Convenio Colectivo Contact Center (Telemarketing)

ÁREA	España	**ÁMBITO FUNCIONAL**	Nacional
CÓDIGO	99012145012002	**ACTUALIZACIÓN**	2026/08/10
VIGENCIA	2020/01/01 — 2026/12/31	**DURACIÓN**	SIETE AÑOS
PUBLICACIÓN	BOE 195 SENTENCIA		
URL	https://ccoo.app/covenant/convenio-colectivo-contact-center-telemarketing-de-espana/		

Resumen

Convenio Colectivo Contact Center (Telemarketing). Última actualización a: 10-08-2026 Vigencia de: 01-01-2020 a 31-12-2026. Duración SIETE AÑOS. Última publicación en BOE 195 del tipo: SENTENCIA.

Convenio

CONVENIO COLECTIVO (BOE Núm. 137 – Viernes 9 de junio de 2023)

Resolución de 30 de mayo de 2023, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center.

Visto el texto del III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center (antes telemarketing) -código de convenio n.º 99012145012002-, que ha sido suscrito con fecha 14 de marzo de 2023, de una parte por la Asociación de Compañías de Experiencia con Cliente (CEX), en representación de las empresas del sector, y de otra por los sindicatos CCOO, y UGT, en representación del colectivo laboral afectado, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 90, apartados 2 y 3, de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, Texto refundido aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre (BOE de 24 de octubre), y en el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios colectivos, acuerdos colectivos de trabajo y planes de igualdad,

Esta Dirección General de Trabajo resuelve:

Primero.

Ordenar la inscripción del citado Convenio colectivo estatal en el correspondiente Registro de convenios colectivos, acuerdos colectivos de trabajo y planes de igualdad con funcionamiento a través de medios

electrónicos de este Centro Directivo, con notificación a la Comisión Negociadora.

Segundo.

Disponer su publicación en el “Boletín Oficial del Estado”.

Madrid, 30 de mayo de 2023.-La Directora General de Trabajo, Verónica Martínez Barbero.

III CONVENIO COLECTIVO DE ÁMBITO ESTATAL DEL SECTOR DE CONTACT CENTER

PREÁMBULO

El presente Convenio colectivo estatal del Sector de Contact Center está suscrito, de una parte, por la Asociación Empresarial “Asociación de Compañías de Experiencia con el Cliente (CEX)” en representación de las empresas del sector y de otra parte por las Organizaciones sindicales CCOO, y FeSMC-UGT, en representación del colectivo laboral afectado por el mismo.

CAPÍTULO I Extensión

Artículo 1. Ámbito territorial.

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

Artículo 2. Ámbito funcional.

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

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

Tal definición incluirá las actividades coadyuvantes, complementarias o conexas con la actividad principal.

Artículo 3. Ámbito personal.

El Convenio incluye a todo el personal y empresas mencionadas en el artículo anterior.

Se excluyen expresamente del mismo, el personal de alta dirección cuya relación laboral especial se regula en el Real Decreto 1382/1985, de 1 de agosto, así como las restantes actividades y relaciones que se contemplan en el número 3 del artículo 1 y en el artículo 2, ambos del Estatuto de los Trabajadores.

Artículo 4. Convenios de ámbitos inferiores.

Las partes que suscriben el presente Convenio adquieren el compromiso de no negociar Convenios Colectivos de Empresa o Convenios sectoriales de ámbito inferior.

Como regla general las materias contenidas en el presente Convenio tienen el carácter de norma mínima de derecho necesario, salvo en aquellas materias en las que exista remisión a otros ámbitos de negociación, y en cuyos supuestos habrá que estar al carácter, contenidos y alcance con que esté contemplada su remisión.

En las materias en que así se establezca de forma expresa, el presente Convenio, y en atención a su singular naturaleza, tendrá el carácter de norma exclusiva y excluyente, respetándose, en todo caso, las reglas de prioridad aplicativa contenidas en el artículo 84.2 del Estatuto de los Trabajadores.

Tienen la consideración de materias no negociables, en todo caso: el ámbito funcional; el ámbito personal; las modalidades de contratación; el periodo de prueba; los grupos y niveles profesionales; la ordenación jurídica de faltas y sanciones; las normas mínimas en materia de seguridad y salud en el trabajo, y la movilidad geográfica.

Dentro del marco laboral establecido en el E.T., y en el presente Convenio, las organizaciones firmantes consideran de interés el desarrollo que, en los ámbitos de las Comunidades Autónomas, pueda llevarse a cabo en las materias relativas a calendario laboral, idioma y utilización de los sistemas autonómicos para la solución extrajudicial de conflictos colectivos laborales.

CAPÍTULO II Ámbito Temporal

Artículo 5. Vigencia.

El Convenio con carácter general entrará en vigor, al momento de su firma, retrotrayéndose sus efectos económicos al 1 de enero de 2020, en la forma y con el alcance establecido en el artículo 45.

Artículo 6. Duración.

La duración de este Convenio se extenderá hasta el 31 de diciembre del 2026, 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.

Denunciado el Convenio, y hasta que no se logre acuerdo expreso, a los efectos de lo previsto en los artículos 86.3 y 4 del Estatuto de los Trabajadores, se entenderá que se mantiene la vigencia de su contenido normativo.

Artículo 7. Forma de la denuncia.

La denuncia del presente Convenio habrá de realizarse, dentro de los tres últimos meses de su término o prórroga en curso, con las formalidades que previene el artículo 89 del Estatuto de los Trabajadores, y por quienes estén legitimados para negociar conforme al artículo 87 del mismo texto legal.

Habrá de formalizarse por escrito y dirigirse a todas las representaciones empresariales y sindicales que lo suscribieron.

La negociación deberá iniciarse con una antelación mínima de un mes a la fecha de caducidad del Convenio denunciado.

CAPÍTULO III Compensación, absorción y garantías

Artículo 8. Globalidad.

Las condiciones pactadas en este Convenio forman un todo orgánico e indivisible, y, a efectos de su aplicación práctica serán consideradas globalmente.

En el supuesto de que la jurisdicción laboral declarase la nulidad de alguna de las cláusulas pactadas, las partes negociadoras decidirán, de mutuo acuerdo, la necesidad de renegociar dichas cláusulas y aquellas que se vean afectadas, bajo el principio de que la nulidad de alguna o algunas de ellas no supone la nulidad de todo el Convenio.

Artículo 9. Absorción y compensación.

El personal con retribuciones por encima de las establecidas en el Convenio, con carácter retroactivo desde el 1 de enero de 2020, verán incrementadas sus retribuciones anualmente, como mínimo, con el importe que resulte de aplicar la subida salarial pactada sobre el salario Convenio de su nivel, aplicándose este incremento salarial de igual forma que la convenida en el artículo 45, para el resto de personas trabajadoras incluidas dentro del ámbito de aplicación del presente Convenio colectivo. Es decir, no podrán verse afectados por la compensación y absorción salarial y tendrán que aumentar el salario Convenio de su nivel en lo legalmente establecido en Convenio.

Artículo 10. Condiciones más beneficiosas.

Las empresas vendrán obligadas a respetar las condiciones que vinieran satisfaciendo, bien por imperativo

legal, contrato individual, uso o costumbre, negociación colectiva, concesión voluntaria o cualesquiera otras causas que, de modo global y en cómputo anual, excedan del conjunto del presente Convenio.

Las condiciones más beneficiosas que en cómputo anual y en su conjunto superen lo pactado en este Convenio se mantendrán “ad personam”.

CAPÍTULO IV Organización del trabajo

Artículo 11. Principios de la organización del trabajo.

La organización del trabajo de acuerdo con lo establecido en este Convenio, y de conformidad con la legislación vigente, es facultad exclusiva de la dirección de la Empresa.

La organización del trabajo tiene como fin la consecución de unos niveles óptimos de productividad, eficiencia, calidad, y condiciones de trabajo en las Empresas del sector.

La consecución de estos fines se posibilita sobre la base de los principios de buena fe y diligencia de empresas y su personal.

Los sistemas de organización del trabajo y sus modificaciones se complementarán, para su eficacia, con políticas de formación adecuadas.

CAPÍTULO V Contratación

Artículo 12. Principios generales.

El personal que presta sus servicios en el sector, y a los efectos de las referencias en este Convenio, se organiza en dos esquemas de organización diferenciados y que quedarán designados como “personal de estructura” y “personal de operaciones”.

El personal de estructura está integrado por todas aquellas personas trabajadoras cuyas funciones se centran en atender y ejecutar actividades de gestión internas dentro de la organización de la empresa y que son de permanente necesidad para la misma; el personal de operaciones queda integrado por aquellas personas trabajadoras que realizan su trabajo en las campañas y/o servicios que las empresas de Contact Center prestan para un tercero.

Artículo 13. Contratación.

1. Desde el 1 de enero de 2024 las modalidades de contratación en las empresas a las que es de aplicación este Convenio colectivo, de forma conjunta para el personal de estructura como el personal de operaciones, habrán

de estar sujetas a los siguientes porcentajes y modalidades de contratación:

a) Al menos el 80% de los contratos de trabajo suscritos por las empresas con su plantilla han de ser contratos indefinidos ordinarios.

b) Como máximo, el 20% de la plantilla de la empresa, podrán estar contratados por cualquiera de las siguientes modalidades contractuales:

– Contratos temporales de las modalidades previstas en el artículo 15 del Estatuto de los Trabajadores.

– Contratos fijos discontinuos del artículo 16 del Estatuto de los Trabajadores, esto es de la modalidad prevista para el desarrollo de la prestación de servicios para las distintas campañas o servicios que forman parte de la actividad de las empresas como los de naturaleza estacional o de temporada.

– Contratación de Empresas de Trabajo Temporal, mediante contratos de puesta a disposición.

2. Los contratos fijos discontinuos a formalizar por las empresas, dentro del porcentaje indicado anteriormente, podrán celebrarse a tiempo parcial como consecuencia de la actividad del sector que necesita, en determinadas funciones, esta particularidad contractual, debiendo justificarse la pertinencia de los mismos y realizarse un censo anual del personal sujeto a esta modalidad contractual, de conformidad con lo previsto en el artículo 16.5 del Estatuto de los Trabajadores.

3. Igualmente, para las personas trabajadoras contratadas bajo esta modalidad contractual vinculados a campañas y servicios a prestar por las empresas, se establecen los siguientes períodos máximos de suspensión e inactividad cuando esta inactividad se haya producido:

Si el período trabajado por la persona trabajadora es inferior a 360 días cotizados en la empresa, el período de inactividad no podrá exceder de tres meses.

Si el período trabajado es de 360 días a 539 días cotizados en la empresa, el período de inactividad no podrá exceder de cuatro meses.

Si la duración del período trabajado es de 540 días o más cotizados en la empresa, el tiempo de inactividad no podrá exceder de seis meses.

4. La empresa que utilice la modalidad de contratos fijos discontinuos vinculados a campañas y servicios creará una bolsa de llamamiento a la que se incorporarán aquellas personas que se encuentren en situación de inactividad. El cambio a situación de inactividad se preavisará tanto a la persona trabajadora como a la RLPT con al menos 15 días de antelación. El llamamiento que habrá de ser a un centro de trabajo en la misma provincia en la que prestaba servicios la persona trabajadora, será preavisado con al menos 7 días de antelación tanto a la persona trabajadora como a la representación legal de las personas trabajadoras, salvo que se acuerde un plazo inferior con la persona trabajadora

En caso de no incorporación en dicho plazo de siete días se entenderá que la persona trabajadora renuncia a su puesto de trabajo.

Los baremos para entrar en la bolsa y para el llamamiento, en caso de igualdad de condiciones:

Se establecerá un baremo compuesto por tres factores: a) 50% antigüedad, b) 10% formación c) 40% evaluación del desempeño que se aplicará de la siguiente manera:

El llamamiento de las personas trabajadoras que formen parte de la bolsa de personal fijo discontinuo, se realizará en función del turno y jornada. En caso de igualdad de estas condiciones entre dos personas, se procederá al llamamiento de aquella que obtenga mayor puntuación en el baremo anteriormente descrito.

En caso de finalización de contrata sin haber existido un supuesto de subrogación empresarial, las personas contratadas bajo la modalidad contractual de fijos discontinuos, pasarán a situación de inactividad en orden inverso, según el resultado obtenido del cálculo del baremo anteriormente descrito.

Con carácter semestral, ya sea a través de la intranet de las empresas o del modo habitual en el que se publiciten las vacantes, se habrá de informar de las vacantes de carácter fijo ordinario a las personas que se encuentren en esta bolsa, al resto de personas trabajadoras contratadas en esta modalidad contractual y a la representación legal de las personas trabajadoras, al objeto de que puedan formular solicitudes de conversión voluntaria en virtud del procedimiento que se establece en el artículo 14.3 del presente Convenio.

5. La representación legal de las personas trabajadoras será informada, con suficiente antelación al inicio de cada año natural de la bolsa de fijos discontinuos creada en las empresas en los términos del párrafo anterior, así como de un calendario con las previsiones de llamamiento anual y de los datos de las altas efectivas de las personas fijas discontinuas una vez que se produzcan.

6. Los contratos de la modalidad por circunstancias de la producción a formalizar por las empresas, dentro del porcentaje indicado anteriormente, podrán celebrarse con una duración de hasta nueve meses.

Artículo 14. Plazo y procedimiento para el cumplimiento de los porcentajes de contratación.

1. Los porcentajes en las modalidades en la contratación previstos en el artículo anterior habrán de ser efectivos desde el día 1 de enero de 2024, y todas las contrataciones que se realicen desde esa fecha han de respetar esos mismos porcentajes.

2. Para el cómputo de los porcentajes del 80% de indefinidos y del 20% restante descritos anteriormente, se tomará la plantilla media de las empresas del año anterior, considerando el total de los días de cotización del conjunto de personal contratado (incluyéndose las personas contratadas con contrato de puesta a disposición), de manera análoga al sistema regulado en el artículo 72.2.b) del Estatuto de los Trabajadores para la elección de los delegados de personal o miembros del Comité de Empresa.

3. La elección del personal al que haya de transformar su contrato en indefinido ordinario, y siempre que la persona afectada lo acepte voluntariamente, se realizará bajo los siguientes criterios: Establecimiento de un baremo sobre tres factores: un 50% sobre la antigüedad; un 10% sobre la formación recibida; y un 40% sobre la valoración del desempeño.

4. La conversión de los contratos en indefinidos ordinarios no podrá suponer, en sí misma, un cambio sustancial de las condiciones básicas del contrato.

5. Durante el primer trimestre de cada año, las empresas facilitarán, en formato hoja de cálculo editable 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 toda la empresa y de todos los centros de trabajo. Esta relación nominal de personas trabajadoras contendrá obligatoriamente, al menos, la siguiente información:

Nombre y apellidos.

Categoría profesional.

Antigüedad en la empresa.

Tipo de contrato.

Centro de trabajo.

Campaña o servicio.

6. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 42.3 del Estatuto de los Trabajadores, el personal de operaciones de la empresa de Contact Center, contratista o subcontratista, debe ser informado por escrito de la identidad de la empresa principal para la cual esté prestando servicios en cada momento, y que habrá de ser facilitada antes del inicio de la respectiva prestación de servicios, e incluirá el nombre o razón social de la empresa principal, su domicilio social y su número de identificación fiscal.

7. Igualmente la empresa de Contact Center contratista o subcontratista deberá informar a la representación legal de sus personas trabajadoras de la identidad de las empresas principales para las que se van a prestar servicios, así como el objeto y duración de la contrata, lugar de ejecución de la misma, relación detallada de los trabajos que se comprometen en el mismo con el cliente, horarios de prestación de servicios: días y horarios; dimensionamiento inicial del personal adscrito a la campaña o servicio; número de personas trabajadoras que serán ocupadas por la empresa de Contact Center en centros de trabajo de la empresa principal y medidas previstas para la coordinación de actividades desde el punto de vista de la prevención de riesgos laborales y cualquier otra circunstancia que tenga relación con la prestación laboral. Asimismo, se entregará la misma información en caso de sucesivas renovaciones y sus modificaciones si las hubiere.

Las empresas están obligadas a entregar dicha información en el plazo máximo de tres días, computados desde el inicio de la campaña, para aquellas de duración prevista inferior a tres meses; cuando la duración prevista de la campaña supere los tres meses, el plazo máximo para entregar la información será de un mes computado, también, desde la fecha de inicio de la misma.

Artículo 15. Contratación a tiempo parcial.

En los contratos a tiempo parcial se tomará como referencia la jornada semanal. En todo lo restante se estará a lo dispuesto por la legislación vigente en cada momento.

Artículo 16. Información sobre la contratación.

