



Confederación General del Trabajo

Coordinadora Estatal de Telemarketing

SECTOR TELECOMUNICACIONES

C\ Alenza, 13 bajo. Madrid. Tf: 91 556 52 84. Fax: 91 556 85 13.

E-mail: telemarketing@cgt.es

www.cgt.es/telemarketing

Plataforma de Negociación

II Convenio Estatal de Contact Center 2010 - 2011

[V Convenio de Telemarketing]

Aprobado Asambleariamente por los afiliados
de las secciones sindicales de telemarketing



Plataforma de la C.G.T. para la negociación del II Convenio Estatal de Contact Center 2010-2011 -V Convenio de Telemarketing según la anterior denominación-

Desarrollo por Áreas

1-. ÁREA DE CONTRATACIÓN: ESTABILIDAD EN EL EMPLEO

- El contrato indefinido será el tipo de contratación más frecuente.

Al menos el 80% de los contratos serán de carácter indefinido. El único criterio a seguir por las empresas a la hora de convertir los contratos en indefinidos será el de la antigüedad del trabajador/a o trabajador/a. En caso de igual antigüedad de los/as trabajadores/as se atenderá a las cargas familiares.

En cualquiera de los casos, todo/a trabajador/a con más de 24 meses de antigüedad deberá tener contrato indefinido.

La conversión de los contratos en indefinidos no podrá suponer, en sí misma, un cambio sustancial en las condiciones básicas del contrato. Así mismo, **todo/a trabajador/a con contrato indefinido permanecerá adscrito a una campaña y centro de trabajo determinado, con el fin de preservar la conciliación de la vida laboral y familiar.** En el supuesto de que por necesidades del servicio se requiera el cambio de adscripción de campaña o centro, la empresa previa notificación a la RLT unitaria y sindical en la que se especificará el volumen de trabajadores/as afectados/as y el contenido del cambio, deberá solicitar trabajadores/as voluntarios/as conformes con dicha modificación entre los que se realizará por estricto orden de antigüedad.

- El contrato a tiempo completo será el contrato más habitual.

Al menos el **80 por ciento del personal contratado lo será a jornada completa.**

La jornada completa en telemarketing pasará a ser de **35 horas semanales.**

Para la normalización de las empresas que aún no hayan alcanzado este porcentaje, se ofertará ampliar la jornada a los/as trabajadores/as que así lo deseen voluntariamente, **y en cualquier caso los/as trabajadores/as con contrato en vigor en la empresa tendrán preferencia para adoptar la jornada completa respecto a las nuevas incorporaciones.** En caso de que el número de voluntarios/as sea mayor a la cantidad de jornadas parciales que hubieran de pasar a completas, se seguirá un estricto orden de antigüedad en la empresa. En caso de que los/as trabajadores/as tengan igual antigüedad se atenderá a las cargas familiares.

- Las empresas deberán cubrir **un 5% de la plantilla con trabajadores/as de movilidad reducida.**

Plataforma II Convenio de Contact Center 2010-2011

- Se prohíbe expresamente cualquier otro tipo de contratación a través de empresas de trabajo temporal.
- Extinción del contrato por obra o servicio por disminución del volumen de la campaña.

Teniendo en consideración su arbitrariedad y falta de transparencia en su puesta en práctica, **debe erradicarse esta forma de despido del telemarketing.**

- Extinción del contrato por obra o servicio por fin de obra.

Se comunicará por escrito a los/as trabajadores/as y su RLT unitaria y sindical con la antelación de 30 días, sin perjuicio de que el/la empresario/a pueda sustituir este preaviso con una indemnización equivalente a los días omitidos. Los/as trabajadores/as afectados por esta situación de extinción y al momento de la extinción del contrato tendrán **derecho a una indemnización de 30 días de salario por año trabajado más tres meses de salario o la parte proporcional** en los periodos de tiempo inferiores al año.

- Cambio de empresa de telemarketing en la prestación de servicio a terceros.

El cambio de titularidad de una empresa, de un centro de trabajo, de una campaña o de una unidad productiva autónoma no extinguirá por sí mismo la relación laboral, quedando **el/la nuevo/a empresario/a subrogado/a en los derechos y obligaciones laborales y de seguridad social del anterior**, en los términos previstos en su normativa específica, y en general, cuantas obligaciones de protección social complementaria hubiera adquirido el cedente.

En toda subrogación el/la trabajador/a tendrá derecho a optar por:

- a) Elegir otra campaña en la empresa que pierde el servicio, con las mismas condiciones laborales.
- b) Ser subrogado/a en la nueva empresa respetándose todas las condiciones laborales salariales y no salariales de la antigua empresa.

- Información sobre la contratación.

