 24 per a les jornades continuades o en qualsevol dels seus trams si és jornada

partida, a partir de la setmana 22 d'embaràs.

Article 63. Complementes en els supòsits d'incapacitat temporal.

1.- Es respectaran en tot caso les millores pactades en les empreses o les que s'apliquin habitualment en les mateixes.

2.- Incapacitat temporal en cas d'accident de treball: les empreses complementaran 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 topall 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 en endavant: 100% del salari Conveni, fins a un any, i amb baixa mèdica.

En el cas que es produeixi hospitalització, independentment del dia de l'hospitalització i de la durada de la mateixa, es complementarà al 100% del salari Conveni des del primer dia de la baixa per IT.

4.- El salari Conveni inclou els conceptes de: salari basi, pagues extraordinàries, complement de festius normals, festius especials, diumenges, plus de nocturnitat i plus d'idiomes.

5.- El personal està obligat a presentar la baixa de la seguretat social en un termini de 72 hores, acceptant, previ avís, poder ser reconeguts pel metge de la Mútua, a fi de que aquest informe sobre la impossibilitat de prestar servei, sotmetent-se la discrepància, si la hagués, a la Inspecció Mèdica de la Seguretat Social.

Article 71. Formació a nivell de sector.

Es constituirà una Comissió Paritària, dins del mes següent al de la publicació d'aquest Conveni, que funcionarà, durant la vigència del Conveni, la seva pròrroga i període d'ultraactividad 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.

Article 72. Informació.

Les empreses informaran amb caràcter previ a la representació legal dels treballadors sobre el seu pla anual de formació, els quals podran emetre informes sobre el mateix que en cap cas tindran caràcter vinculant.

Es constituirà en el si de l'empresa una Comissió de formació de forma paritària que serà l'encarregada de millorar i desenvolupar els processos d'informació i participació en matèria de plans de la formació. La Comissió estarà composta per una representació de l'empresa i una altra de la part sindical.

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

Article 73. Períodes de formació prèvia i formació contínua.

El període de formació previ a la contractació s'entendrà finalitzat quan la persona atengui trucades reals.

II Conveni Col·lectiu Estatal del Sector de Contact Center

Quan les persones contractades hagin d'assistir amb caràcter obligatori a cursos de formació, les empreses abonaran les hores emprades al valor típic hora Conveni que li correspongui segons el seu, pàgina 62 de 74, nivell salarial.

Article 76. Hores de la representació legal dels treballadors.

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

Aquesta acumulació haurà de ser per mesos, i les no utilitzades no podran 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 comptin amb una persona representant, en aquest cas podrà acumular les seves hores cada dos mesos.

Així mateix, es podrà 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'haurà de presentar per escrit a l'empresa, amb antelació a la seva utilització, i degudament signat pel cedent i l'acceptació del cessionari. La cessió podrà fer-se entre la representació legal dels treballadors tant la de caràcter unitari com la sindical de manera indistinta.

Disposició adicional primera. Parelles de fet.

Es reconeixen els mateixos drets que el Conveni contempla per als i les cònjuges en matrimoni, a les persones que, no havent-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 podrà substituir-se, en aquelles poblacions on no existeixi registre oficial, mitjançant acta notarial.

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

Disposició adicional segona. Assetjament sexual.

Les parts afectades pel present Conveni, assumeixen el compromís de vetllar perquè existeixi a l'empresa un ambient exempt de risc per a la salut i, en concret, per a l'assetjament sexual, establint procediments a les empreses per presentar queixes per els qui siguin víctimes de tals tractes, a fi d'obtenir 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.

Graus de Consanguinitat

GRAU	TITULAR/CÒNJUGE			
1é	PARES	SOGRES	FILLS	GENDRE/ JOVE
2on	AVIS	GERMANS	CUNYATS	NETS
3é	BESAVI	TIET	NEBOT	BESNÉT
4rt	COSINS	-	-	-

Annex I

Nivell	Salari anual 2018
1	35.046,03 €
2	31.760,21 €
3	27.384,36 €
4	23.008,51 €
5	20.271,64 €
6	17.291,67 €
7	16.507,47 €
8	15.684,04 €
9	15.135,11 €
10	14.311,70 €
11	13.684,34 €
12	13.480,46 €

Annex II

Taules salarials 2018 de recàrrec de festius normals, festius especials, diumenges, Plus d'Idioma, Plus de Nocturnitat i Plus Transport.

Recàrrec dia festius normals	
Nivell	2018
6	45,09 €
7	43,07 €
8	40,89 €
9	39,45 €
10	37,33 €
11	35,68 €

II Conveni Col·lectiu Estatal del Sector de Contact Center

Recàrrec dia festius especials	
Nivell	2018
6	95,63 €
7	91,28 €
8	86,73 €
9	83,68 €
10	79,13 €
11	75,63 €

Recàrrec dia diumenge	
Nivell	2018
6	15,53 €
7	14,84 €
8	14,10 €
9	13,60 €
10	12,86 €
11	12,30 €

Plus d' Idioma: 109,78 €/mes (jornada completa).

Plus de Nocturnitat: 1,65 €/hora.

Plus de Transport: 5,50 €/dia.

Nota: Aquests imports vénen referits a jornades de 8 hores, obtenint-se el valor/hora mitjançant la divisió del salari basi, 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, seran calculats mitjançant operació idèntica a la seguida per a aquesta.

Quan els festius no es compensin amb dia lliure, no s'abonarà el recàrrec, i es retribuirà el festiu treballat conforme a l'article 49 d'aquest Conveni.



Som

som drets. som lluita.



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

Sindicat d' Oficines

Rambla del Raval, 29-35, 4^a planta
08001 Barcelona
Tel. **93 304 68 06/03**
Fax 93 304 68 81

fesmc.ugt@catalunya.ugt.org

www.fesmcutg.cat