Las empresas deberán entregar copia básica de los contratos indefinidos, y de duración determinada a la representación legal de las personas trabajadoras, así como de sus prórrogas, modificaciones, conversiones y de las denuncias.

En caso de contratación verbal las empresas entregarán informe a la representación legal de las personas trabajadoras, con los datos personales, fecha de alta y baja, causa, y copia del parte de alta en la seguridad social.

Las empresas informarán a la representación legal de las personas trabajadoras, de forma diferenciada para el personal de estructura y personal de operaciones, de la evolución del empleo respecto al trimestre anterior y con indicación expresa de altas y bajas y su modalidad de contratación.

A su vez, las empresas informarán trimestralmente a la Comisión Paritaria de los contratos realizados, de forma diferenciada para el personal de estructura y personal de operaciones, con indicación de la modalidad y número de personas contratadas. Dicha información deberá estar en poder de la Comisión Paritaria antes de los 30 días posteriores a la finalización del trimestre natural.

Sin perjuicio de la información sobre previsiones en materia de subcontratación a la que se refiere el artículo 64 del Estatuto de los Trabajadores, cuando la empresa concierte un contrato de prestación de obras o servicios con una empresa contratista o subcontratista, deberá informar a la representación legal de sus personas trabajadoras sobre los siguientes extremos:

a) Nombre o razón social, domicilio y número de identificación fiscal de la empresa contratista o subcontratista.

b) Objeto y duración de la contrata.

c) Lugar de ejecución de la contrata.

d) En su caso, número de personas trabajadoras que serán ocupados por la contrata o subcontrata en el centro de trabajo de la empresa principal.

e) Medidas previstas para la coordinación de actividades desde el punto de vista de la prevención de riesgos laborales.

Cuando la empresa principal, contratista o subcontratista compartan de forma continuada un mismo centro de trabajo, la primera deberá disponer de un libro de registro en el que se refleje la información anterior respecto de todas las empresas citadas. Dicho libro estará a disposición de la representación legal de las personas trabajadoras.

Artículo 17. Ceses voluntarios.

Quienes deseen cesar voluntariamente en el servicio de las empresas, salvo que estén en periodo de prueba, tendrán la obligación de ponerlo en conocimiento de las mismas conforme a los siguientes plazos de preaviso:

– Niveles 1 y 2: Dos meses.

– Niveles 3 y 4: Un mes.

– Restantes niveles: 15 días.

Las empresas, una vez recibida la comunicación de cese voluntario, podrán prescindir de los servicios de la persona interesada antes de la fecha prevista por la misma para finalizar la relación laboral, abonando el salario correspondiente desde la fecha en que la empresa se acoja a esta opción hasta la fecha que el trabajador o la

trabajadora indicaba como finalización voluntaria de la relación laboral.

El incumplimiento por parte de la persona contratada de la obligación de preavisar con la indicada antelación, dará derecho a las empresas, como resarcimiento por daños y perjuicios, a descontar de la liquidación que les corresponda por finalización del contrato el importe del salario de un día por cada día de retraso en el preaviso.

Las empresas vendrán obligadas a abonar la liquidación por finalización del contrato a la fecha de terminación del plazo comunicado por la persona interesada. El incumplimiento de esta obligación imputable a las empresas llevará aparejado el derecho de quien solicita el cese a recibir una indemnización equivalente al importe de un día por cada día de retraso en la liquidación, con el límite de los días fijados para el preaviso. No existirá tal obligación, y por consiguiente no nace este derecho, cuando no se preavise con la antelación debida, estando la empresa obligada no obstante a abonar la liquidación dentro de los quince días siguientes computados desde la fecha de notificación del cese, aplicándose la penalización a partir del día dieciséis.

Artículo 18. Periodo de prueba.

La duración del período de prueba será variable en función de la naturaleza de los puestos a cubrir, sin que, en ningún caso pueda exceder de seis meses para el personal técnico titulado, un mes para el personal teleoperador cualquiera que fuera su nivel, quince días para el personal no cualificado, y dos meses para los restantes niveles.

Las situaciones de incapacidad temporal, nacimiento, adopción, guarda legal con fines de adopción, acogimiento, riesgo durante el embarazo, riesgo durante la lactancia, violencia de género que pudieran afectar a las personas trabajadoras durante el periodo de prueba, siempre que se haya acordado expresamente en el contrato de trabajo, interrumpirán el cómputo del periodo de prueba, reanudándose a partir de la fecha de la reincorporación efectiva al trabajo.

Será nulo el pacto que establezca un periodo de prueba cuando la persona trabajadora haya desempeñado las mismas funciones con anterioridad en la empresa, bajo cualquier modalidad de contratación.

Artículo 19. Trabajo a distancia.

1. Se reconoce el trabajo a distancia y el teletrabajo como una forma de organización del trabajo o de realización de la actividad laboral conforme a la cual esta se presta en el domicilio de las personas trabajadoras o en el lugar elegido por estas mediante el uso exclusivo o prevalente de medios y sistemas informáticos, telemáticos y de telecomunicación.

2. Siendo de aplicación en esta materia lo dispuesto en el Estatuto de los Trabajadores, en la Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia y en el presente convenio, se entenderá que es regular el trabajo a distancia aquél que se preste en un periodo de referencia de tres meses, en un mínimo de treinta por ciento de la jornada, o el porcentaje proporcional equivalente en función de la duración del contrato de trabajo.

3. Esta forma de organización del trabajo es voluntaria para las empresas y las personas trabajadoras, regulándose con cada una de ellas mediante la suscripción de un Acuerdo individual de trabajo a distancia.

Dicho acuerdo tendrá como contenido mínimo el previsto en el artículo 7 de la Ley 10/2021, de trabajo a distancia, y no podrá contravenir lo dispuesto en dicha Ley ni en el presente convenio.

4. La realización del trabajo a distancia podrá ser reversible por voluntad de la empresa o de la persona trabajadora. La reversibilidad podrá producirse a instancia de la empresa o de la persona trabajadora, comunicándose por escrito con una antelación mínima de 20 días naturales.

5. Porcentajes de plantilla en situación de trabajo a distancia

a) Hasta un máximo del 30% de la plantilla de las empresas, cualquiera que sea su forma de contratación, podrá prestar servicios en régimen de trabajo a distancia el 100% de su jornada de trabajo.

Excepcionalmente, aquellas empresas que tengan un porcentaje del 70% o más de personas con discapacidad reconocida igual o superior al 33% en su plantilla podrá acordar con su representación legal de personas trabajadoras unos porcentajes superiores de teletrabajo para este colectivo.

b) Sin perjuicio del porcentaje anterior, las empresas podrán ofrecer a la totalidad de las personas trabajadoras, la prestación de servicios en la modalidad de trabajo a distancia híbrido. Este sistema híbrido consistirá en la posibilidad de realizar la prestación de servicio en régimen de teletrabajo, si bien será necesario el trabajo presencial durante al menos 9 días al trimestre, de los cuales al menos 2 de ellos habrán de ser en el mismo mes natural de cada uno de los tres meses que conforman los trimestres.

Para la ejecución del trabajo a distancia híbrido, con tres meses de anticipación se trasladará su planificación trimestral a cada persona trabajadora en este régimen así como a la representación legal de las personas trabajadoras.

Esta planificación de la presencialidad podrá ser objeto de modificación con un mes de antelación, a un máximo del 20% de la plantilla que se encuentre sujeta a este régimen. Dicho porcentaje de plantilla deberá ser informado a la fecha de publicación de la planificación y su afectación se determinará de forma rotativa. Por tanto, el personal que haya sido afectado por una modificación no podrá volver a estarlo hasta que no haya sido incluido en dicho porcentaje todo el personal del servicio. De producirse finalmente, la modificación le será notificada por escrito a la persona trabajadora con al menos 30 días de antelación.

6. Las personas que realicen su trabajo a distancia, ya sea en régimen de trabajo a distancia en el 100% de su jornada o en el denominado trabajo a distancia híbrido, estarán asignadas a un centro de trabajo de su provincia de residencia o provincias limítrofes.

En caso de no existir centro de trabajo en la provincia de residencia o limítrofes de la persona que teletrabaja, la empresa debe garantizar el derecho al teletrabajo del 100% de su jornada durante toda la duración de su relación contractual, incluyendo a este personal dentro del cómputo máximo establecido para esta modalidad de teletrabajo descrita en el párrafo primero del apartado 5.a. anterior.

La empresa que de conformidad con lo previsto en el artículo 20 de este Convenio colectivo, se subrogue en un servicio y en una de las localidades en las que exista subrogación de personas no tenga centro de trabajo, podrá, durante nueve meses desde la fecha de adjudicación definitiva del servicio, acordar el teletrabajo en el 100% de la jornada de toda la plantilla, no afectando en tal caso al límite del 30% previsto en el apartado 5 anterior, siendo obligatorio que durante dicho plazo la empresa cree un código de cotización de dicha provincia

a la Seguridad Social, que será efectivo desde la subrogación. Finalizado el plazo de 9 meses, la empresa deberá tener un centro de trabajo físico en la provincia, salvo que las personas trabajadoras de ese centro de trabajo formen parte del porcentaje de trabajo a distancia a tiempo completo previsto en el apartado 5 de este artículo.

7. Dotación de medios y compensación de gastos.

Las personas trabajadoras a las que les sea de aplicación lo previsto en la Ley 10/2021 tendrán derecho a la dotación y mantenimiento adecuado de todos los medios y herramientas para el ejercicio del trabajo a distancia concertado.

De conformidad con lo establecido en la Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia, en el caso de personas trabajadoras con discapacidad, las empresas asegurarán que tales medios y herramientas, incluidos los digitales, sean universalmente accesibles, para evitar cualquier exclusión por esta causa.

Asimismo, se garantizará la atención precisa en el caso de dificultades técnicas.

Las empresas dotarán de silla ergonómica a la persona trabajadora si la solicita y además de aquellos otros elementos que sean indicados en su caso por la legislación vigente o por el servicio de prevención de riesgos laborales de las empresas.

Las empresas no podrán utilizar herramientas, aplicaciones o dispositivos de las personas trabajadoras que no sean facilitadas por la propia empresa. En el caso de que fuera necesario un sistema de doble factor de autenticación, la empresa deberá facilitar las herramientas y medios necesarios para su uso. Como caso excepcional y exclusivamente para esta finalidad, si la persona trabajadora rechaza la herramienta facilitada por la empresa, podrá dar su consentimiento al uso de dispositivos o herramientas de su propiedad.

Cuando la persona retorne al trabajo presencial a jornada completa deberá reintegrar a las empresas todos los medios materiales puestos a su disposición.

8. Las empresas dotarán a las personas teletrabajadoras de un correo corporativo o de un sistema electrónico de comunicación sustitutivo, que permita el envío y recepción de textos y archivos en formato “jpg” y “pdf”, y que tenga un formato exportable, que podrá ser utilizado igualmente por la representación legal de las personas teletrabajadoras, con el respeto de las normas internas de funcionamiento de dichos sistemas. Estas normas internas no podrán limitar la normal comunicación entre plantilla y representación legal de las personas trabajadoras en las empresas.

Dicho correo electrónico o sistema electrónico sustitutivo, deberá ser facilitado a la Representación legal de las personas trabajadoras en el momento de su creación. El sistema a utilizar permitirá envío con copia y con copia oculta.

9. Por la totalidad de los gastos restantes que por cualquier concepto, incluyendo la conexión a internet, pudiera tener la persona trabajadora por el hecho de prestar servicios a distancia percibirá la siguiente cantidad:

– En el año 2023, las personas trabajadoras con jornadas semanales de 30 horas o superiores, se les abonarán 1,22 euros por día trabajado en esa modalidad.

– En el año 2023, a las personas trabajadoras con jornadas semanales inferiores a 30 horas, se les abonarán

0,96 euros por día trabajado en esa modalidad.

Los importes anteriores corresponden al año 2023 y se actualizarán anualmente, desde el 1 de enero de 2024, conforme con los incrementos de las tablas salariales.

Los atrasos correspondientes al periodo comprendido entre el 29 de noviembre de 2022 y el 31 de diciembre de 2022 se abonarán conforme a lo establecido en la disposición transitoria primera.

10. La empresa deberá entregar a la representación legal de las personas trabajadoras una copia de todos los acuerdos de trabajo a distancia que se realicen y de sus actualizaciones. Esta copia se entregará por la empresa en un plazo de diez días desde su formalización a la representación legal de las personas trabajadoras, que la firmarán a efectos de acreditar que se ha producido la entrega.

La empresa identificará de manera expresa en los censos de plantilla, que se facilitaran a la RLPT de forma trimestral, a las personas que trabajen a distancia, incluyendo centro de trabajo al que están adscritas y porcentaje de distribución entre trabajo presencial y trabajo a distancia.

Artículo 20. Sucesión en caso de finalización de la campaña o servicio a terceras empresas.

1. Cuando finalice la campaña o servicio contratado como consecuencia de la extinción del contrato mercantil que la fundamentaba, y la empresa o Administración principal volviera a adjudicar y/o sacar a concurso la misma campaña, o servicio o de características similares, a la finalizada, será de aplicación los efectos del artículo 44 del Estatuto de los Trabajadores sobre subrogación de empresas con los derechos y responsabilidades que ello implica.

Igualmente, se presumirá que existe un supuesto subrogatorio con los efectos del párrafo anterior, cuando la empresa principal o Administración extinga el contrato mercantil y adjudique la campaña o servicio de forma parcial a varias empresas cesionarias, o cuando el cliente principal extinga el contrato mercantil de la campaña o servicio para internalizar el objeto principal de dicha campaña.

2. Sin perjuicio de la aplicación de la normativa legal y a los efectos de un ordenado y efectivo traspaso de las personas trabajadoras de la empresa cedente a la empresa cesionaria, la empresa que sea nueva adjudicataria de la campaña o servicio se lo notificará de manera fehaciente a la empresa cesionaria en un plazo de cinco días hábiles desde la notificación por la empresa principal de la concesión de la campaña o servicio.

Con una antelación mínima de quince días hábiles a la fecha efectiva del traspaso de la plantilla a subrogar, salvo que ello no sea posible por causa de la fecha de adjudicación de la nueva campaña o servicio por la empresa principal, la empresa cedente trasladará a la empresa cesionaria la siguiente información en soporte informático que permita su tratamiento:

a) Número de personas trabajadoras asignadas a la campaña o al servicio que constituyen la unidad productiva autónoma a subrogar. A estos efectos la unidad productiva autónoma estará conformada por el personal, y en su caso los medios, susceptibles de poder disgregarse de la empresa y de actuar de modo autónomo para la campaña o servicio objeto de traspaso, aunque haya de dotársele de aquellos soportes, complementarios de la

actividad autónoma y complementaria, que recibía de la empresa en la que estaba incorporada.

b) Se entenderá que el personal que conforma la unidad productiva autónoma es aquel que lleve adscrito a la campaña o servicio y realice sus funciones en la misma al menos durante los seis meses anteriores a la finalización de la campaña o servicio, así como las personas de nuevo ingreso que hayan sido contratadas para dicha campaña o servicio y hayan trabajado exclusivamente para ella.

c) Asimismo, formarán parte de la unidad autónoma a subrogar las personas trabajadoras que en el momento del cambio de la titularidad tuvieran suspendido su contrato de trabajo por cualquier tipo de excedencia, incapacidad temporal o cualquier otras causas suspensiva del contrato de trabajo siempre que las mencionadas personas trabajadoras estén adscritas a la campaña o servicio o hayan realizado su actividad efectiva en la misma durante al menos los seis meses anteriores a la finalización de la campaña o servicio, computándose a éstos efectos los períodos que hayan permanecido en los supuestos suspensivos de la relación laboral.

d) La documentación a facilitar por la empresa cedente a la empresa cesionaria en los plazos indicados anteriormente, será la siguiente:

1. Certificación actualizada del organismo competente de estar al corriente de pago tanto a la Seguridad Social como a la Agencia Tributaria.

2. Copia de las doce últimas nóminas mensuales del personal afectado y resumen en formato editable de los resúmenes de nómina de ese período.

3. Boletines de cotización a la Seguridad Social correspondientes a la relación nominal de las personas afectadas correspondiente a los seis últimos meses.

4. Relación de personal afectado con las siguientes especificaciones:

– Nombre y apellidos.

– Número del DNI.

– Domicilio de la persona y datos de contacto.

– Copia de su contrato de trabajo y antigüedad en la empresa, si la reconocida es anterior.

– Modalidad del contrato, determinando la situación en que se encuentra la relación laboral y su acreditación.

– Si posee la condición de representante legal o sindical y fecha de su nombramiento y finalización del cargo si lo ha sido en el último año.