Las empresas deberán entregar a la RLT unitaria y sindical, **copia íntegra del contrato mercantil suscrito entre la empresa de telemarketing y sus clientes**, así como toda documentación que pudiera afectar a la relación laboral, en un plazo máximo de tres días. **En caso de que esta comunicación no se produzca en tiempo y forma, los contratos de los/as trabajadores/as que se produzcan en virtud de esta nueva obra y servicio tendrán el carácter de indefinido.** Los/as Representantes Legales de los/as Trabajadores/as observarán las normas sobre sigilo profesional, no pudiendo utilizar dicha documentación para fines distintos de los que motivaron su conocimiento.

DESLOCALIZACIÓN

1.1.- DESLOCALIZACIÓN.

Competencia desleal. Call Centers off-shore



Se considerará **competencia desleal**, con las consecuencias derivadas de la legislación vigente, las **ofertas comerciales que impliquen la atención telefónica total o parcial en otros países**.

Se constituirá una comisión de seguimiento, conformada por las organizaciones patronales y sindicales más representativas en el ámbito del telemarketing, cuyo objeto será la identificación de dichas prácticas y la implementación de cuantas acciones se estimen oportunas, incluyendo las judiciales, para garantizar el cumplimiento del presente artículo.

En el supuesto de que se produzca una extinción del contrato por obra y servicio por fin de obra en una empresa de telemarketing y esta empresa u otra inicie o incremente la misma en otra provincia dentro del territorio español o en otro estado, con independencia de otras consecuencias judiciales, **vendrá obligada a indemnizar con 45 días por año trabajado y tres mensualidades a los/as trabajadores/as afectados/as** por dicha medida.

2.- ÁREA DEL TIEMPO DE TRABAJO: CONCILIACIÓN DE LA VIDA FAMILIAR Y LABORAL

Las organizaciones más representativas de empresarios/as y trabajadores/as del ámbito de este convenio reconocen el derecho a la conciliación de la vida personal y laboral y el fomento de la igualdad entre hombres y mujeres.

Los sistemas de organización del trabajo y sus modificaciones se implementarán bajo el principio de armonización de la vida personal y familiar de los/as trabajadores/as con las necesidades laborales de la empresa.

• **JORNADA:** La jornada laboral será con carácter general de 35 horas semanales para todos los Grupos Laborales, y de 7 horas de jornada diaria. **Los/as trabajadores/as estarán adscritos a un turno (mañana, tarde, noche o partido) que en ningún caso tendrá carácter rotativo.**

• **DISTRIBUCIÓN HORARIA:** Se podrá variar el cómputo de horas diarias, aunque sin sobrepasar las 8 horas de trabajo efectivo en cada jornada de trabajo y respetando la duración de la jornada en cómputo semanal.

• **LIBRANZAS:** **Dos días de descanso semanales consecutivos**, que como norma general serán sábado y domingo.

• **FINES DE SEMANA:** Al menos **deberán librarse 3 fines de semana completos al mes**, con independencia de periodos vacacionales, excedencias o días de libranza por compensación de festivos, salvo que los horarios fueran conocidos por el/la trabajador/a de manera previa a la petición.

• **FESTIVOS:** **Se repartirá de forma equitativa entre los/as trabajadores/as** la asignación de festivos y festivos especiales trabajados. De cualquier forma, **se garantizará el disfrute al**

menos de 8 festivos al año. El cómputo de la jornada semanal se reducirá en proporción a los días festivos que haya en esa semana, en la que se mantendrá de igual forma los dos días consecutivos de libranza sin perjuicio del descanso por festivo. **La compensación de festivos con un día libre se realizará a petición del trabajador o trabajadora durante los doce meses siguientes a la fecha del festivo,** pudiéndose unir tanto a las vacaciones, permisos retribuidos, otros días de libranza por compensación de festivos o días de descanso semanal. La solicitud deberá ser entregada a la empresa con, al menos, una anticipación de 7 días. En caso de que la fecha solicitada no pueda ser aceptada por la empresa, o bien no sea atendida aceptándola o denegándola, el/la trabajador/a podrá cursar una nueva solicitud, no pudiendo ésta ser denegada bajo ningún motivo por parte de la empresa. En cualquiera de los casos, la empresa no podrá asignar unilateralmente la compensación de un festivo salvo que el/la trabajador/a no haya cursado ninguna solicitud por escrito en las fechas fijadas.

- **PUBLICACIÓN DE TURNOS:** Se publicarán los turnos **con al menos 90 días de antelación** y **solo podrán ser modificados** previa notificación escrita con acuse de recibo a la RLT y a los/as trabajadores/as afectados/as **con 30 días de antelación y siempre que el volumen de estos cambios no superen el 20% de la plantilla** de la obra y servicio determinada.