– Percepciones anuales de la persona por todos los conceptos.

– Número de afiliación a la Seguridad Social.

– Estado civil y número de hijos a su cargo.

– Calendario de vacaciones especificado por personas y referente al año en curso.

– Condiciones ad personam, en el caso de su existencia, o pactos colectivos que afecten al personal a traspasar.

– Información sobre la situación derivada de la protección a la maternidad, paternidad, incapacidad temporal y excedencias.

A estos efectos durante los seis primeros meses de vigencia del Convenio se elaborará un formato

estandarizado con los datos anteriores para que sea utilizado en los supuestos de subrogación de plantilla.

3. La empresa saliente extenderá un documento en el que se haga constar la liquidación de partes proporcionales correspondientes a las pagas extraordinarias, y en su caso de los haberes de las personas trabajadoras al momento de producirse la sucesión de las empresas, incluido el artículo 52 del Convenio firmando la misma al final de dicho documento, e implicando en dicha firma su particular responsabilidad por la veracidad de lo que en el mismo se expresa.

Respecto a las vacaciones, la empresa cedente y cesionaria liquidarán las mismas entre ellas, teniendo las personas trabajadoras derecho al disfrute y retribución de las mismas en la nueva adjudicataria, manteniendo el calendario de vacaciones acordadas.

4. Las obligaciones formales para facilitar la subrogación de las personas trabajadoras de la empresa cedente a la empresa cesionaria, atendiendo a las particularidades y el número de personas que son objeto de traspaso de la campaña o servicio a subrogar y con la finalidad del ordenado traspaso, serán realizadas por las empresas, aun cuando la empresa cesionaria no tenga como actividad principal el ámbito funcional del Convenio.

5. La representación legal de las personas trabajadoras del centro o de los centros de trabajo al que estén afectos las personas a subrogar serán informadas por la empresa cedente y cesionaria del traspaso de las personas trabajadoras en los términos previstos en el artículo 44 del Estatuto de los Trabajadores.

Asimismo, la empresa cedente remitirá a su representación legal de las personas trabajadoras un listado nominativo de las personas a traspasar con al menos quince días de antelación a la fecha de efectos de la transmisión, o en plazo inferior si ello no sea posible por causa de la fecha de adjudicación de la nueva campaña o servicio.

6. Los representantes legales de las personas trabajadoras de las campañas o servicios afectados por la subrogación, a los efectos del mantenimiento de su cargo representativo, podrán optar, en el plazo de siete días naturales desde la comunicación fehaciente de la subrogación, por su traspaso a la empresa cesionaria con mantenimiento de su condición de representante hasta la finalización de su mandato, salvo que se celebren elecciones a representante de personas trabajadoras con anterioridad o permanecer en la empresa cedente con el mantenimiento de su cargo representativo.

Asimismo, si la representación legal de las personas trabajadoras de un centro de trabajo cuya plantilla va a ser traspasada por subrogación en su totalidad, optara por permanecer en la empresa cedente serán trasladados por la empresa a otro centro de trabajo; en caso de no aceptar el traslado la persona representante legal de las personas trabajadoras, en el plazo de cuarenta y ocho horas desde la comunicación fehaciente de la subrogación, tendrá que formar parte necesariamente de la plantilla a subrogar.

CAPÍTULO VI Movilidad

Artículo 21. Movilidad funcional.

La movilidad funcional en el seno de la empresa se realizará, conforme a lo previsto en el presente Convenio, respetando, en todo caso, el régimen jurídico, garantías y requisitos establecidos en el Estatuto de los Trabajadores.

La movilidad funcional dentro del mismo grupo profesional no podrá realizarse entre especialidades radicalmente distintas, que requieran procesos formativos complejos de adaptación.

Dentro del grupo profesional, el grado de requerimientos o de desempeños de las funciones realizadas en cada momento determinarán el nivel retributivo que sea de aplicación.

La movilidad funcional dentro del mismo grupo profesional no supondrá reducción del nivel retributivo de procedencia.

La movilidad para la realización de funciones pertenecientes a un grupo profesional superior, así como la movilidad para la realización de funciones pertenecientes a un grupo profesional inferior, se regulará conforme a las previsiones establecidas al respecto en el artículo 39 del Estatuto de los Trabajadores.

Cuando la empresa estime necesario que una persona contratada realice trabajos correspondientes a un nivel superior, aquélla percibirá, durante el tiempo en que preste los mismos, el salario correspondiente a dicho nivel.

Quienes realicen funciones de un nivel superior durante seis meses al menos en el periodo de un año, o durante ocho meses al menos, en un periodo de dos años, pasarán a pertenecer al nivel superior correspondiente a las funciones realizadas. A estos efectos, el cómputo debe ser diario, independientemente del número de horas de la jornada dedicadas a las funciones de nivel superior.

La movilidad, cuando implique cambios entre gestión técnica especializada y gestión de servicios de carácter general, podrá realizarse siempre que las nuevas funciones asignadas sean equivalentes a las de procedencia, entendida la equivalencia en los términos establecidos en el artículo 22.3 del Estatuto de los Trabajadores.

El trabajador o la trabajadora podrá solicitar el cambio de funciones, tanto dentro de un grupo profesional como fuera del mismo. En estos casos la solicitud deberá ser razonada y se deberán cumplir los requisitos establecidos en este Convenio para el desempeño de las funciones o puesto solicitados. La empresa dará contestación razonada a la solicitud en el plazo de un mes.

La movilidad funcional realizada de mutuo acuerdo entre las partes, habrá de respetar lo establecido con carácter general en este Convenio y en la legislación aplicable.

En consecuencia, los cambios de funciones distintos de lo establecido en los apartados anteriores requerirán acuerdo de las partes o, en su defecto, el sometimiento a las reglas previstas para las modificaciones sustanciales de las condiciones de trabajo, de conformidad con lo establecido en el artículo 41.1. f) del Estatuto de los Trabajadores.

El pago de funciones de nivel superior, cuando se realicen de forma esporádica y se abone por día efectivo, se aplicará dividiendo la diferencia entre el salario Convenio mensual de ambos niveles, entre 30 y multiplicados por 1,4.

CAPÍTULO VII Tiempo de trabajo

Artículo 22. Jornada.

Durante la vigencia del presente Convenio, incluida en su caso la prórroga o ultraactividad, 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.

Para aquellas empresas que, incluidas en el ámbito de aplicación del presente Convenio y que, por aplicación de un convenio colectivo de distinto ámbito, abonen a sus trabajadores y trabajadoras un salario inferior a lo previsto en este convenio sectorial para su grupo y nivel la jornada anual máxima para dichas empresas será de 1597 horas de trabajo efectivo para las personas trabajadoras contratadas a tiempo completo y la parte proporcional para aquellas personas trabajadoras contratadas a tiempo parcial.

A los efectos de lo dispuesto en el párrafo anterior, se entiende que una empresa abona un salario inferior, cuando la retribución bruta total anual por todos los conceptos salariales que establezca dicho convenio colectivo de distinto ámbito conforme a la clasificación profesional de la persona trabajadora, sea inferior a la retribución anual bruta que percibiría la persona trabajadora por todos los conceptos aplicables al grupo profesional y nivel (anexo I del Convenio) así como por los conceptos regulados en el anexo II que le corresponderían conforme al presente Convenio y que se encuentren vigentes en cada momento.

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, sin perjuicio de que también les resultará de aplicación lo dispuesto en los dos párrafos anteriores cuando el salario anual total resulte inferior al establecido en el presente Convenio.

De conformidad con lo establecido en el párrafo tercero del artículo 4 del presente Convenio, la regulación en materia de jornada recogida en el presente artículo tendrá carácter de norma exclusiva y excluyente.

Las jornadas de trabajo, a partir del 1 de enero de 2024, habrán de respetar los siguientes porcentajes:

– Como mínimo el 30% de la plantilla de las empresas estarán en jornadas a tiempo completo conforme con el Convenio colectivo.

– Como máximo, el 30% de la plantilla de las empresas podrán estar contratadas en jornadas inferiores a 30 horas semanales.

El cómputo de los porcentajes anteriores, se llevará a efecto sobre la media de la plantilla de las empresas del año anterior, a cuyos efectos la misma se calculará sobre los días de cotización del personal contratado en la empresa, de manera análoga al sistema regulado en el Estatuto de los Trabajadores a efectos de elección de los delegados de personal o miembros del Comité de Empresa.

Las situaciones de reducción de jornada por guarda legal computarán en su jornada de origen.

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 número de horas semanales de trabajo efectivo no podrá ser superior a 48 horas durante la vigencia de este Convenio.

La distribución irregular diaria y semanal de la jornada deberá ajustarse mensualmente, de tal forma que, en dicho periodo no podrán realizarse más horas de las que se establecen en el cómputo semanal. A tales efectos habrá que considerar los días festivos existentes en el mes. El ajuste mensual se realizará en la primera semana del mes siguiente.

En el caso de los contratos a tiempo parcial con jornada superior a 30 horas semanales, el límite semanal para la distribución irregular señalado en el apartado anterior, deberá ajustarse proporcionalmente a su jornada sin que supere el número de horas mensuales proporcionales sobre la jornada completa.

Quienes tengan un contrato a tiempo parcial y una jornada igual o inferior a 30 horas semanales, no podrán superar dicha jornada semanal cuando se distribuya irregularmente.

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, las personas trabajadoras disfrutarán, en cada periodo de siete días, como mínimo de un día de descanso, de los tres correspondientes a cada periodo de 14 días.

Por acuerdo individual o colectivo se podrá establecer otro sistema de libranza.

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

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

Mediante acuerdo con la representación legal de las personas trabajadoras, 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 las personas trabajadoras, aquella o estos podrán pedir la mediación de la Comisión Paritaria de interpretación del Convenio.

Artículo 27. Consolidación de jornada.

En el supuesto de pactos individuales de ampliaciones temporales de jornada, se consolidará la media de las horas ampliadas durante cada año natural, siempre que el número de días con jornada ampliada alcance los 110 días, de forma continua o discontinua.

La media de ampliaciones a consolidar se realizará con la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Suma n.º de horas ampliadas diarias año natural} - \text{horas ampliadas en período vacacional}}{330 \text{ días}}$$

Se computarán a estos efectos el periodo de ampliación, a excepción de los días de incapacidad temporal por

contingencias comunes y periodos de suspensión temporal de la relación laboral distintas de las suspensiones por nacimiento, riesgo para el embarazo y la lactancia natural.

Una vez obtenido el resultado de la fórmula anterior, la consolidación se realizará por horas completas, de tal forma que si el resultado fuera inferior a uno no se consolidará y si el resultado fuera igual o superior a uno, se consolidará utilizando la regla del redondeo, al alza o a la baja, para las fracciones de hora.

Dicha consolidación se hará efectiva en el mes de enero del ejercicio siguiente, y será voluntaria para la persona trabajadora.

Cuando se produzca una nueva contratación no se podrá acordar la ampliación de jornada prevista en el contrato de trabajo en los primeros 30 días del contrato, salvo que por necesidades imprevistas, la empresa justifique debidamente a la representación social y con carácter anticipado las circunstancias de dichas ampliaciones.

En el mes de enero del año natural, se informará a la Representación legal de las personas trabajadoras mediante hoja de cálculo editable de las ampliaciones realizadas debidas a este artículo, de manera nominal y con el detalle diario.

Artículo 28. Desconexión digital.

1. Conforme con lo dispuesto en los artículos 88 de la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y 20.bis del Estatuto de los Trabajadores, se reconoce a las personas trabajadoras el derecho a la desconexión digital, con el objetivo de garantizar, fuera del tiempo de trabajo, el respeto de los descansos, permisos y vacaciones, así como su intimidad personal y familiar, y promover un equilibrio entre la vida personal, familiar y laboral.

2. El ejercicio de este derecho atenderá a la naturaleza y objeto de la relación laboral, potenciarán el derecho a la conciliación de la actividad laboral y la vida personal y familiar y se sujetará a lo acordado entre la empresa y los representantes de las personas trabajadoras.

3. Las empresas, previa audiencia de los representantes de las personas trabajadoras, elaborarán una política interna dirigida a las personas trabajadoras, incluidos los que ocupen puestos directivos, en la que definirán las modalidades de ejercicio del derecho a la desconexión y las acciones de formación y de sensibilización del personal sobre un uso razonable de las herramientas tecnológicas que evite el riesgo de fatiga informática. En particular, se preservará el derecho a la desconexión digital en los supuestos de realización total o parcial del trabajo a distancia así como en el domicilio del empleado vinculado al uso con fines laborales de herramientas tecnológicas

CAPÍTULO VIII Vacaciones, permisos y licencias

Artículo 29. 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.

Quienes tengan contratos temporales inferiores a un año disfrutarán de los días de vacaciones que les correspondan, proporcionalmente, en función de la duración de su contrato. Si por cualquiera causa ajena a la voluntad de las partes no se hubiera disfrutado período vacacional durante la vigencia del contrato se abonará la compensación económica correspondiente en la liquidación de haberes a la finalización de su relación laboral.

Las personas con más de un año de actividad laboral se regirán por el artículo 38 del Estatuto de los Trabajadores.

Si la persona contratada causara baja antes del 31 de diciembre del año en que haya disfrutado las vacaciones se le descontará de la liquidación correspondiente el importe de los días disfrutados en exceso.

Cuando el período de vacaciones fijado en el calendario de vacaciones de la empresa al que se refieren los párrafos anteriores coincida en el tiempo con una incapacidad temporal derivada del embarazo, el parto o la lactancia natural o con el período de suspensión del contrato de trabajo previsto en los apartados 4, 5 y 7 del artículo 48 del Estatuto de los Trabajadores, se tendrá derecho a disfrutar las vacaciones en fecha distinta a la de la incapacidad temporal o a la del disfrute del permiso que por aplicación de dicho precepto le correspondiera, al finalizar el período de suspensión, aunque haya terminado el año natural a que correspondan.

Artículo 30. Permisos retribuidos.

1. El personal, previo aviso y justificación, podrá 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, contados a partir del primer día laborable para la persona trabajadora en que se produzca el hecho causante.

b) Tres días naturales en caso de accidente, enfermedad grave sin hospitalización 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 primer día laborable para la persona trabajadora en que se produzca el hecho causante,

inclusive.

c) Cuatro días naturales en caso de fallecimiento de cónyuge, padre, madre, padres políticos, madres políticas, hijos, hijas, hermanos y hermanas; contados a partir del primer día laborable para la persona trabajadora en que se produzca el hecho causante.

d) Dos días naturales en caso de fallecimiento, de pariente hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad; contados a partir del primer día laborable para la persona trabajadora en que se produzca el hecho causante.

e) En los supuestos contemplados en los anteriores apartados b) y c), 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 d) cuando se tenga que realizar un desplazamiento de 200 kilómetros o superior el permiso será de cuatro días.

f) Dos días naturales por traslado del domicilio habitual que no serán acumulables a la licencia por matrimonio; contados a partir del primer día laborable para la persona trabajadora en que se produzca el hecho causante.

g) 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.

h) 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 31. 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.

CAPÍTULO IX Excedencias y reducción de la jornada por motivos familiares

Artículo 32. Excedencias especiales.

Quienes tengan una antigüedad mínima de un año en la empresa, tendrán derecho a disfrutar de una excedencia especial sin sueldo por un máximo de un mes y por una sola vez al año. Alternativamente, dicha excedencia especial podrá ser fraccionada en dos periodos máximos de quince días naturales, uno en cada semestre del año. En este último caso el periodo de excedencia podrá ser de quince días o inferior. A la finalización de esta excedencia la incorporación al puesto de trabajo se efectuará de manera inmediata y sin que sea necesaria la existencia de vacante.

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

Las empresas, no obstante, podrán 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 personas:

– Empresas de 20 o menos personas en plantilla: una persona.

– Empresas de 21 a 50 personas en plantilla: dos personas.

– Empresas de 51 a 100 personas en plantilla: tres personas.

– Empresas de más de 100 personas en plantilla: más del 3% de la plantilla.

En la distribución de estas excedencias, y a los efectos de su concesión, el número tope de personas indicado, no podrá pertenecer a un mismo departamento o servicio de la empresa.

Artículo 33. Otros tipos de Excedencia.

1. Voluntaria o forzosa.

La excedencia podrá ser voluntaria o forzosa.

1.1 La forzosa: Que dará derecho a la conservación del puesto y al cómputo de la antigüedad de su vigencia, se concederá por la designación o elección para un cargo público que imposibilite la asistencia al trabajo. El reingreso deberá ser solicitado dentro del mes siguiente al cese en el cargo público.