- **PERMUTAS:** Los/as trabajadores/as que quieran permutar el horario entre sí, deberán comunicarlo a la empresa por escrito **con una antelación mínima de 48 horas.** Las empresas que vinieran aceptando un plazo inferior al indicado por acuerdo, uso o costumbre mantendrán el mismo como condición más beneficiosa para los/as trabajadores/as.

- **BANDAS HORARIAS:** Se mantendrán las franjas horarias actuales. **El turno partido no podrá suponer más del 10% de los/as trabajadores/as** de una obra y servicio determinada. Necesariamente será **de lunes a viernes, y entre el final de la primera parte y el principio de la segunda no podrá mediar más de una hora,** sin perjuicio de acuerdo por escrito individual o colectivo, previa notificación a la RLT unitaria y sindical. **El turno de jornada partida solo es de aplicación para trabajadores/as contratados/as a jornada completa.** El cambio de adscripción de cualquiera de los turnos existentes al turno partido, previa comunicación a la RLT unitaria y sindical, tendrá siempre carácter voluntario y no se podrá imponer de forma unilateral o como consecuencia de una modificación sustancial de las condiciones de trabajo. El/La trabajador/a no podrá ser despedido/a ni sufrir ningún otro tipo de sanción o efecto perjudicial por el hecho de rechazar dicha modificación propuesta por la empresa. **Los/as trabajadores/as con turno partido recibirán un plus de comida de 12 euros por día.**

- **DESCANSOS:** La jornadas de **6 horas diarias o superiores tendrán un tiempo de descanso remunerado de 30 minutos.** En el resto de los supuestos serán 15 minutos.

3-. ÁREA DE CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

Se establecen los siguientes niveles dentro del grupo de operaciones:

Teleoperador/a especialista

Gestor/a



Gestor/a Especialista

Coordinador/a.

*** Teleoperador/a era una categoría que venía utilizándose en el pasado. Sin embargo, por coherencia nosotros/as preferimos eliminarla y que todo el personal de operaciones contratado tenga, como mínimo, la categoría de especialista.**

1. – Teleoperador/a especialista es aquel/la trabajador/a que realiza tareas de telemarketing habituales y normales con una formación previa. Atienden o emiten contactos siguiendo métodos de trabajo con actuaciones protocolizadas, y receptionan llamadas ejerciendo labores de atención al cliente.

En ningún caso se podrán incluir en esta categoría profesional a aquellos trabajadores/as que presten servicios en campañas o departamentos de atención directa al cliente, que serán considerados/as gestores/as o gestores/as especialistas.

2. – Gestor/a. Es aquel/la trabajador/a que habiendo realizado sus funciones **como teleoperador/a durante seis meses, consolidando con ello una adecuada interacción de conocimientos y adquiriendo la destreza y experiencia necesarias**, ejerce labores de atención directa a clientes por vía telefónica, telemática, entornos multimedia, o los diferentes servicios de atención a clientes.

3.- Gestor/a Especialista. Es aquel/la trabajador/a que desarrolla tareas de atención al cliente y que contribuye con su trabajo a la fidelización de clientes al facilitar información y asesoramiento a los mismos, al ofertar productos y servicios adecuados a sus necesidades o al solucionar o tomar las medidas encauzadas a su solución en las reclamaciones e incidencias que el cliente pudiera tener.

El/La gestor/a especialista desarrolla su trabajo realizando en exclusividad o entre otras las siguientes funciones:

- Información y asesoramiento al cliente.
- Venta activa en emisión y recepción, tanto de productos como servicios.
- Atención de reclamaciones de clientes.
- Gestión de impagados.
- Gestión de incidencias de facturación.

Debido a que, para el desempeño de funciones propias de ésta categoría es necesaria una adecuada consolidación de conocimientos y la adquisición de las destrezas y experiencia necesarias, se requerirá un mínimo de 6 meses como teleoperador/a para exigir dichas funciones y en consecuencia reconocer la categoría de gestor/a. En cualquier caso, se consolidará esta categoría profesional transcurridos seis meses desde el inicio del desempeño de estas funciones, ya sea o no de manera continuada.

4. – Coordinador/a es aquel/la trabajador/a que tiene encomendada y realiza la coordinación y/o formación de un grupo de teleoperadores/as o gestores/as, responsabilizándose del desarrollo del trabajo del mismo en la totalidad de las actividades y procesos de la campaña o servicio a la que esté adscrito el grupo, aplicando procedimientos y normas establecidas, recibiendo supervisión sobre el trabajo y sus resultados.

Todas las categorías profesionales se consolidarán a los 6 meses del desempeño de la misma, ya sea de forma continuada o interrumpida.

Sin perjuicio de lo anterior, todos los/as trabajadores/as obtendrán la categoría de gestor/a especialista transcurridos dos años desde su ingreso en la empresa.

Dada la posibilidad de que en algún momento pueda existir puesto o puestos de coordinador/a o supervisor/a, los/as teleoperadores/as especialistas, gestores/as o gestoras/es especialistas, en su caso, tendrán preferencia sobre otras solicitudes que se presenten por personas ajenas a la empresa, siempre que reúnan los requisitos necesarios para acceder al puesto vacante. Igualmente dichas vacantes serán publicitadas, para favorecer el acceso al resto de trabajadores/as, así como notificadas a la representación legal de los/as trabajadores/as.

4.- ÁREA DE VACACIONES, PERMISOS Y EXCEDENCIAS

• VACACIONES

- Se tendrá derecho a un periodo de vacaciones anuales de 30 días laborales, entendiéndose a efectos de vacaciones como días no laborables, los sábados, domingos y festivos.

- **En el supuesto de coincidencia temporal del periodo de disfrute de vacaciones y una situación de baja médica por IT o accidente laboral, o en caso de que la baja sobrevenga una vez iniciado ya el periodo vacacional**, las vacaciones **quedarán interrumpidas**, quedando pendientes de ser de nuevo solicitadas cuando el/la trabajador/a se reincorpore a su puesto de trabajo. En el supuesto de baja por maternidad o suspensión del contrato por riesgos del embarazo se conservará el derecho al disfrute de los días restantes durante el año siguiente.

- De acuerdo con el artículo 7 del Convenio 132 de la O.I.T., todo/a trabajador/a percibirá en el periodo vacacional, por lo menos su remuneración normal o media, incluido el equivalente en efectivo de cualquier parte de esa remuneración que se pague en especie.

- El/La trabajador/a tendrá derecho a disfrutar al menos de **20 días laborables de sus vacaciones durante el periodo estival, considerado éste entre el 21 de junio al 15 de septiembre**. Se pactará con la Representación Legal de los/as Trabajadores/as los criterios para la asignación de vacaciones.

- Las vacaciones se confirmarán por escrito al trabajador o trabajadora al menos dos meses antes de su disfrute. En el supuesto de que el/la trabajador/a solicitara su disfrute con una previsión inferior a estos dos meses la empresa comunicará su concesión por escrito con un plazo máximo de 7 días desde de su solicitud. Los/as trabajadores/as podrán permutar las vacaciones entre sí comunicándolo a la empresa por escrito con una antelación mínima de 7 días. Las empresas que vinieran aceptando un plazo inferior al indicado por acuerdo, uso o costumbre mantendrán el mismo como condición más beneficiosa para los/as trabajadores/as.



• **PERMISOS RETRIBUIDOS**

1.- Los/as trabajadores/as, previo aviso y justificación, podrán ausentarse del trabajo, con derecho a retribución; por alguno de los motivos y por el tiempo siguiente:

- a) Quince días naturales en caso de matrimonio o reconocimiento de pareja de hecho, **pudiendo disfrutar un máximo de 5 días previos a la celebración del evento.**
- b) **Cuatro días** en caso de nacimiento de un hijo/a.
- c) **Cuatro días** en caso de accidente, enfermedad grave, hospitalización o intervención quirúrgica sin hospitalización que precise reposo domiciliario hasta el **tercer grado de consanguinidad o afinidad**. Estos días se pueden disfrutar **de forma continuada o separadamente a elección del trabajador o trabajadora** a partir del hecho causante.
- d) **Cinco días** en caso de fallecimiento de cónyuge, padres y madres, padres y madres políticos, hijos/as y hermanos/as, también pueden ser disfrutados **de forma continuada o por separado, a elección del trabajador o trabajadora**. En caso de **fallecimiento de pariente hasta tercer grado** de consanguinidad o afinidad el permiso retribuido será de **dos días**.
- e) **Tres días** por traslado del domicilio habitual, **que podrán ser acumulables a la licencia por matrimonio o pareja de hecho.**
- f) Por el tiempo indispensable para el cumplimiento de un deber inexcusable de carácter público o personal. Sin perjuicio de otras contingencias que puedan presentarse, **se adjunta cuadro anexo para casos más comunes en este apartado.**

Si el/la trabajador/a recibiera remuneración económica en el cumplimiento del deber o desempeño del cargo, no se descontará el importe de la misma del salario a que tuviera derecho en la empresa siempre que el cumplimiento del deber no suponga más de dos días.