1.2 Voluntaria: Quien tenga al menos una antigüedad en la empresa de un año tiene derecho a que se le reconozca la posibilidad de situarse en excedencia voluntaria por un plazo no menor a cuatro meses y no mayor a cinco años. Este derecho sólo podrá ser ejercitado otra vez por la misma persona si han transcurrido cuatro años desde el final de la anterior excedencia voluntaria.

2. Excedencia por cuidado de familiares.

2.1 Se tendrá derecho a un periodo de excedencia de duración no superior a tres años para atender el cuidado de cada hijo o hija, tanto cuando lo sea por naturaleza, como por adopción, guarda con fines de adopción o en los supuestos de acogimiento, tanto permanente como preadoptivo, aunque estos sean provisionales a contar

desde la fecha de nacimiento o, en su caso, de la resolución judicial o administrativa.

2.2 También se tendrá derecho a un periodo de excedencia de duración no superior a dos años, para atender al cuidado de parientes de hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, que por razones de edad, accidente, enfermedad o discapacidad no puedan valerse por sí mismos, y no desempeñen actividad retribuida.

2.3 Estas excedencias cuyo período de duración podrá disfrutarse de forma fraccionada, constituye un derecho individual. No obstante, si dos o más personas contratadas por la misma empresa generasen este derecho por el mismo sujeto causante, la empresa podrá limitar su ejercicio simultáneo por razones justificadas de funcionamiento de la empresa.

2.4 Cuando un nuevo sujeto causante diera derecho a un nuevo periodo de excedencia, el inicio de la misma dará fin al que, en su caso, viniera disfrutando.

2.5 El periodo de permanencia en situación de excedencia, conforme a este artículo, será computable a efectos de antigüedad, y la persona afectada tendrá derecho a la asistencia a cursos de formación profesional, a cuya participación deberá ser convocada por la empresa, especialmente con ocasión de su reincorporación.

Durante el primer año tendrá derecho a la reserva de su puesto de trabajo. Transcurrido dicho plazo, la reserva quedará referida a un puesto de trabajo del mismo grupo o nivel equivalente. No obstante, cuando la persona afectada forme parte de una familia que tenga reconocida oficialmente la condición de familia numerosa, la reserva de su puesto de trabajo se extenderá hasta un máximo de 15 meses cuando se trate de una familia numerosa de categoría general, y hasta un máximo de 18 meses si se trata de categoría especial.

Artículo 34. Reducción de la jornada por motivos familiares.

1. Por lactancia de un hijo o hija menor de nueve meses, se tendrá derecho a una hora de ausencia al trabajo, que se podrá dividir en dos fracciones. Voluntariamente, se podrá sustituir este derecho por una reducción de jornada, con la misma finalidad, en media hora si coincide con el comienzo y el final de la jornada o en una hora si dicha reducción se concentra al principio o al final de su turno de trabajo.

Este derecho podrá ser acumulado, fuere cual fuere la modalidad de contratación, en jornadas completas y sustituirlo por 15 días naturales a disfrutar de forma ininterrumpida e inmediatamente después del periodo de la suspensión del contrato por maternidad. En el supuesto de parto múltiple estos derechos se incrementarán proporcionalmente, de tal forma que se tendrá derecho a una hora de ausencia al trabajo, o media hora de reducción de jornada, o una hora si dicha reducción se concentra al principio o al final de su turno de trabajo, o 15 días de descanso ininterrumpido, por cada hijo o hija, a disfrutar en los términos los previstos para el supuesto de parto sencillo.

2. Quien por razón de guarda legal tenga a su cuidado directo alguna persona menor de doce años o una persona con discapacidad, que no desempeñe una actividad retribuida, tendrá derecho a una reducción de la jornada de trabajo, con la disminución proporcional del salario entre al menos un octavo y un máximo de la mitad de la duración de aquélla.

3. Tendrá el mismo derecho quien precise encargarse del cuidado directo de un pariente, hasta el segundo

grado de consanguinidad o afinidad, que, por razones de edad, accidente o enfermedad, no pueda valerse por sí mismo, y que no desempeñe actividad retribuida.

4. La reducción de jornada contemplada en el presente apartado constituye un derecho individual. No obstante, si dos o más personas contratadas por la misma empresa generasen este derecho por el mismo sujeto causante, la empresa podrá limitar su ejercicio simultáneo por razones justificadas de funcionamiento de la empresa.

5. La trabajadora víctima de violencia de género tendrá derecho, para hacer efectiva su protección o su derecho a la asistencia social integral, a la reducción de la jornada de trabajo con disminución proporcional del salario o a la reordenación del tiempo de trabajo, a través de la adaptación del horario, de la aplicación del horario flexible o de otras formas de ordenación del tiempo de trabajo que se utilicen en la empresa.

Estos derechos se podrán ejercitar en los términos que para estos supuestos concretos se establezcan en los acuerdos entre la empresa y la representación de los trabajadores, o conforme al acuerdo entre la empresa y la trabajadora afectada. En su defecto, la concreción de estos derechos corresponderá a la trabajadora, siendo de aplicación las reglas establecidas en el apartado anterior, incluidas las relativas a la resolución de discrepancias.

6. En los casos de nacimientos de hijos o hijas prematuros o que, por cualquier causa, deban permanecer hospitalizados a continuación del parto, la madre o el padre tendrán derecho a ausentarse del trabajo durante una hora. Asimismo, tendrán derecho a reducir su jornada de trabajo hasta un máximo de dos horas, con la disminución proporcional del salario. Para el disfrute de este permiso se estará a lo previsto en el artículo 37.5 del Estatuto de los Trabajadores.

7. Quienes tengan necesidad de hacer efectivo su derecho a la conciliación de la vida familiar y laboral, podrán solicitar adaptaciones de la duración y distribución de la jornada de trabajo en la ordenación del tiempo de trabajo y en la forma de prestación, incluida la prestación de su trabajo a distancia. Dichas adaptaciones deberán ser razonables y proporcionadas en relación con las necesidades de la persona trabajadora y con las necesidades organizativas y productivas de la empresa.

En el caso de que tengan hijos o hijas, las personas trabajadoras tienen derecho a efectuar dicha solicitud hasta que los hijos o hijas cumplan doce años.

Las empresas atenderán las solicitudes referidas en el presente artículo conforme al procedimiento descrito en el artículo 34.8 del Estatuto de los Trabajadores.

Artículo 35. Concreción horaria y determinación del periodo de disfrute.

La concreción horaria y la determinación del periodo de disfrute del permiso de lactancia y de la reducción de la jornada, previstos en este capítulo, corresponderá al trabajador o a la trabajadora dentro de su jornada ordinaria. Se deberá preavisar a la empresa con quince días de antelación, la fecha en que se incorporará a su jornada ordinaria.

CAPÍTULO X Clasificación y promoción profesional

Artículo 36. Principios generales.

Sin perjuicio de la movilidad funcional y polivalencia de los grupos profesionales, los trabajadores y las trabajadoras de las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de este Convenio, se clasificarán con arreglo a las actividades profesionales pactadas y/o, en su caso, ejecutadas, y las normas que se establecen en este sistema de clasificación profesional con arreglo al cual aquellas deben ser definidas.

Con carácter general la persona contratada desarrollará las tareas propias de su grupo profesional, así como tareas suplementarias y/o auxiliares precisas que integren el proceso completo del cual formen parte.

Cuando se desempeñen habitualmente y dentro de las condiciones estipuladas en este Convenio, funciones propias de dos o más grupos profesionales, la clasificación se realizará en virtud de las funciones más prevalentes.

Artículo 37. Aspectos básicos para la clasificación profesional.

1. A los efectos del presente Convenio, y de acuerdo con el artículo 22.2 del Estatuto de los Trabajadores, se entiende por grupo profesional el que agrupa unitariamente las aptitudes profesionales, titulaciones, y contenido general de la prestación.

2. La aptitud profesional es el resultado de la ponderación global de, entre otros, los siguientes factores:

– Conocimientos.

– Iniciativa y autonomía

– Complejidad.

– Responsabilidad.

– Capacidad de dirección.

– En su caso, titulaciones.

Artículo 38. Sistema de clasificación profesional.

La inclusión dentro de cada grupo profesional será el resultado de la ponderación global de los factores antes mencionados, y de las titulaciones, en su caso, requeridas.

El sistema de clasificación profesional se configura en el sector, y en base a lo regulado en el artículo 22 del Estatuto de los Trabajadores, en los grupos, niveles y promoción profesional que en este capítulo se señalan, y en el que se incluyen a título enunciativo las funciones que les son propias.

La reseña de los grupos profesionales y niveles que se establecen en este Convenio no supone que, necesariamente, deban existir todos en cada empresa o centro de trabajo, ya que su existencia estará en

función, en todo caso, de las actividades que realmente deban desarrollarse.

Artículo 39. Grupos profesionales: descripción.

Grupo profesional A.-Dirección o mandos superiores.

Pertenecen a este grupo profesional las personas que, por conocimiento o experiencia profesional, tienen atribuidas funciones directivas o de responsabilidad ejecutiva, coordinadora o asesora, con autonomía, capacidad de supervisión y responsabilidad, acordes con las funciones asignadas.

Se incluyen en este grupo los directivos y responsables de departamento o área.

Grupo profesional B.-Personal Técnico.

Pertenecen a este grupo las personas que para el desarrollo de sus funciones deben tener una cualificación profesional en las técnicas propias del trabajo específico que desarrollan.

Se incluyen en este grupo las personas con titulaciones superiores, titulaciones medias, y el personal en prácticas.

Grupo profesional C.-Personal Técnico en informática.

Pertenecen a este grupo las personas que ejecutan de forma habitual las funciones propias de sistemas y desarrollos informáticos, reuniendo la cualificación adecuada para ello.

Se incluyen en este grupo los jefes y jefas de proyectos, analistas, personal técnico de sistemas programación y ayudantes de sistemas.

Grupo profesional D.-Administración y operación.

Pertenecen a la administración las personas que, utilizando los medios operativos e informáticos, ejecutan de forma habitual las funciones propias administrativas de la empresa.

Pertenecen a la operación las personas encargadas de realizar tareas de operación de Contact Center, atendiendo o gestionando las llamadas, y/o actividades administrativas, comerciales, relaciones públicas, organizativas, control de calidad etc., bien individualmente o coordinando o formando a un grupo de ellas.

Se incluyen en este grupo los jefes y jefas de administración, el personal técnico administrativo, oficiales, el personal auxiliar administrativo, responsables de servicio, el personal de supervisión, coordinación y formación, los agentes de calidad (quality), gestores, gestoras y personal teleoperador/operador en cualquiera de sus grados.

Grupo profesional E.-Servicios generales.

Pertenecen a este grupo aquellas personas que, sin necesidad de ninguna cualificación profesional, ni conocimientos especializados de ningún tipo, salvo los que se adquieran por el mero desarrollo de su trabajo, se dedican a las más variadas funciones de servicio o auxilio de la actividad general de la empresa.

Se incluyen en este grupo, conserjes, ordenanzas, guardas y personal de limpieza.

Artículo 40. Promoción profesional en el grupo de operaciones.

Se establecen los siguientes niveles dentro del grupo de operaciones:

– Teleoperador/a.

– Teleoperador/a especialista.

– Gestor/a.

– Coordinador/a.

– Formador/a.

– Agente de calidad (quality).

1. Los teleoperadores y las teleoperadoras realizan tareas de Contact Center habituales y normales con una formación previa. Atienden o emiten contactos siguiendo métodos de trabajo con actuaciones protocolizadas, y recepcionan llamadas para la prestación o atención de cualesquiera servicios enumerados en el artículo 2 de este Convenio.

El acceso al nivel de especialista se produce de modo automático tras llevar un año prestando servicios efectivos como Teleoperador o Teleoperadora de nuevo ingreso dentro de la empresa.

Para el paso al nivel de especialista, los periodos de descanso por maternidad, paternidad, adopción y acogimiento, legalmente establecidos, se tienen que tener en cuenta como efectivamente trabajados a estos efectos.

2. Gestor o gestora es quien, utilizando la tecnología adecuada, desarrolla sus funciones en alguna de las siguientes actividades especializadas:

Venta activa en emisión: Se considera actividad especializada de gestor o gestora, la venta activa en emisión, cuando para su realización el trabajador o trabajadora prepara la venta, detecta necesidades, argumenta y ofrece un producto/servicio, persuadiendo y convenciendo al cliente potencial, utilizando argumentos de venta complejos sin diálogo preestablecido, cerrando un acuerdo de adquisición o venta.

No se considerará actividad especializada de gestor o gestora la venta en emisión, cuando esta sea complementaria de una campaña o servicio, cuyo objeto principal no es el de la venta, y cuando la acción a realizar sea la simple información de las características de un producto o servicio aunque termine con un acuerdo de adquisición o venta, o aquella que se realice como ampliación de servicios o productos ya contratados no diferenciados.

Soporte tecnológico: Se considera actividad especializada de gestor, la actividad de soporte tecnológico, cuando para su realización se presta asesoramiento tecnológico y/o informático especializado a incidencias complejas, que no puedan ser resueltas por los centros de atención general al cliente, identificando y diferenciando la incidencia del cliente, fuera de los procedimientos sistematizados, analizando y haciendo el diagnóstico de la misma, y resolviéndola mediante la interacción de los conocimientos adquiridos y la utilización de herramientas específicas.

Soporte profesional: Se considera actividad especializada de gestor, la actividad de soporte profesional, cuando

para su realización se presta asesoramiento profesional a incidencias complejas que no puedan ser resueltas de manera automática con el seguimiento de un argumentario sistematizado, sino que identificando y diferenciando la incidencia del usuario, mediante la interacción de los conocimientos adquiridos, resuelve la incidencia, activando, si fuera preciso, los recursos necesarios para ello, en las siguientes unidades especializadas: Riesgo e inversiones en Banca Telefónica y Seguros; Asesoramiento Tributario; y Emergencias.

Gestión de impagados: Se considera actividad especializada de gestor, la actividad de reclamación de deuda, cuando se gestiona y negocia la deuda, administrando una cartera de impagados, promoviendo, activando y realizando las acciones necesarias para el cobro del impago.

Gestión de incidencias de facturación: Se considera actividad especializada de gestor, la actividad de resolución de incidencias de facturación, cuando, por la complejidad de determinadas incidencias, esté constituida una unidad especializada de segundo nivel, donde se gestionan dichas incidencias complejas que no pueden ser resueltas por el resto del personal teleoperador integrado en el citado departamento, y para ello se identifica y diferencia la incidencia del cliente, fuera de los procedimientos sistematizados, analizando y haciendo el diagnóstico de la misma, y resolviéndola mediante la interacción de los conocimientos adquiridos y la utilización de herramientas específicas.

El personal que realice estas actividades especializadas percibirá el salario correspondiente al nivel de gestor mientras lleven a cabo las mismas, o su parte proporcional en jornada diaria cuando en su ejecución no agoten la mensualidad. El pago de funciones de Nivel superior, cuando se realice de forma esporádica y se abone por día efectivo, se aplicará dividiendo la diferencia entre el salario Convenio mensual de ambos niveles, entre 30 y multiplicados por 1,4.

Cuando de modo continuado lleven un año ejecutando dichas funciones, consolidarán el nivel de gestor/a. Cuando estas mismas actividades especializadas no se realicen de modo continuado, el nivel de gestor/a se consolidará a los dos años, siempre que en tal periodo de tiempo hayan llevado a cabo dichas actividades especializadas durante un periodo mínimo de 150 días laborables. A estos efectos, el cómputo debe ser diario, independientemente del número de horas de la jornada dedicadas a las funciones de nivel superior.

3. Coordinador o coordinadora es quien tiene encomendada y realiza la coordinación de un grupo de personal teleoperador o gestor, 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.

Dada la posibilidad de que en algún momento pueda existir puesto o puestos de gestor/a o de coordinador/a, el personal teleoperadores/as especialistas o gestores/as, 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.

4. Formador o formadora: es quien se encarga de impartir los cursos formativos para la capacitación del personal de Operaciones.

5. Agente de calidad/quality: es quien se encarga de efectuar el control de calidad de las tareas realizadas por el personal Teleoperador y Gestor.

Artículo 41. Niveles.

Grupo A:

Directivos/as: Nivel 1.

Jefes/as de Departamentos o áreas: Nivel 2.

Grupo B:

Titulados/as superiores: Nivel 4.

Titulados/as medios: Nivel 5.

Grupo C:

Jefes/as de Proyectos: Nivel 3.

Analistas funcionales: Nivel 3.

Analistas: Nivel 4.

Técnicos/as de sistemas A: Nivel 4.

Técnicos/as de sistemas B: Nivel 5.