- g) Un día natural por matrimonio **o reconocimiento de pareja de hecho de familiar hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad** y en la fecha de celebración del evento.
- h) **El tiempo necesario para concurrir a exámenes** en centros oficiales, oposiciones y cualquier centro reconocido por cualquier organismo oficial, al igual que exámenes oficiales para la obtención del permiso de conducción, concediéndose la licencia con efecto de ocho horas antes, como mínimo, de la señalada en la convocatoria.
- i) **Tres días de asuntos propios urgentes no recuperables**, debiendo avisar a la empresa con la mayor antelación posible.

En los supuestos que se necesite hacer un desplazamiento fuera de la localidad de residencia del trabajador o trabajadora, los permisos aumentarán en un día más de lo señalado en cada caso.

2.- Los/as trabajadores/as tendrán **derecho con carácter retribuido a cuantas horas le sean necesarias para asistir a consultas médicas**, debiendo avisar con la mayor antelación posible y debiendo prestar la justificación oportuna.

Los/as trabajadores/as que tengan a su cargo hijos/as menores de catorce años, ascendientes mayores de sesenta años o familiares de hasta primer grado con una minusvalía física o psíquica, dispondrán **de cuarenta horas anuales retribuidas** para acompañar a estos familiares a las consultas médicas oportunas, previo aviso y justificación.

3.- Protección de la infancia.

a) Las trabajadoras podrán solicitar **permiso retribuido previo a la maternidad con una antelación de quince días** a la fecha prevista de alumbramiento, y con la confirmación de su médico ginecólogo.

b) **Ampliación de lactancia.** Las/os trabajadoras/es que, por maternidad, soliciten la reducción de jornada correspondiente al periodo de lactancia, podrán ampliar el plazo establecido en el artículo 37, apartado 4 del Estatuto de los/as Trabajadores/as, **de una a dos horas diarias, y de nueve a doce meses de duración** sin verse por ello afectado su trabajo. Estas dos horas se podrán disfrutar al inicio o al final de la jornada, a elección del trabajador/a. De igual forma, se podrá a elección del trabajador o trabajadora acumular el cómputo total de horas de reducción y disfrutarse de forma continuada tras el permiso por maternidad.

c) **Permiso retribuido de maternidad.** La suspensión, con reserva del puesto de trabajo, en el supuesto de parto, tendrá una duración de **dieciocho semanas**, que se disfrutarán de forma ininterrumpida, ampliables en el supuesto de parto múltiple en dos semanas más por cada hijo/a a partir del segundo.

c) **Permiso retribuido por nacimiento de hijo/a.** El trabajador dispondrá de un total de **15 días laborales** de permiso desde la fecha de nacimiento o efectividad de la adopción, **que se disfrutará a elección del trabajador de forma contigua o no a la suspensión del contrato de trabajo por paternidad** que la legislación vigente determine en cada momento, con la finalidad de facilitarle el cumplimiento de sus obligaciones familiares, propias de tales días. Este derecho se ampliará en dos días en los supuestos de parto, adopción o acogimiento múltiple.

• EXCEDENCIA ESPECIAL

Los/as trabajadores/as que tengan una antigüedad mínima de un año en la empresa, tendrán derecho a disfrutar de una excedencia especial sin sueldo por **un máximo de 12 meses** que podrá dividirse en dos periodos.

La empresa, no obstante, podrá denegar la concesión de estas excedencias especiales cuando, en las mismas fechas para las que se solicite el disfrute, tengan concedido el ejercicio de tal derecho el siguiente número de trabajadores/as:

- * Empresas de 20 o menos trabajadores/as: dos trabajadores/as.
- * Empresas de 21 a 50 trabajadores/as: cuatro trabajadores/as.
- * Empresas de 51 a 100 trabajadores/as: cinco trabajadores/as.
- * Empresas de más de 100 trabajadores/as: más del 5% de la plantilla.

5-. ÁREA DE RETRIBUCIÓN ECONÓMICA

- Se establecen los siguientes niveles:

GRUPO PROFESIONAL A: Directivos y mandos superiores

Directivos/as..... Nivel 1
Jefes/as de Departamentos o áreas..... Nivel 2



GRUPO PROFESIONAL B: Técnicos

Jefes/as de Proyectos.....	Nivel 3
Analistas funcionales.....	Nivel 3
Titulados/as superiores.....	Nivel 4
Analistas.....	Nivel 4
Técnicos/as de sistemas A.....	Nivel 4
Técnicos/as de sistemas B.....	Nivel 5
Titulados/as medios/as.....	Nivel 5
Analista-Programador/a.....	Nivel 5
Programador/a sénior.....	Nivel 5
Programador/a junior.....	Nivel 6
Ayudante/a de sistemas.....	Nivel 8

GRUPO PROFESIONAL C: Administración y Coordinación

Responsable de servicios.....	Nivel 5
Jefe/a de Administración.....	Nivel 5
Técnico/a Administrativo/a.....	Nivel 8
Auxiliar Administrativo/a.....	Nivel 10
Supervisor/a.....	Nivel 6
Coordinador/a.....	Nivel 8
Formador/a.....	Nivel 8
Agente de Calidad (Quality).....	Nivel 8

GRUPO PROFESIONAL D: Operaciones

Gestor/a Especialista.....	Nivel 7
Gestor/a Telefónico/a.....	Nivel 9
Teleoperador/a Especialista.....	Nivel 10

GRUPO PROFESIONAL E: Servicios generales

Oficial/a de Oficinos Propios.....	Nivel 11
Auxiliar de Oficinos Propios.....	Nivel 12

Los importes de los conceptos salariales que figuran en las **tablas anexas** de este Convenio son, en todo caso, cantidades brutas anuales.

1-. Incrementos Salariales

*** Las retribuciones relegadas en el cuadro anexo pretenden alcanzar el nivel salarial medio de cualquier trabajador/a. Una vez alcanzado, y solo en ese supuesto, entendemos aceptable un mantenimiento del poder adquisitivo desde una subida anual equivalente al IPC.**

Plataforma II Convenio de Contact Center 2010-2011

Las cantidades reflejadas en el cuadro anexo se percibirán por los/as trabajadores/as, con carácter retroactivo desde el 1 de enero de 2010, siendo abonadas las cantidades atrasadas antes de que transcurran dos meses tras la firma de este convenio.

Respecto al año 2011 se aplicará para todos los niveles una subida salarial equivalente al IPC del año sobre las tablas del año 2010 anexas. Dichas tablas se actualizarán en enero de 2011 con el porcentaje de IPC objetivo o previsto del Gobierno para el año, o en su defecto en un 2%, y se revisará al alza en el supuesto de que el IPC real del año resultara superior al porcentaje referenciado. **En ningún caso se podrá descontar ninguna cantidad salarial a los/as trabajadores/as si el IPC real fuera inferior al porcentaje de subida aplicado.**

• Complementos salariales

Los importes anuales que se recogen en las tablas salariales que se contienen en el anexo de este Convenio, incluyen el salario base correspondiente a los doce meses naturales del año, más las dos pagas extraordinarias de junio y Navidad.

Dichas pagas extraordinarias deberán hacerse efectivas entre los días 15 y 20, ambos inclusive, de los meses de junio y diciembre respectivamente, y en proporción al tiempo trabajado en el semestre natural al que corresponda cada una.

En ningún caso se descontara del importe a percibir como pagas extraordinarias el tiempo que el/la trabajador/a haya estado en situación de I.T.

• Paga por beneficios

Se abonará a todos/as los/as empleados/as **una gratificación extraordinaria, durante el mes de marzo de cada año, por los beneficios obtenidos por la Empresa en el año inmediatamente anterior.** La cuantía de dicha gratificación se calculará en idéntica forma que las gratificaciones de junio y diciembre, y se abonará en proporción al tiempo de servicios prestados sin descontar el tiempo que el/la trabajador/a haya estado en situación de I.T.

• Complementos personales

Plus de idiomas: Es el que percibe aquel personal 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 de este plus será, para trabajadores/as con contrato a jornada completa, por cada uno de los idiomas utilizados, **de 120 euros para 2010 y 135 euros para 2011**, y la parte proporcional para los/as trabajadores/as con contrato a tiempo parcial, que se percibirá con carácter mensual y de forma íntegra con independencia del tiempo de utilización del idioma o lengua. Dicho plus se cobrará tantas veces como idiomas extranjeros o lenguas cooficiales del Estado Español sean prestados por el/la trabajador/a.

• Complementos por festivos, sábados y domingos.

1. – El/La trabajador/a que preste sus servicios o coincida con su día de libranza, en cualquiera de los 14 días festivos anuales, tendrá una compensación de un día libre retribuido



a disfrutar en los 12 meses siguientes a elección del trabajador o trabajadora y percibirá los recargos que se establecen en el punto 3º del presente artículo.

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 abonarán como festivos especiales y se considerarán turnos de guardia, y la retribución será, para el año 2010, 250 euros y para el 2011 de 325 euros, con independencia de la compensación de un día libre retribuido. Igualmente se abonará esta cantidad independientemente de la categoría profesional.

También tendrán la consideración de festivos especiales los días 24 y 31 de diciembre, que complementarán con los recargos contenidos en las tablas anexas y compensándose dichas horas como tiempo libre retribuido.

3. - A partir del 1 de enero de 2010 el/la trabajador/a que preste sus servicios los sábados o domingos, percibirá como compensación la misma que para los 14 festivos, que será para el 2010, 60 euros y para el 2011, 70 euros. Igualmente dicha retribución será para todas las categorías profesionales.