Ayudante de sistemas: Nivel 8.

Analista-Programador/a: Nivel 5.

Programador/a senior: Nivel 5.

Programador/a junior: Nivel 6.

Grupo D:

Jefe/a de Administración: Nivel 5.

Técnico/a Administrativo/a: Nivel 6.

Oficial/a Administrativo/a: Nivel 8.

Auxiliar Administrativo: Nivel 11.

Responsable de servicios: Nivel 5.

Supervisor/a A: Nivel 6.

Supervisor/a B: Nivel 7.

Coordinador/a: Nivel 8.

Formador/a: Nivel 8.

Agente de calidad (Quality): Nivel 8.

Gestor/a Telefónico/a: Nivel 9.

Teleoperador/a/Operador/a Especialista: Nivel 10.

Teleoperador/a/Operador/a: Nivel 11.

Grupo E:

Oficial de Oficios Propios: Nivel 11.

Auxiliar de Oficios Propios: Nivel 12.

CAPÍTULO XI Concepto y estructura de las retribuciones económicas

Artículo 42. Principios generales sobre retribución.

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

Artículo 43. Conceptos retributivos.

El régimen retributivo pactado en el presente Convenio, queda estructurado de la siguiente forma:

a) Salario Base Convenio.

b) Complementos salariales.

c) Complementos extrasalariales

Artículo 44. Salario base.

Se entiende por salario base Convenio el correspondiente a la persona contratada en función de su pertenencia a uno de los grupos y niveles salariales descritos en el presente Convenio, y que figuran en las tablas anexas del mismo.

El salario base remunera la jornada anual de trabajo efectivo pactada en este Convenio Colectivo.

Artículo 45. Incrementos salariales.

Las tablas que se incorporan como anexo de este Convenio, son el resultado de los incrementos salariales pactados para los años 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, estructurados conforme a los siguientes puntos:

Año 2020: 0.

Año 2021: 0.

Año 2022: 3,5%.

Año 2023: 3,5%.

Año 2024; 3%.

Año 2025: IPC cerrado año anterior (mínimo 1% tope 3,5%).

Año 2026: IPC cerrado año anterior + diferencial 0,5% (mínimo 1% – tope 3,5%).

Las tablas salariales correspondientes a los años 2025 y 2026 serán elaboradas por la Comisión Paritaria del Convenio Colectivo en los 15 días siguientes a la publicación oficial del IPC real del año anterior.

Con efecto de 1 de enero de 2024 se eliminan los niveles 11 y 12 de la tabla de salario base, incluyéndose tales niveles en el nivel 10 (a denominar a partir de ese momento Teleoperador/a u Operador/a).

Asimismo, con efecto de 1 de enero de 2024 y como consecuencia de la eliminación de los niveles 11 y 12, los puestos de trabajo que integran el Grupo E previstos en el artículo 41 del presente convenio se unificarán en un único puesto, a denominar a partir de ese momento Personal de Oficios Propios, incluido en el nivel 10.

Artículo 46. Complementos salariales.

Son complementos salariales las cantidades que, en su caso, deban adicionarse al salario base Convenio, por cualquier concepto distinto al de la jornada ordinaria anual del trabajador/a y su adscripción a un grupo profesional y nivel retributivo.

Los complementos salariales se ajustarán, principalmente, a alguna de las siguientes modalidades:

– Personales: En la medida en que deriven de las condiciones personales del trabajador o la trabajadora.

– De puesto de trabajo: Integrados por las cantidades que se deba percibir por razón de las características del puesto de trabajo o de la forma de realizar la actividad.

– De tiempo.

Pluses salariales

Artículo 47. Complementos de vencimiento superior al mes.

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.

Mediante acuerdo individual, el importe total de las pagas extraordinarias podrá prorratearse entre doce mensualidades.

Artículo 48. 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 49. 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 50. 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 51. 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 la persona trabajadora, el valor 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 52. 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.

Pluses extrasalariales

Artículo 53. 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 54. Gastos de locomoción y dietas.

a) Gastos de locomoción: Los desplazamientos que, como consecuencia de los cometidos que se ordenen al personal, y que deban ser desempeñados fuera del término municipal donde radique su centro de trabajo, serán abonados por la empresa.

Cuando se utilice para tales desplazamientos vehículo propio, habiendo sido previamente autorizado por la empresa para ello, se percibirá una compensación de 0,21 euros por kilómetro realizado.

b) Dietas: El personal que, por necesidades de las empresas, tenga que desplazarse a población distinta de aquella donde radique su centro de trabajo, percibirá una dieta de 16,41 euros, cuando realice una comida fuera y pernocte en su domicilio; y de 28,91 euros, cuando realice las dos comidas fuera, pernoctando en su domicilio; en cualquiera de los casos el importe a abonar será el establecido en este Convenio. Cuando se pernocte fuera del domicilio, la empresa correrá con los gastos de alojamiento, que en ningún caso será superior a la categoría de un hotel tres estrellas, debiendo justificarse el gasto con la correspondiente factura.

Los importes anteriores deberán ser incrementados conforme al resto de subidas.

CAPÍTULO XII Prevención, seguridad y salud en el trabajo

Artículo 55. Protección del embarazo y la lactancia natural.

1. Conforme a lo dispuesto en el artículo 26 de la LPRL, que en todo caso resultará de aplicación complementaria, dentro de la evaluación de riesgos se deberá comprender la determinación de la naturaleza, el grado y la duración de la exposición de las trabajadoras en situación de embarazo o parto reciente a agentes, procedimientos o condiciones de trabajo que puedan influir negativamente en la salud de las trabajadoras o del feto en cualquier actividad susceptible de presentar un riesgo específico. Si los resultados de dicha evaluación revelan un riesgo para la seguridad y salud o una posible repercusión sobre el embarazo o la lactancia, la empresa adoptará las medidas necesarias para evitar la exposición a dicho riesgo, bien a través de una

adaptación de las condiciones o bien del tiempo de trabajo, dichas medidas incluirán, cuando resulte necesario la no realización de trabajos nocturnos o a turnos.

2. Cuando dicha adaptación no resultara posible, o a pesar de tal adaptación, las condiciones de un puesto de trabajo pudieran influir negativamente en la salud de la trabajadora embarazada o del feto, o durante el periodo de lactancia en la salud de la mujer y del hijo o la hija, según certificación médica oficial y así lo certifiquen los Servicios Médicos del Instituto Nacional de la Seguridad Social o de las Mutuas, en función de la Entidad con la que la empresa tenga concertada la cobertura de los riesgos profesionales, con el informe del médico del Servicio Nacional de Salud que asista facultativamente a la trabajadora, esta deberá desempeñar un puesto de trabajo o función diferente y compatible con su estado, realizándose dicho cambio conforme a las reglas que se apliquen para los supuestos de movilidad funcional y con efectos hasta que el momento en que el estado de salud de la trabajadora permita su reincorporación al anterior puesto. Las empresas deberán determinar, previa consulta con los representantes de los trabajadores, la relación de los puestos de trabajo exentos de riesgos a estos efectos.

Cuando, a pesar de lo anterior, no existiese puesto de trabajo o función compatible, la trabajadora podrá ser destinada a un puesto no correspondiente a su grupo (o categoría equivalente), conservando el derecho al conjunto de retribuciones de su puesto de origen.

3. Si tal cambio de puesto tampoco resultara técnica u objetivamente posible o no pueda razonablemente exigirse por motivos justificados, podrá declararse el paso de la trabajadora afectada a la situación de suspensión del contrato por riesgo durante el embarazo, contemplada en el artículo 45.1e) del E.T, durante el tiempo necesario para la protección de su seguridad o de su salud y mientras persista la imposibilidad de reincorporarse a su puesto anterior o a otro puesto compatible con su estado.

La suspensión del contrato finalizará el día en que se inicie la suspensión del contrato por nacimiento o el lactante cumpla nueve meses, respectivamente, o, en ambos casos, cuando desaparezca la imposibilidad de la trabajadora de reincorporarse a su puesto anterior o a otro compatible con su estado.

4. Las trabajadoras embarazadas tendrán derecho a ausentarse del trabajo con derecho a remuneración, para la realización de exámenes prenatales y técnicas de preparación al parto, previo aviso a la empresa y justificación de la necesidad de su realización dentro de la jornada de trabajo.

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

6. Lo previsto en este Capítulo, en su aplicación, se adaptará a lo establecido en la legislación vigente en cada momento.

Artículo 56. 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 Real Decreto 488/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud, relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización, y

– El Real Decreto 486/1997, 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 57. 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 inicio más de 15 minutos respecto a cuando cumplan las horas fijadas para su ejecución.

Artículo 58. Comisión paritaria sectorial de seguridad y salud.

En el término de un mes desde la firma del presente Convenio, se procederá a constituir la Comisión Paritaria Sectorial de Seguridad y Salud que estará integrada por 4 miembros de la representación empresarial y por 4 miembros de las representaciones de las organizaciones sindicales firmantes del Convenio. Podrán incorporarse a las reuniones de dicha Comisión, con voz, pero sin voto, dos personas asesoras por cada una de las dos representaciones que integran dicha Comisión.

En el acto de su constitución se procederá a la elección de una secretaría permanente de la misma, la designación del domicilio donde dicha Comisión podrá recibir notificaciones oficiales, y a la aprobación de su reglamento interno de funcionamiento.

En cada reunión de la Comisión, y de entre sus integrantes con voz y voto, se elegirá una persona que modere los debates.

Los miembros de esta Comisión ejercerán la representación que ostentan por el periodo de vigencia de este Convenio Colectivo, si bien, tal representación quedará prorrogada hasta la consecución del acuerdo que permita la firma del nuevo Convenio.

Podrá la Comisión Paritaria Sectorial de Seguridad y Salud, en el acto de su constitución, nombrar un número igual de suplentes, que sustituirá a los titulares en casos de ausencia, dimisión o fallecimiento, en los términos en que se recoja en su reglamento interno.

Artículo 59. Funciones de la Comisión Paritaria Sectorial de Seguridad y Salud.

Son funciones específicas de la misma:

a) Representar al sector de Contact Center ante la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales, siendo su interlocutora válida, y, en consecuencia, promoviendo acciones concretas y proyectos para el sector en cuantas materias son propias de su competencia.

Con tal carácter colaborar con la Fundación en el seguimiento de la ejecución de iniciativas aprobadas, así como solicitar de la misma la inserción de las peculiaridades y necesidades del sector de Contact Center, dentro de sus objetivos generales y del plan general que se establezca.

b) Velar por el cumplimiento de lo dispuesto en el presente capítulo del Convenio, y, en su caso, remitir a la Comisión Paritaria de Interpretación, cuantas cuestiones se deriven de la aplicación e interpretación de los artículos referidos a la seguridad y salud en el trabajo, acompañando, si procede, el correspondiente informe.

c) Informar respecto al cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales, bien con carácter general o, en su caso, particular, promoviendo el mismo por los cauces adecuados.

d) Acordar cuantas instrucciones resulten procedentes para la óptima gestión de los recursos que se destinen a la prevención, seguridad y salud en el trabajo.

e) Solicitar de las empresas y de los Delegados de Prevención y Comités de Seguridad y Salud, las sugerencias que consideren necesarias cada uno de los solicitados, para mejorar los planes de evaluación de riesgos y su prevención.

f) Elaborar estudios e investigaciones en materia de prevención, seguridad e higiene, así como organizar cursillos y conferencias sobre los mismos.

g) Emitir informes, bien a iniciativa propia, bien a solicitud de parte, en temas de su competencia.

h) Aprobar su reglamento de funcionamiento interno, y las modificaciones que sobre el mismo deban realizarse,

ya sea por el propio desarrollo de la Fundación o por las propias necesidades de la Comisión.

i) Realizar una memoria anual sobre la situación de la prevención de los riesgos laborales, la seguridad y la salud en el sector de Contact Center.

j) En general, cualquier otra que sea necesaria para el desarrollo de sus actividades y funciones.

Artículo 60. Vigilancia de la salud.

Todo el personal afectado por el ámbito de este Convenio se someterá a reconocimientos médicos anuales por cuenta de la empresa. Los reconocimientos tendrán siempre el carácter de voluntario; las empresas, a tal fin, remitirán carta a su personal indicándole el momento de realización de dichos reconocimientos, incluyendo en la misma un volante o separata que permita a la persona que no quiera someterse a los mismos el comunicar tal decisión la empresa.

No obstante, lo anterior, se aplicarán, en todo caso, los criterios del artículo 22 de la LPRL y el artículo 37 del Reglamento de servicios de prevención.

En consecuencia, se abordará la misma como parte fundamental de la actividad preventiva, y sus resultados se analizarán con criterios epidemiológicos, a fin de investigar la posible relación entre la exposición a los riesgos y los perjuicios para la salud, y proponer las consiguientes medidas para mejorar las condiciones y medio ambiente de trabajo.

Las medidas de vigilancia de la salud deberán incluir, como mínimo:

A) Historia clínico-laboral y exploración: Analítica de sangre y de orina; electrocardiograma cuando existan factores de riesgo familiares, y, en general, a partir de los 40 años.

B) Examen por especialista: Examen del oído por especialista; examen de la garganta.

C) Aplicación del protocolo de reconocimientos médicos para personas usuarias de pantallas de visualización del Ministerio de Sanidad, con especial valoración de los riesgos que puedan afectar a trabajadoras en situación de embarazo o parto reciente, y personas especialmente sensibles a determinados riesgos. (Cuestionario de función visual; reconocimiento oftalmológico; cuestionario de síntomas osteomusculares; examen del sistema osteomuscular; cuestionario de características de la tarea; cuestionario de la valoración de la carga mental.)

Artículo 61. Evaluación de riesgos.

A los efectos de realizar la preceptiva evaluación de riesgos y el consiguiente plan de prevención, se establece el listado mínimo de factores de riesgo que habrán de contemplarse en dicha evaluación por las empresas del sector:

A) Factores físicos, químicos y biológicos: Temperatura, humedad, corrientes de aire, aireación/ventilación, instalación de aire acondicionado; iluminación, reflejos molestos; niveles de ruido; presencia de radiaciones; niveles de polvo molesto o nocivo en el ambiente; contactos con productos químicos (caso de manipulación de tóner); infecciones por uso común de auriculares, tubos de voz, micros y teléfonos convencionales.

B) Factores de seguridad: Caídas al mismo o distinto nivel; desprendimiento o caídas de objetos; contactos eléctricos; incendios o explosiones, evacuación en caso de emergencia, señalización de emergencia, medidas contra incendios y señalización de medidas contra incendios.

C) Factores ergonómicos: aplicación de la Guía técnica del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene para la evaluación de puestos de trabajo con pantallas de visualización; orden y limpieza; esfuerzos físicos que conllevan fatiga; listados de ordenador y documentos con caracteres de dimensión insuficiente y con espacios entre renglones insuficiente.

D) Factores psicosociales y de organización: pausas en el trabajo; tiempo entre llamadas inferior a 23/35 segundos en puestos de remarcación automática; fatiga y efectos negativos asociados por exigencias de la tarea de tipo físico y mental; conocimiento y claridad de los procedimientos de trabajo y su supervisión; conocimiento y claridad de las pautas a seguir en la gestión requerida por el cliente; horarios y turnos de trabajo que interfieran negativamente en la vida familiar.

Artículo 62. Formación e información en la prevención.

La prevención conlleva como tarea prioritaria la formación de todas las personas implicadas en tal actividad preventiva.

En función de la conveniente uniformidad en la formación e información a impartir en materia preventiva en el sector, referida tanto a Delegados y Delegadas de Prevención como a trabajadores y trabajadoras, las empresas asegurarán, con independencia de las distintas personas o entidades que las impartan, que dicha formación e información se desarrollen, como mínimo, conforme al siguiente programa:

A) Formación para los Delegados y las Delegadas de Prevención.