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

• Plus de nocturnidad.

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

El personal que en su jornada habitual trabaje entre las 22:00 horas y las **07:00 horas**, percibirá como plus de nocturnidad la cantidad de 5 euros por hora, durante la vigencia del presente convenio.

• Plus de antigüedad.

Los/as trabajadores/as computarán desde su fecha de ingreso en la empresa para percibir el plus de antigüedad que queda fijado de la forma siguiente:

- Al cumplir 2 años se incrementará el salario base en un 2%.
- Al cumplir 3 años se incrementará el salario base en un 5%.
- Al cumplir 5 años se incrementará el salario base en un 7%.

• Plus de transporte.

Se establece un plus extrasalarial de transporte por cada día de trabajo efectivo para todos/as los/as trabajadores/as. Este plus será de 10 euros/día.

6. ÁREA DE FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

1-. Periodo de formación.

*Formación previa: El periodo de formación previo al ejercicio como operador/a se entenderá terminado cuando la persona atienda llamadas reales y **será retribuido de forma íntegra de acuerdo con la categoría para la que se imparta la formación.** Este importe se abonará con independencia de que el/la trabajador/a sea o no contratado/a por la empresa.

*Formación continua: Cuando los/as trabajadores/as deban asistir con carácter obligatorio a cursos de formación, **ésta se realizará obligatoriamente en horario laboral para el/la trabajador/a y con carácter retribuido.**

2-. Promoción interna

Se considerará como promoción interna el pase de una categoría a otra de nivel superior con el consiguiente aumento en el nivel retributivo.

Se ofertarán una serie de cursos de formación y capacitación para acceder a concurso de ascenso o promoción a una categoría superior, a los cuales se tendrá acceso siguiendo los siguientes criterios y prioridades:

- a) Antigüedad en la empresa.
- b) Antigüedad en la categoría.
- c) Antigüedad en la campaña.

En el momento, en el que se requiera personal para una categoría superior, se elegirá entre aquellas personas formadas para la misma, mediante **una prueba de selección basada en criterios objetivos y consensuados entre la empresa y los/as representantes de los/as trabajadores/as.**

En las empresas que no posean representación sindical serán consensuados entre la empresa y los sindicatos más representativos.

La empresa vendrá obligada a poner en conocimiento de la representación legal de los/as trabajadores/as y sindicatos, **antes del inicio de los procesos de selección, el número de puestos a promocionar, numero de solicitudes presentadas y el perfil de los puestos, así como la presencia en los procesos de selección,** pudiendo ser en todo caso impugnados por los/as representantes sindicales si hubiere alguna irregularidad manifiesta, o no se siguiesen los criterios establecidos en dicho proceso de selección.

La empresa pondrá a disposición de los/as empleados/as Becas de estudio, para la realización de cursos relacionados con el trabajo de la empresa.

7. ÁREA DE PREVENCIÓN. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Las organizaciones más representativas de empresarios/as y trabajadores/as manifiestan su especial compromiso con el derecho básico de los/as trabajadores/as a la protección de su salud e integridad, tanto a corto como a largo plazo, y en su caso, al restablecimiento de la misma, así como, de manera más específica, las actuaciones a



desarrollar en situaciones de emergencia o en situaciones de riesgo grave e inminente, las garantías y derechos relacionados con la vigilancia de la salud de los/as trabajadores/as, con especial atención a la protección de la confidencialidad y el respeto a la intimidad en el tratamiento de estas actuaciones, y las medidas particulares a adoptar en relación con categorías específicas de trabajadores/as.

Se consideran recomendaciones mínimas de obligado cumplimiento las establecidas en el protocolo de reconocimientos médicos para usuarios/as de pantallas de visualización de datos y en las guías técnicas del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo relativas a “lugares de trabajo”, “pantallas de visualización de datos”, “señalización de seguridad y salud en el trabajo”, “equipos de protección individual” y “protección frente al riesgo eléctrico” realizada por la comisión de salud pública

- **Pausas por Pantallas de Visualización de Datos PVDs**

Por trabajar con Pantallas de Visualización de Datos se mantendrá una pausa de al menos **7 minutos por cada hora efectiva de trabajo. Dichas pausas en ningún caso serán eliminadas o se verán solapadas por causa del descanso preceptivo según la jornada diaria de cada trabajador/a, y el número de pausas por PVD en una jornada de trabajo será idéntico al número de horas de prestación diaria de servicio.** Corresponde al empresario o empresaria la distribución de las mismas si bien el/la trabajador/a podrá demorar o adelantar la misma 15 minutos al objeto de prevenir la fatiga antes de que acontezca, relajar la vista y aliviar la tensión provocada por el estatismo muscular.