El temario se ajustará a los siguientes módulos y horas:

1. Conceptos básicos de seguridad y salud en el trabajo. Duración total: 8 horas.

Materias:

1.1 El trabajo y la salud. (1 hora).

1.2 El riesgo laboral (3 horas).

1.2.1 Localización de riesgos.

1.2.2 Riesgos comunes.

1.2.3 Clasificación de riesgos.

1.2.4 Procedimientos.

1.2.5 Tipos y enfoques preventivos.

1.3 El Daño laboral (3 horas).

1.3.1 Accidentes de trabajo.

1.3.2 Enfermedades profesionales.

1.3.3 Estrés, envejecimiento, insatisfacción.

1.4 Marco normativo (1 hora).

1.4.1 Definición de conceptos según la LPRL.

1.4.2 Principios de la acción preventiva.

1.4.3 Obligaciones de la empresa y del trabajador/a.

1.4.4 Organismos públicos relacionados con la salud laboral.

1.4.5 Consulta y participación.

1.4.6 Responsabilidades y sanciones.

1.4.7 Otras normas.

2. Riesgos y su prevención (Duración total 11 horas).

Materias:

2.1 Riesgos ligados a las condiciones de seguridad (1 hora y media).

2.1.1 Lugares de trabajo.

2.1.2 Riesgos eléctricos.

2.1.3 Riesgo de incendios.

2.2 Riesgos ligados a las condiciones ambientales (1 hora y media).

2.2.1 Contaminantes físicos: ruidos, vibraciones, iluminación, temperaturas, radiaciones.

2.3 Riesgos específicos (4 horas).

2.3.1 Riesgos ligados al trabajo con pantallas de visualización.

2.3.2 Riesgos ligados al resto de condiciones del puesto de trabajo.

2.4 Riesgos ligados a los aspectos psicosociales y de organización (3 horas).

2.5 Riesgos ligados al funcionamiento de la propia gestión preventiva (1 hora).

3. Elementos básicos de la gestión de la prevención (Duración total 13 horas).

Materias:

3.1 Organización del trabajo preventivo (9 horas).

3.1.1 Identificación de riesgos.

3.1.2 Evaluación de riesgos.

3.1.3 Implantación de medidas preventivas.

3.1.4 Sistema de seguimiento.

3.2 Fomentar la participación (2 horas).

3.2.1 Formación para la prevención.

3.2.2 Información a la persona trabajadora.

3.3 Documentación y órganos preventivos. (2 horas).

4. El control de la salud de las personas trabajadoras (Duración total 2 horas).

Materias:

4.1 Vigilancia de la salud (2 horas).

5. Sistemas elementales de prevención de riesgos:

Medidas especiales de prevención (Duración total 4 horas).

Materias:

5.1 Señalización (1 hora).

5.2 Equipos de protección individual (1 hora).

5.3 Plan de emergencia y evacuación (2 horas).

6. Primeros auxilios. (Duración total 2 horas).

B) Formación e información a la plantilla.

La formación e información a la plantilla se realizará mediante un folleto, único para todo el sector, que, con un carácter práctico, tanto formativo como informativo, será entregado a todas las personas en el momento de su contratación.

Dicho folleto, cuyo modelo normalizado será aprobado por la Comisión Paritaria Sectorial de Salud, deberá complementarse en cada empresa con los puntos específicos de la misma, fundamentalmente en todo lo relativo a las instrucciones de actuación en caso de evacuación, y conforme a lo que establezca el plan de emergencia y evacuación en cada caso.

CAPÍTULO XIII igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres

Artículo 63. Principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres.

Las partes afectadas por este Convenio, y en la aplicación del mismo, se comprometen a promover el principio de igualdad de oportunidades y no discriminación por razones de sexo, estado civil, edad, raza, nacionalidad, condición social, ideas religiosas o políticas, afiliación o no a un sindicato, así como por razones de lengua, dentro del Estado español. Tampoco podrán ser discriminadas las personas por razones de discapacidades psíquicas o sensoriales, siempre que se hallaren en condiciones de aptitud para desempeñar el trabajo o empleo de que se trate.

Este compromiso conlleva, igualmente, el remover los obstáculos que puedan incidir en el no cumplimiento de la igualdad de condiciones entre mujeres y hombres, así como poner en marcha medidas de acción positiva u otras necesarias para corregir posibles situaciones de discriminación.

Lo previsto en este Capítulo, en su aplicación, se adaptará a lo establecido en la legislación vigente en cada momento.

Artículo 64. Garantía de Igualdad de oportunidades y Planes de Igualdad.

1. Las relaciones laborales en las empresas deberán estar presididas por los principios de igualdad y no discriminación, entre otras causas, por razón de género. Las empresas realizarán y llevarán a cabo sus mejores esfuerzos para lograr la igualdad de oportunidades en todas sus políticas, en particular la igualdad de género adoptando medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre hombres y mujeres.

2. Las empresas de más de cincuenta personas en plantilla, deberán elaborar y aplicar un plan de igualdad con el alcance y contenidos referidos en la Ley Orgánica 3/2007, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres. Dicho plan deberá ser objeto de negociación con la representación legal de las personas trabajadoras, en la forma que se determine en la legislación laboral.

Las obligaciones establecidas en los artículos 45 y 46 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, deben entenderse referidas a cada empresa sin perjuicio de las peculiaridades que puedan establecerse en los propios planes respecto a determinados centros de trabajo conforme a lo previsto en el artículo 46.3 de dicha ley orgánica.

3. Las empresas que componen un grupo de empresas podrán elaborar un plan único para todas o parte de las empresas del grupo, negociado conforme a las reglas establecidas en el artículo 87 del Estatuto de los Trabajadores para este tipo de convenios, si así se acuerda por las organizaciones legitimadas para ello. Esta posibilidad no afecta a la obligación, en su caso, de las empresas no incluidas en el plan de grupo de disponer de su propio plan de igualdad.

4. Los planes de igualdad, incluidos los diagnósticos previos, deberán ser objeto de negociación con la representación legal de las personas trabajadoras de acuerdo con el presente artículo. A tales efectos se constituirá una comisión negociadora en la que deberán participar de forma paritaria la representación de la empresa y la de las personas trabajadoras y cuya composición se regirá según los criterios establecidos en el artículo 5 del Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro y se modifica el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo El contenido mínimo de los Planes de Igualdad, su diagnóstico y auditoría retributiva, se ajustarán a lo establecido en la legislación vigente en cada momento.

5. De acuerdo con el párrafo cuarto del artículo 11.1 de la Ley 14/1994, de 1 de junio, por la que se regulan las empresas de trabajo temporal, las medidas que se contengan en el plan de igualdad de la empresa usuaria serán aplicables a las personas trabajadoras cedidas por empresas de trabajo temporal durante los períodos de prestación de servicios.

Artículo 65. Registro Retributivo.

1. Al objeto de hacer efectivo el derecho a la igualdad de trato y a la no discriminación entre mujeres y hombres en materia retributiva, las empresas deben tener un registro retributivo de toda su plantilla, incluido el personal directivo y los altos cargos. Este registro tiene por objeto garantizar la transparencia en la configuración de las percepciones, de manera fiel y actualizada, y un adecuado acceso a la información retributiva de las empresas,

al margen de su tamaño, mediante la elaboración documentada de los datos promediados y desglosados.

2. El registro retributivo deberá incluir los valores medios de los salarios, los complementos salariales y las percepciones extrasalariales de la plantilla desagregados por sexo y distribuidos conforme a lo establecido en el artículo 28.2 del Estatuto de los Trabajadores y el artículo 5 del Real Decreto 902/2020, de 13 de octubre, de igualad retributiva entre mujeres y hombres.

Artículo 66. Auditoría Retributiva.

1. Aquellas empresas que estén obligadas a disponer de un Plan de Igualdad, deberán realizar una auditoría retributiva que incluya una valoración de puestos de trabajo, con el fin de identificar aquellos trabajos de igual valor y detectar posibles diferencias salariales entre ellos que tengan su origen en una discriminación por razón de género.

2. La valoración de puestos de trabajo tiene por objeto realizar una estimación global de todos los factores que concurren o pueden concurrir en un puesto de trabajo, teniendo en cuenta su incidencia y permitiendo la asignación de una puntuación o valor numérico al mismo. Los factores de valoración deben ser considerados de manera objetiva y deben estar vinculados de manera necesaria y estricta con el desarrollo de la actividad laboral.

La valoración debe referirse a cada una de las tareas y funciones de cada puesto de trabajo de la empresa, ofrecer confianza respecto de sus resultados y ser adecuada al sector de actividad, tipo de organización de la empresa y otras características que a estos efectos puedan ser significativas, con independencia, en todo caso, de la modalidad de contrato de trabajo con el que vayan a cubrirse los puestos.

3. La Auditoría Retributiva deberá incluir un plan de actuación para la corrección de las desigualdades retributivas detectadas, con determinación de objetivos, actuaciones concretas, cronograma y persona o personas responsables de su implantación y seguimiento. El plan de actuación deberá contener un sistema de seguimiento y de implementación de mejoras a partir de los resultados obtenidos.

Artículo 67. Comisión Paritaria Sectorial de Igualdad de Género.

1. Para la correcta aplicación del Convenio en torno a los contenidos y principios indicados en el presente Capítulo, se acuerda la creación de una Comisión integrada por las Organizaciones empresariales y sindicales firmantes del mismo, para el estudio de la igualdad de oportunidades en el Sector que trate de políticas activas que eliminen las eventuales discriminaciones o quiebra del principio de igualdad de oportunidades, que pudieran detectarse por razón de sexo o género.

2. La Comisión tendrá entre sus competencias:

– Mediación o, en su caso, arbitraje en aquellos supuestos en que voluntaria y conjuntamente las partes soliciten su intervención para la solución de sus discrepancias que surjan directamente vinculadas con la regulación de la materia de igualdad establecida en el presente Convenio.

– Analizar de forma consultiva y sin carácter vinculante que la definición de los grupos profesionales definidos en el presente Convenio, se ajusta a criterios y sistemas que garantizan la ausencia de discriminación directa e indirecta entre mujeres y hombres y la correcta aplicación del principio de igualdad de retribución por trabajos de igual valor.

3. La Comisión de Igualdad de Género celebrará, al menos, dos reuniones cada año.

4. Su composición será paritaria entre la representación sindical y la empresarial y formarán parte de ella los sindicatos firmantes del presente Convenio.

5. Para el adecuado desempeño de las funciones de la Comisión Sectorial de Igualdad de Género, tales como análisis y estudio de la situación de los planes de igualdad en las empresas del sector, durante la vigencia del Convenio, las organizaciones sindicales firmantes del Convenio dispondrán de un crédito horario complementario retribuido equivalente a la jornada laboral completa de una persona por cada uno de los sindicatos. La asignación de dicho crédito y la designación de sus miembros en la mencionada comisión corresponderá, en cada momento, a los sindicatos firmantes.

Artículo 68. Garantías para el ejercicio corresponsable de la maternidad y la paternidad.

1. Suspensión del contrato por nacimiento.

El nacimiento, que comprende el parto y el cuidado de menor de doce meses, suspenderá el contrato de trabajo de la madre biológica durante 16 semanas, de las cuales serán obligatorias las seis semanas ininterrumpidas inmediatamente posteriores al parto, que habrán de disfrutarse a jornada completa, para asegurar la protección de la salud de la madre.

El nacimiento suspenderá el contrato de trabajo del progenitor o la progenitora que no sean la madre biológica durante 16 semanas, de las cuales serán obligatorias las seis semanas ininterrumpidas inmediatamente posteriores al parto, que habrán de disfrutarse a jornada completa, para el cumplimiento de los deberes de cuidado previstos en el artículo 68 del Código Civil.

En los casos de parto prematuro y en aquellos en que, por cualquier otra causa, el neonato deba permanecer hospitalizado a continuación del parto, el periodo de suspensión podrá computarse, a instancia de la madre biológica o del otro progenitor o progenitora, a partir de la fecha del alta hospitalaria. Se excluyen de dicho cómputo las seis semanas posteriores al parto, de suspensión obligatoria del contrato de la madre biológica. En los casos de parto prematuro con falta de peso y en aquellos otros en que el neonato precise, por alguna condición clínica, hospitalización a continuación del parto, por un periodo superior a siete días, el periodo de suspensión se ampliará en tantos días como el nacido se encuentre hospitalizado, con un máximo de trece semanas adicionales, y en los términos en que reglamentariamente se desarrolle.

En el supuesto de fallecimiento del hijo o hija, el periodo de suspensión no se verá reducido, salvo que, una vez finalizadas las seis semanas de descanso obligatorio, se solicite la reincorporación al puesto de trabajo. La suspensión del contrato de cada uno de los progenitores o progenitoras por el cuidado de menor, una vez

transcurridas las primeras seis semanas inmediatamente posteriores al parto, podrá distribuirse a voluntad de aquellos, en períodos semanales a disfrutar de forma acumulada o interrumpida y ejercitarse desde la finalización de la suspensión obligatoria posterior al parto hasta que el hijo o la hija cumpla doce meses. No obstante, la madre biológica podrá anticipar su ejercicio hasta cuatro semanas antes de la fecha previsible del parto.

El disfrute de cada período semanal o, en su caso, de la acumulación de dichos períodos, deberá comunicarse a la empresa con una antelación mínima de quince días.

Este derecho es individual de la persona trabajadora sin que pueda transferirse su ejercicio al otro progenitor o progenitora.

La suspensión del contrato de trabajo, transcurridas las primeras seis semanas inmediatamente posteriores al parto, podrá disfrutarse en régimen de jornada completa o de jornada parcial, previo acuerdo entre la empresa y la persona trabajadora, y conforme se determine reglamentariamente. La persona trabajadora deberá comunicar a la empresa, con una antelación mínima de quince días el ejercicio de este derecho. Cuando los dos progenitores o progenitoras que ejerzan este derecho trabajen para la misma empresa, la dirección empresarial podrá limitar su ejercicio simultáneo por razones fundadas y objetivas, debidamente motivadas por escrito.

A efectos de lo dispuesto en este apartado, el término de madre biológica incluye también a las personas trans gestantes.

2. Suspensión de contrato por adopción, guarda con fines de adopción y acogimiento.

En los supuestos de adopción, de guarda con fines de adopción y de acogimiento, la suspensión tendrá una duración de dieciséis semanas para cada adoptante, guardador o acogedor.

Seis semanas deberán disfrutarse a jornada completa de forma obligatoria e ininterrumpida inmediatamente después de la resolución judicial por la que se constituye la adopción o bien de la decisión administrativa de guarda con fines de adopción o de acogimiento.

Las diez semanas restantes se podrán disfrutar en períodos semanales, de forma acumulada o interrumpida, dentro de los doce meses siguientes a la resolución judicial por la que se constituya la adopción o bien a la decisión administrativa de guarda con fines de adopción o de acogimiento.

En ningún caso un mismo menor dará derecho a varios periodos de suspensión en la misma persona trabajadora.

El disfrute de cada período semanal o, en su caso, de la acumulación de dichos períodos, deberá comunicarse a la empresa con una antelación mínima de quince días.

La suspensión de estas diez semanas se podrá ejercitar en régimen de jornada completa o a tiempo parcial, previo acuerdo entre la empresa y la persona trabajadora afectada, en los términos que reglamentariamente se determinen.

En los supuestos de adopción internacional, cuando sea necesario el desplazamiento previo de los progenitores o progenitoras al país de origen del adoptado, el periodo de suspensión previsto para cada caso en este apartado, podrá iniciarse hasta cuatro semanas antes de la resolución por la que se constituye la adopción.

Este derecho es individual de la persona trabajadora sin que pueda transferirse su ejercicio al otro adoptante, guardador con fines de adopción o acogedor.

La persona trabajadora deberá comunicar a la empresa, con una antelación mínima de quince días, el ejercicio de este derecho.

Cuando los dos adoptantes, guardadores o acogedores que ejerzan este derecho trabajen para la misma empresa, ésta podrá limitar el disfrute simultáneo de las diez semanas voluntarias por razones fundadas y objetivas, debidamente motivadas por escrito.

3. Supuesto de discapacidad del hijo o la hija.

En el supuesto de discapacidad del hijo o hija en el nacimiento, adopción, en situación de guarda con fines de adopción o de acogimiento, la suspensión del contrato a que se refieren los apartados 1 y 2 tendrá una duración adicional de dos semanas, una para cada uno de los progenitores o progenitoras. Igual ampliación procederá en el supuesto de nacimiento, adopción, guarda con fines de adopción o acogimiento múltiple por cada hijo o hija distinta del primero.

El personal se beneficiará de cualquier mejora en las condiciones de trabajo a la que hubiera podido tener derecho durante la suspensión del contrato en los supuestos a que se refiere este artículo.

Artículo 69. Medidas de protección de las víctimas de violencia género.

1. La persona trabajadora víctima de violencia de género que se vea obligada a abandonar el puesto de trabajo en la localidad donde venía prestando sus servicios, para hacer efectiva su protección o su derecho a la asistencia social integral, tendrá derecho preferente a ocupar otro puesto de trabajo, del mismo grupo o nivel equivalente, que la empresa tenga vacante en cualquier otro de sus centros de trabajo. En tales supuestos, la empresa estará obligada a comunicar a las personas trabajadoras las vacantes existentes en dicho momento o las que se pudieran producir en el futuro.

El traslado o el cambio de centro de trabajo tendrán una duración inicial de seis meses, durante los cuales la empresa tendrá la obligación de reservar el puesto de trabajo que anteriormente ocupaban las personas trabajadoras.