- **Pausas de audio**

Se establece un periodo mínimo de **1 minuto entre llamadas como pausas de audio.** Dichas pausas serán aplicables tanto para los/as trabajadores/as que se encuentren prestando sus servicios en recepción de llamadas como para aquellos/as que presten servicios en emisión de llamadas.

- **Complementos en el supuesto de incapacidad temporal**

A partir de la vigencia del presente convenio, las bajas médicas que sean por accidente laboral, accidente no laboral, enfermedad común o profesional **se abonarán, desde el primer día, con el 100% del salario convenio.** No obstante, si efectuando el cálculo del 100% de la base de cotización resultara una cantidad mayor, se abonará esta última.

- **Multiskill**

No se realizarán cambios de funciones a los/as trabajadores/as de forma frecuente o por periodos breves de tiempo. Se prohíbe expresamente que los/as trabajadores/as realicen simultáneamente diferentes funciones dentro de la misma campaña o de campañas diferenciadas (multiskill).

- **Equipos de Protección Individual EPIs**

Se considerará Equipo de Protección Individual **los cascos o equipo auricular-micrófono, que deberán contar con dos vías de audio, y éstos serán de uso personal y en ningún caso compartido, por parte de cada trabajador/a.**

Plataforma II Convenio de Contact Center 2010-2011

• Equipamiento mínimo de los centros de trabajo

Con independencia de los estándares y las normas legales de aplicación en relación al equipamiento de los centros de trabajo, las empresas pondrán a disposición de los/as trabajadores/as en cuantía y cercanía suficiente a su puesto de **trabajo fuentes gratuitas de agua potable.**

Todos los centros de trabajo deberán de estar dotados de **un espacio dedicado únicamente al descanso de sus trabajadores/as, con unas condiciones y medidas adaptadas al número de trabajadores/as en plantilla, y con los medios adecuados de cafetería y/o comedor.**

COMISIÓN DE SEGUIMIENTO DEL CONVENIO

Debido a su falta de diligencia y utilidad hasta la fecha respecto a ninguno de los problemas que han surgido en el sector, proponemos la eliminación de la comisión paritaria.

ANEXO 1: TABLA SALARIAL

TABLA SALARIAL	
NIVEL SALARIAL	AÑO 2.010
1	31.268,00 €
2	28.337,08 €
3	24.863,08 €
4	23.836,49 €
5	22.845,82 €
6	22.809,89 €
7	21.782,27 €
8	21.305,93 €
9	20.751,57 €
10	20.412,80 €
11	19.499,13 €
12	19.363,62 €



Anexo 2: Permisos retribuidos por cumplimiento de un deber inexcusable

Causa	Justificación	Tipo de Retribución
Asistencia ante notaría o Registradores/as de la propiedad	Fotocopia junto justificante original para su cotejo de la ausencia, con fecha y hora por ese motivo.	Por el tiempo indispensable
Asistencia a juicios o tribunales como testigo/a, perito o parte; y la atención a cualquier otro requerimiento de carácter oficial, personal e inexcusable.	Fotocopia junto justificante original para su cotejo de la ausencia, con fecha y hora de la misma.	Por el tiempo indispensable
Renovación del DNI, Pasaporte, Tarjeta de residencia/trabajo, permiso de conducir, incluidas las gestiones ante organismos públicos para su obtención, y de otros documentos de carácter necesario y personal, siempre que su tramitación coincida en horario de trabajo.	Fotocopia junto justificante original para su cotejo con fecha y hora de la visita al organismo oficial.	Por el tiempo indispensable
Presidentes/as, vocales, interventores/as y apoderados/as de mesa electoral.	Fotocopia junto justificante original para su cotejo que acredite la asistencia como parte de la mesa.	Durante todo el día de la votación y el día inmediatamente posterior al de la votación.
Asistir a reuniones de órganos públicos para los que ha resultado cargo electo o para desempeñar la función de jurado	Fotocopia junto justificante original para su cotejo de la participación en dicha reunión.	Por el tiempo indispensable
Votaciones durante horario de trabajo	Fotocopia junto justificante original para su cotejo de la participación de voto en la mesa correspondiente con fecha y hora.	Hasta 4 horas en función de la coincidencia entre el horario de trabajo y el del colegio electoral.
Cumplimiento de deberes en materia de Protección Civil	Fotocopia junto justificante original para su cotejo de citación con fecha y hora de asistencia.	Por el tiempo indispensable
Ausencia por presentar demanda ante la policía por robo. Sólo en caso de robo de DNI o placas de matrícula, es decir, cuando la no denuncia inmediata pueda suponer sanción.	Fotocopia junto justificante original para su cotejo original de la ausencia, con fecha y hora por ese motivo.	Por el tiempo indispensable