Terminado este período, las personas trabajadoras podrán optar entre el regreso a su puesto de trabajo anterior o la continuidad en el nuevo. En este último caso, decaerá la mencionada obligación de reserva.

2. No se computarán como faltas de asistencia ni de puntualidad las provocadas por violencia física o psicológica derivada de violencia de género, acreditada por los servicios sociales de atención o servicios de salud.

3. Las personas trabajadoras víctimas de violencia de género tendrán derecho, para hacer efectiva su protección o su derecho a la asistencia social integral, a la reducción de la jornada de trabajo con disminución proporcional del salario o a la reordenación del tiempo de trabajo, a través de la adaptación del horario, de la aplicación del horario flexible o de otras formas de ordenación del tiempo de trabajo que se utilicen en la empresa.

4. También tendrán derecho a realizar su trabajo total o parcialmente a distancia o a dejar de hacerlo si este fuera el sistema establecido, siempre en ambos casos que esta modalidad de prestación de servicios sea compatible con el puesto y funciones desarrolladas por la persona, así como con el servicio exigido por el cliente principal.

5. El contrato de trabajo podrá suspenderse por decisión de la persona trabajadora que se vea obligada a abandonar su puesto de trabajo como consecuencia de ser víctima de violencia de género.

En este caso, el periodo de suspensión tendrá una duración inicial que no podrá exceder de seis meses, salvo que de las actuaciones de tutela judicial resultase que la efectividad del derecho de protección de la víctima requiriese la continuidad de la suspensión. En este caso, el juez podrá prorrogar la suspensión por periodos de tres meses, con un máximo de dieciocho meses.

CAPÍTULO XIV Prestaciones sociales

Artículo 70. 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. La presentación de las bajas y su acreditación se realizará conforme con el procedimiento previsto por la normativa de Seguridad Social. El personal aceptará, 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.

CAPÍTULO XV Faltas y sanciones

Artículo 71. Principios generales.

1. Las presentes normas de régimen disciplinario persiguen el mantenimiento de la disciplina laboral, que es un aspecto fundamental para la normal convivencia, ordenación técnica y organización de la empresa, así como para la garantía y defensa de los derechos e intereses legítimos de trabajadores, trabajadoras y empresas.

2. Las faltas, siempre que sean constitutivas de un incumplimiento contractual de la persona contratada, podrán ser sancionadas por la Dirección de la Empresa de acuerdo con la graduación que se establece en el presente capítulo.

3. Toda falta cometida se clasificará en leve, grave o muy grave.

4. La falta, sea cual fuere su calificación, requerirá comunicación escrita y motivada de la empresa a la persona afectada.

5. La imposición de sanciones por faltas graves o muy graves será notificada a la representación legal de las personas trabajadoras.

Artículo 72. Faltas leves.

Son faltas leves:

1. Más de tres faltas de puntualidad durante treinta días sin que exista causa justificada.

2. La falta de asistencia al trabajo de un día durante el periodo de un mes, sin causa justificada. Será grave si, de resultas de la ausencia se causare grave perjuicio a la empresa.

3. Abandonar el puesto de trabajo sin causa justificada o el servicio por breve tiempo durante la jornada. Si se causara, como consecuencia del mismo abandono, perjuicio de consideración a la empresa, compañeros o compañeras de trabajo, clientes o personal del mismo, o fuera causa de accidente, la falta podrá revestir la consideración de grave o muy grave.

4. No comunicar con carácter previo la ausencia al trabajo por causa justificada; y no justificar, dentro de las veinticuatro horas siguientes, salvo que se pruebe la imposibilidad de haberlo hecho, la razón que la motivó.

5. Los descuidos y distracciones que afectan a la realización del trabajo o en el cuidado y conservación de las máquinas, útiles, herramientas instalaciones propias o de los clientes. Cuando el incumplimiento de lo anterior origine consecuencias de gravedad en la realización del servicio, la falta podrá reputarse de grave o muy grave.

6. La inobservancia de las órdenes de servicios, así como la desobediencia a los mandos, todo ello en materia leve.

7. Las faltas de respeto y consideración en materia leve al personal subordinado, compañeros y compañeras, mandos, personal y público, así como la discusión con los mismos dentro de la jornada de trabajo y usar palabras malsonantes o indecorosas con los mismos.

8. La falta de aseo y limpieza personal de manera ocasional.

9. No comunicar a la empresa los cambios de residencia y domicilio y demás circunstancias que afecten a su

actividad laboral.

10. No atender al público con la corrección y diligencia debidas, siempre que no se produzca una queja justificada del cliente, en cuyo caso podrá ser calificada de grave o muy grave.

Artículo 73. Faltas graves.

Son faltas graves:

1. El cometer más de dos faltas leves en el periodo de un trimestre, excepto en la puntualidad, aunque sea de distinta naturaleza, siempre que hubiera mediado sanción comunicada por escrito.

2. Más de cuatro faltas de puntualidad en la asistencia al trabajo en un periodo de treinta días. Cuando se tuviera que relevar a un compañero o compañera bastará con una sola falta de puntualidad para que esta se considere como grave, siempre que no existiere causa justificada.

3. La falta de asistencia al trabajo de dos días en el período de un mes, sin causa justificada. Será muy grave si de resultas de la ausencia, se causare grave perjuicio a la empresa.

4. La desobediencia grave a los superiores en materia de trabajo y la réplica descortés a compañeros, compañeras, mandos o público. Si implicase quebranto manifiesto de la disciplina o de ella se derivase perjuicio notorio para la empresa, compañeros y compañeras de trabajo o público, se reputará muy grave.

5. La suplantación de la personalidad de un compañero o compañera al fichar o firmar, sancionándose tanto a quien ficha como a quien ha suplantado.

6. La voluntaria disminución de la actividad habitual y la negligencia en el trabajo que afecta a la buena marcha del servicio.

7. La simulación de enfermedad o accidente y no entregar el parte de baja oficial dentro de las setenta y dos horas siguientes de su emisión, salvo que se pruebe la imposibilidad de hacerlo.

8. El empleo de tiempo, materiales, útiles y máquinas en cuestiones ajenas al trabajo o en beneficio propio.

9. El hacer desaparecer útiles, tanto de la empresa como de los clientes de la misma.

10. Causar accidentes por dolo, negligencia o imprudencia inexcusable.

11. Llevar los registros, documentación, cuadernos o cualquier clase de anotaciones oficiales y escritos que reglamentariamente deben tener, sin las formalidades debidas y cometiendo faltas que, por su gravedad o trascendencia merezcan especial correctivo; y si tuviera especial relevancia, tendrá la consideración de muy grave.

Artículo 74. Faltas muy graves.

Son faltas muy graves:

1. La reincidencia en Comisión de falta grave en el periodo de seis meses, aunque sea de distinta naturaleza, siempre que hubiere mediado sanción.

2. Más de doce faltas no justificadas de puntualidad, cometidas en el periodo de seis meses o de treinta en un año, aunque hayan sido sancionadas independientemente.

3. Tres o más faltas injustificadas al trabajo en el periodo de un mes, más de seis en el periodo de seis meses, o treinta en un año, aunque hayan sido sancionadas independientemente.

4. La falsedad, deslealtad, el fraude, el abuso de confianza y el hurto o robo, tanto a compañeros y compañeras de trabajo como a la empresa o a terceros relacionados con el servicio durante el desempeño de sus tareas o fuera de las mismas.

5. El hacer desaparecer, inutilizar, causar desperfectos en máquinas, sistemas, instalaciones, edificios, enseres, documentos, etc., tanto en la empresa como de clientes de la misma, así como causar accidentes por dolo, negligencia o imprudencia inexcusable.

6. El realizar trabajos por cuenta propia o cuenta ajena estando en situación de incapacidad laboral transitoria, así como realizar manipulaciones o falsedades para prolongar aquella situación.

7. La continuada y habitual falta de aseo y limpieza, de tal índole que produzca quejas justificadas de mandos, compañeros o compañeras de trabajo o terceros.

8. La embriaguez o cualquier tipo de intoxicación por droga puesta de manifiesto durante la jornada laboral, que repercuta en el trabajo.

Sólo será sancionable con despido cuando la embriaguez sea habitual, entendiéndose por habitualidad cuando previamente haya habido dos apercibimientos por escrito por la misma causa.

9. La violación del secreto de correspondencia de cualquier tipo de documentos de la empresa o de las personas en cuyos locales o instalaciones se realice la prestación de los servicios, y no guardar la debida discreción o el natural sigilo de los asuntos y servicios en que, por la misión de su contenido, hayan de estar enterados, así como hacer uso indebido de la información contenida en las bases de datos, incumpliendo lo establecido en la vigente Ley de Protección de Datos.

10. Los malos tratos de palabra o de obra, falta grave de respeto y consideración a las personas de sus superiores, compañeros, compañeras, personal a su cargo o familiares del mismo, así como a los clientes y a las personas en cuyos locales o instalaciones realizara su actividad y al personal de estas si lo hubiere.

11. El abandono del trabajo en puestos de responsabilidad una vez tomado posesión de los mismos, y la inhibición o pasividad en la prestación del mismo.

12. La disminución voluntaria y continuada en el rendimiento.

13. Actos de acoso sexual o por razón de sexo, considerándose de especial gravedad los dirigidos a personas subordinadas con abuso de posición privilegiada.

A tales efectos se entenderán como actos de acoso sexual o por razón de sexo cualquier comportamiento desarrollado en el ámbito de la empresa, de naturaleza sexual o realizado en función del sexo de una persona, que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

14. El abuso de autoridad.

15. La competencia desleal por dedicarse dentro o fuera de la jornada laboral a desarrollar por cuenta propia idéntica actividad que la empresa, o dedicarse a ocupaciones particulares que estén en abierta pugna con el servicio.

16. Exigir o pedir por sus servicios remuneración o premios de terceros, cualquiera que sea la forma o pretexto que para la donación se emplee.

17. La imprudencia en acto de servicio, si implicase riesgo de accidente para sí o para compañeros o personal y público, o peligro de avería para las instalaciones.

Artículo 75. Sanciones.

1. Por faltas leves:

a) Amonestación verbal.

b) Amonestación escrita.

c) Suspensión de empleo y sueldo de hasta dos días.

2. Por faltas graves:

a) Suspensión de empleo y sueldo de uno a diez días.

b) Inhabilitación para el ascenso durante un año.

3. Por faltas muy graves:

a) Suspensión de empleo y sueldo de 11 días a 3 meses.

b) Pérdida temporal o definitiva del nivel profesional laboral.

c) Despido.

Para proceder a la imposición de las anteriores sanciones se estará a lo dispuesto en la legislación vigente, comunicándose a la representación legal de las personas trabajadoras, si la hubiere, las sanciones por faltas graves o muy graves.

Las faltas prescribirán a los 10 días cuando sean calificadas de leves; a los 20 días cuando lo fueron como graves; y a los 60 días cuando sean muy graves, considerándose para su cómputo la fecha en la que la empresa tuvo conocimiento de los hechos, y en cualquier caso a los seis meses de haberse cometido.

Todas las faltas se anotarán en el expediente personal de quien cometa la infracción, quedando canceladas a los dos meses las leves, a los cuatro meses las graves y al año las muy graves.

CAPÍTULO XVI Formación profesional

Artículo 76. Principios generales.

De conformidad con lo que establece el artículo 23 del Estatuto de los Trabajadores, y al objeto de facilitar la formación del personal que presta sus servicios en este sector, las personas trabajadoras tendrán derecho a ver facilitada la realización de estudios para la obtención de títulos académicos o profesionales reconocidos oficialmente, y la de cursos de perfeccionamiento organizados por la propia empresa u otros organismos.

Artículo 77. Objetivos.

La formación profesional buscará atender, entre otros, los siguientes objetivos:

A) La adaptación al puesto de trabajo y a sus modificaciones.

B) La especialización dentro del propio trabajo.

C) La reconversión profesional.

D) La ampliación de los conocimientos de las personas trabajadoras aplicables a las actividades del sector.

Artículo 78. Formación a nivel de sector.

Las partes firmantes de este Convenio, asumen el contenido íntegro del vigente Acuerdo de Formación Profesional para el Empleo (AFPE), que desarrollará sus efectos en el ámbito funcional del presente Convenio.

A tales efectos 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.

El funcionamiento de esta Comisión se realizará en la forma que la misma acuerde, pudiendo formar parte de ella, también, como asesores, con voz pero sin voto, dos personas por cada una de las dos representaciones.

La Comisión Sectorial de Formación queda facultada para desarrollar cuantas iniciativas sean necesarias para la aplicación de dicho Acuerdo.

Artículo 79. Información.

Las empresas informarán con carácter previo a la representación legal de las personas trabajadoras 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 80. 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 nivel salarial.

CAPÍTULO XVII Derechos sindicales

Artículo 81. Representantes legales de las personas trabajadoras.

A los efectos de lo establecido en el presente Convenio, las referencias a la representación legal de las personas trabajadoras comprenden tanto la de carácter unitario como la sindical.

Artículo 82. Derecho de información.

Las empresas pondrán a disposición de la representación unitaria de los trabajadores, y de cada una de las secciones sindicales legalmente constituidas, un tablón de anuncios en cada centro de trabajo, -plataformas externas o internas-, que les permita exponer en lugar idóneo, de fácil visibilidad y acceso, propaganda y comunicados de tipo sindical y laboral. Fuera de dichos tablones queda prohibida la fijación de los citados comunicados y propaganda.

Artículo 83. Horas de la representación legal de las personas trabajadoras.

Las horas de permiso retribuido que para la representación legal de las personas trabajadoras 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 las personas trabajadoras tanto la de carácter unitario como la sindical de

manera indistinta.

Artículo 84. Procedimiento electoral. Elección.

De conformidad con lo que autoriza el artículo 69.2 del Estatuto de los Trabajadores, y dada la movilidad del personal en el sector, podrá ser elegible el personal que tenga 18 años cumplidos y una antigüedad en la empresa de al menos tres meses.

Dadas las especiales características de la prestación de servicios en las empresas de Contact Center, el ámbito para la celebración de elecciones para delegados y delegadas de personal y miembros del comité de empresa, será el provincial. En consecuencia, se constituirá un comité de empresa en aquellas empresas que sumen en dicho ámbito un número no inferior a cincuenta personas en plantilla. Si no se alcanza dicho número se elegirán el número de delegados o delegadas de personal que corresponda.

Artículo 85. Representación en la Uniones Temporales de Empresas.

Cuando en las uniones temporales de empresas no exista representación legal de las personas trabajadoras, de acuerdo con lo establecido en el Título II, capítulo I del Estatuto de los Trabajadores, los sindicatos con el carácter de más representativos, tendrán derecho a nombrar un delegado o delegada sindical en la UTE que cuente con más de cien personas en plantilla, cualquiera que sea la clase de su contrato.

Los delegados y las delegadas sindicales nombrados de acuerdo con lo previsto en el párrafo anterior, tendrán los derechos, facultades y competencias, regulados en el artículo 10 de la LOLS, salvo en la materia relativa a crédito horario, cuyo límite queda establecido en quince horas mensuales.

Artículo 86. Información sobre los procesos de selección de personal.

Las empresas vendrán obligadas a poner en conocimiento de la representación legal de los trabajadores en la misma, los criterios a seguir en los procesos de selección de personal, así como la iniciación de la campaña para dicho proceso, y el número de personas, si es posible, a contratar.

Si los criterios fijados por la empresa no varían de un proceso a otro, no habrá obligación de reiterar los mismos.

Artículo 87. Preferencia de la representación de las personas trabajadoras.

La representación legal de las personas trabajadoras tendrá prioridad de permanencia en el centro de trabajo, respecto del resto del personal, y dentro del ámbito de sus funciones, en los supuestos de extinción anticipada del contrato de trabajo por disminución del volumen de trabajo, conforme se regula en este Convenio.

CAPÍTULO XVIII Comisión paritaria de interpretación

Artículo 88. Composición y funciones.

De conformidad con lo previsto en el artículo 91 del Estatuto de los Trabajadores, se crea una Comisión mixta paritaria de interpretación y seguimiento del Convenio.

Dicha Comisión tendrá su sede en Madrid.

La Comisión estará integrada paritariamente por cinco representantes de cada parte, sindicatos y empresas firmantes del Convenio. Con idénticos criterios existirán cuatro suplentes por cada representación. La Comisión podrá interesar los servicios de asesoramiento ocasional o permanente en cuantas materias sean de su competencia, a través de personas libremente designadas por las partes, que contarán con voz pero sin voto.

La Comisión elegirá cada año, de entre sus miembros con voz y voto, una Presidencia y una Secretaría. Tanto la Presidencia como la Secretaría serán ostentadas de forma alterna por la representación sindical y empresarial, no pudiendo coincidir simultáneamente en una misma representación ambos cargos.

Los acuerdos de la Comisión requerirán, en cualquier caso, el voto favorable de la mayoría de cada una de las dos representaciones.

Son funciones específicas de la Comisión:

a) La vigilancia e interpretación del presente Convenio y seguimiento para la aplicación y desarrollo de dicha normativa, elaborando, de acuerdo con lo previsto en el artículo 91 del Estatuto de los Trabajadores.

b) Mediación en caso de desacuerdo una vez finalizado el período de consultas en los procedimientos de modificación sustancial de condiciones de trabajo (artículo 41 del Estatuto de los Trabajadores) flexibilidad interna, expedientes colectivos de regulación de empleo o cualquier otro que las partes de forma voluntaria decidan someter a esta Comisión.

c) Información previa en los supuestos de inaplicación del Convenio, pudiendo mediar entre las partes, si cualquiera de ellas lo solicitaran.

d) Mediar en aquellos conflictos que voluntaria y conjuntamente les sean sometidos por las partes afectadas y que versen sobre la aplicación o interpretación de la normativa sectorial aludida.

e) Entender, de forma previa a la vía administrativa y judicial, en relación a los conflictos colectivos que puedan ser interpuestos por quienes están legitimados para ello, con respecto a la aplicación de los preceptos derivados del presente Convenio Colectivo.

El sometimiento y solución de una materia por la Comisión Paritaria eximirá del trámite de conocimiento previo cuando se reitere la misma.

f) Elaborar un informe anual acerca del grado de cumplimiento del Convenio Colectivo, de las dificultades surgidas en su aplicación e interpretación y del desarrollo de los propios trabajos previstos en el Convenio y encargado para su desempeño a Comisiones específicas.

g) Realizar trimestralmente un informe sobre la evolución del empleo y contratación en el sector; así como sobre la aplicación y desarrollo del presente Convenio colectivo.

Artículo 89. Procedimiento.

Los asuntos sometidos a la Comisión Paritaria, revestirán el carácter de ordinarios o extraordinarios, otorgando tal calificación cualquiera de las partes que integren la misma.

En el primer supuesto, la Comisión deberá resolver en plazo de quince días, y en el segundo en el de 48 horas.

Con independencia de las reuniones que hayan de celebrarse a instancia de las partes integrantes de la Comisión, la Presidencia la convocará trimestralmente para realizar un seguimiento de las funciones y tareas que le son propias.

Las reuniones serán convocadas por la Presidencia con indicación de los asuntos que han de ser tratados, levantándose acta por escrito de las mismas, que serán remitidas en el plazo de un mes a todos los miembros de la Comisión.

Cuando la reunión sea a instancias de los trabajadores/as, y de las empresas, la iniciación del procedimiento se formalizará por escrito en el que necesariamente se hará constar:

1. Identificación de quienes la solicitan, con los datos personales y sociales necesarios.

2. Carácter con el que se actúa (trabajador/a o empresa) explicitando en su caso las facultades de representación.

3. Tipo de actuación que se requiere.

4. Exposición de los hechos, y los puntos o extremos que se someten.

5. Firma. Si la actuación requerida fuera de mediación, el escrito deberá estar firmado conjuntamente por las partes en conflicto, y se hará figurar de forma explícita el compromiso voluntariamente asumido de someter la controversia a la mediación de la Comisión.

La Comisión podrá establecer un modelo normalizado de iniciación del procedimiento.

Los gastos que pudieran originarse como consecuencia de la actuación de la Comisión no serán repercutidos ni a las personas afiliadas a los sindicatos firmantes del Convenio, ni a las entidades asociadas a la representación empresarial firmante del Convenio.

Una vez recibido el escrito de iniciación de procedimiento, y reunida la Comisión, en un plazo máximo de 15 días examinará el mismo observando si se cumplen los requisitos exigidos, si los hechos están suficientemente claros, así como los puntos o extremos que se le someten, y cuál es el tipo de actuación que se requiere.

Si observara la existencia de defectos formales, insubsanables de oficio, recabará de las partes, con suspensión del plazo para pronunciarse, la subsanación de tales defectos en un plazo no superior a cinco días hábiles, transcurridos los mismos, sin haberse hecho, archivará sin más el expediente.

Si de los hechos expuestos, o de los puntos o extremos sometidos, no aparecieran claras las pretensiones, también con suspensión del plazo para pronunciarse, recabará de las partes las aclaraciones o ampliaciones

que entienda necesarias, para que las mismas, en un plazo no superior a 5 días hábiles, así lo hagan, archivando el expediente si no lo hicieran; si una de las partes cumpliera con ello, y la otra no, la Comisión entrará a conocer sobre la base de las ampliaciones y aclaraciones de la parte que cumplió con ello.

Si del tipo de actuación que se requiere resultara la no competencia de la Comisión, esta se lo comunicará sin más a las partes, archivando el expediente.

La Comisión podrá requerir los informes y asesoramientos técnicos que considere pueden ayudar a la solución de los aspectos controvertidos.

Una vez recibidos todos los informes y aclaraciones solicitados, la Comisión se reunirá dentro de los cinco días hábiles siguientes para emitir informe de resolución según proceda.

El procedimiento finalizará mediante el informe o resolución, según los casos, que emita la Comisión dentro del plazo establecido para ello, y que se notificará íntegramente a las partes afectadas, incorporándose el original al expediente abierto, una vez firmado por la Presidencia y la Secretaría. Las partes podrán solicitar las certificaciones que del mismo requieran que irán firmadas por la Secretaría con el visto bueno de la Presidencia.

Si de la reunión de la Comisión no resultara acuerdo, en el informe o resolución se hará constar la posición de cada una de las representaciones.

La solicitud de intervención de la Comisión no privará a las partes interesadas del derecho a usar la vía administrativa, arbitral o judicial, según proceda.

De todos los procedimientos seguidos por la Comisión se abrirá y cerrará el correspondiente expediente que se archivará, una vez finalizado, en la sede de la Comisión, bajo la custodia de la Secretaría.

En tanto dure el procedimiento en la Comisión, las partes no podrán acudir a otras instancias, ni plantear medidas de presión o declarar conflicto colectivo hasta que la Comisión se pronuncie sobre la cuestión sometida a su conocimiento.

Artículo 90. Crédito horario para las Comisiones paritarias sectoriales y Observatorio del Sector.

Para la correcta administración y gobierno del presente Convenio a través de las Comisiones paritarias sectoriales y Observatorio sectorial establecidos, y el desarrollo del trabajo de los mismos, salvo para aquellas comisiones que el presente convenio estipule un crédito horario adicional, las organizaciones sindicales firmantes de este Convenio tendrán derecho a disponer del volumen de horas correspondientes a dieciocho personas liberadas, con carácter nominativo, diez de las cuales estarán asignadas a CCOO y ocho a FeSMC-UGT, conforme a la representación acreditada en la negociación de este Convenio.

Mediante acuerdo con cada organización sindical se determinará el ejercicio de este derecho.

Artículo 91. Observatorio del Sector de Contact Center.

Las partes signatarias del presente Convenio acuerdan la constitución, durante su vigencia, de un Observatorio

del Sector Contact Center, en el que estarán representadas todas las organizaciones, patronal y sindicales, firmantes del Convenio para estudiar y debatir en el mismo todas aquellas cuestiones o materias de interés para el sector de Contact Center, dejando reseñadas a título meramente enunciativo, y no limitativo: formación profesional, estructura de clasificación profesional etc.

La participación en este observatorio no generará crédito horario sindical adicional al existente en el presente Convenio, que se mantendría en sus mismos términos y cuantía de horas para cada una de las organizaciones sindicales firmantes del Convenio que se concreta en el artículo 90.

CAPÍTULO XIX Igualdad de oportunidades

Artículo 92. Igualdad de trato.

Las partes afectadas por este Convenio, y en la aplicación del mismo, se comprometen a promover el principio de igualdad de oportunidades y no discriminación por razones de sexo, identidad u orientación sexual, estado civil, edad, raza, nacionalidad, condición social, ideas religiosas o políticas, afiliación o no a un sindicato, así como por razones de lengua, dentro del Estado español. Tampoco podrán ser discriminadas las personas por razones de discapacidades psíquicas o sensoriales, siempre que se hallaren en condiciones de aptitud para desempeñar el trabajo o empleo de que se trate.

Lo previsto en este Capítulo, en su aplicación, se adaptará a lo establecido en la legislación vigente en cada momento

Artículo 93. Medidas de protección de las víctimas de terrorismo.

1. La persona trabajadora víctima de terrorismo que se vea obligada a abandonar el puesto de trabajo en la localidad donde venía prestando sus servicios, para hacer efectiva su protección o su derecho a la asistencia social integral, tendrá derecho preferente a ocupar otro puesto de trabajo, del mismo grupo o nivel equivalente, que la empresa tenga vacante en cualquier otro de sus centros de trabajo. En tales supuestos, la empresa estará obligada a comunicar a la persona trabajadora las vacantes existentes en dicho momento o las que se pudieran producir en el futuro.

El traslado o el cambio de centro de trabajo tendrán una duración inicial de seis meses, durante los cuales la empresa tendrá la obligación de reservar el puesto de trabajo que anteriormente ocupaba la persona trabajadora.

Terminado este período, la persona trabajadora podrá optar entre el regreso a su puesto de trabajo anterior o la continuidad en el nuevo. En este último caso, decaerá la mencionada obligación de reserva.

2. Las personas trabajadoras víctimas de terrorismo tendrán derecho, para hacer efectiva su protección o su derecho a la asistencia social integral, a la reducción de la jornada de trabajo con disminución proporcional del

salario o a la reordenación del tiempo de trabajo, a través de la adaptación del horario, de la aplicación del horario flexible o de otras formas de ordenación del tiempo de trabajo que se utilicen en la empresa. También tendrán derecho a realizar su trabajo total o parcialmente a distancia o a dejar de hacerlo si este fuera el sistema establecido, siempre en ambos casos que esta modalidad de prestación de servicios sea compatible con el puesto y funciones desarrolladas por la persona.

Artículo 94. Igualdad de trato para el colectivo LGTBI.

Las empresas especialmente velarán por la igualdad de derechos laborales, la igualdad y la protección de la dignidad del personal perteneciente al colectivo LGTBI.

CAPÍTULO XX Solución extrajudicial de conflictos

Artículo 95. Sometimiento al VI ASAC.

Las partes firmantes de este Convenio estiman necesario establecer procedimientos voluntarios de solución de los conflictos de carácter colectivo; por ello acuerdan su adhesión al VI Acuerdo sobre Solución Autónoma de Conflictos Laborales (VI ASAC) (Sistema Extrajudicial) vigente, y a los que pudieran sustituirle durante la vigencia de este Convenio, quienes surtirán plenos efectos en los ámbitos de obligar del presente Convenio.

Aquellos conflictos colectivos que tengan ámbito exclusivo de Comunidad Autónoma, serán sometidos a las instituciones creadas al efecto en dicha Comunidad.

DISPOSICIONES ADICIONALES

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.

Disposición transitoria primera.

La compensación por los gastos derivados del trabajo a distancia a los que se refiere el artículo 19 de este Convenio, en el espacio temporal desde el 29 de noviembre de 2022 a 31 de diciembre de 2022, es de los siguientes importes:

– Las personas trabajadoras con jornadas semanales de 30 horas o superiores, se les abonarán 1,18 euros por día trabajado en esa modalidad.

– Las personas trabajadoras con jornadas semanales inferiores a 30 horas, se les abonarán 0,93 euros por día trabajado en esa modalidad.

Las empresas que hayan realizado adelanto a cuenta en el ejercicio 2022 del 2,5% de incremento salarial, regularizarán un 1% hasta el 3,5% previsto en el artículo 45 para el ejercicio 2022.

Disposición transitoria segunda.

Con efecto de 1 de enero de 2024, los niveles 11 y 12 serán eliminados de las tablas de salario base, incluyéndose tales niveles en el Nivel 10, cuya denominación será Teleoperador/a.

A partir de dicha fecha, los Niveles del Convenio serán los siguientes:

Grupo A:

Directivos/as: Nivel 1.

Jefes/as de Departamentos o áreas: Nivel 2.

Grupo B:

Titulados/as superiores: Nivel 4.

Titulados/as medios: Nivel 5.

Grupo C:

Jefes/as de Proyectos: Nivel 3.

Analistas funcionales: Nivel 3.

Analistas: Nivel 4.

Técnicos/as de sistemas A: Nivel 4.

Técnicos/as de sistemas B: Nivel 5.

Ayudante de sistemas: Nivel 8.

Analista-Programador/a: Nivel 5.

Programador/a senior: Nivel 5.

Programador/a junior: Nivel 6.

Grupo D:

Jefe/a de Administración: Nivel 5.

Técnico/a Administrativo/a: Nivel 6.

Oficial/a Administrativo/a: Nivel 8.

Auxiliar Administrativo: Nivel 10.

Responsable de servicios: Nivel 5.

Supervisor/a A: Nivel 6.

Supervisor/a B: Nivel 7.

Coordinador/a: Nivel 8.

Formador/a: Nivel 8.

Agente de calidad (Quality): Nivel 8.

Gestor/a Telefónico/a: Nivel 9.

Teleoperador/a/Operador/a: Nivel 10.

Grupo E:

Personal de Oficios Propios: Nivel 10.

La eliminación de los Niveles 11 y 12 y su integración en el Nivel 10, dejará sin efecto los párrafos segundo y tercero del artículo 40.1 del presente Convenio a partir del 1 de enero de 2024.

Disposición final derogatoria.

A los efectos establecidos en el artículo 86.4 del Estatuto de los Trabajadores, las partes firmantes, tal y como manifiestan en su Preámbulo, acuerdan que el presente Convenio Colectivo Estatal del Sector de Contact Center, sustituye, deroga y deja sin ningún efecto, en su integridad y en toda su extensión, al Convenio Colectivo Estatal para el Sector de Contact Center 2015-2019, publicado en el “Boletín Oficial del Estado” en fecha 12 de julio de 2017.

ANEXO I.- Tabla Salario base 2022, 2023 y 2024

Categoría Profesional	Nivel	2022 – Euros	2023 – Euros	2024 – Euros
		3,50%	3,50%	3,00%
Directivo.	1	36.889,27	38.180,40	39.325,81
Jefes Dpto. o Áreas.	2	33.430,63	34.600,71	35.638,73
Jefes Proyecto, Analistas Funcionales.	3	28.824,64	29.833,50	30.728,50
Titulados Superiores, Analistas, Técnicos Sistema A.	4	24.218,64	25.066,29	25.818,28
Titulados Medios, Técnicos Sistema B, Analista Programador, Programador Senior, Jefe Administración, Responsable Servicios.	5	21.337,83	22.084,65	22.747,19
Programador Junior, Técnico Administrativo, Supervisor A.	6	18.201,13	18.838,17	19.403,31
Supervisor B.	7	17.375,68	17.983,83	18.523,35
Ayudante Sistemas,Oficial Administrativo, Coordinador, Formador, Agente Calidad (Quality).	8	16.508,94	17.086,76	17.599,36
Gestor Telefónico.	9	15.931,14	16.488,73	16.983,40
Teleoperador / Operador Especialista.	10	15.064,43	15.591,68	16.059,43
Auxiliar Administrativo, Teleoperador / Operador / Oficial Oficios Propios.	11	14.490,00	15.120,00	
Auxiliar Oficios Propios.	12	14.490,00	15.120,00	

ANEXO II.- Tablas salariales de 2022, 2023, 2024 de recargos de festivos normales, festivos especiales, domingos, Plus de idioma, Plus de Nocturnidad y Plus Transporte

		2022 – Euros	2023 – Euros	2024 – Euros
Recargo festivos especiales.	6	100,66	104,19	107,31
	7	96,08	99,44	102,43
	8	91,29	94,48	97,32
	9	88,08	91,16	93,90
	10	83,30	86,21	88,80
	11	79,61	83,07	

Recargo festivos normales.	6	47,47	49,13	50,60
	7	45,33	46,92	48,33
	8	43,05	44,55	45,89
	9	41,52	42,98	44,27
	10	39,29	40,66	41,88
	11	37,56	39,19	
Recargo domingo.	6	16,34	16,91	17,42
	7	15,62	16,16	16,65
	8	14,84	15,36	15,82
	9	14,31	14,82	15,26
	10	13,54	14,01	14,43
	11	12,95	13,51	
	Plus de idioma (mensual)	115,56	119,60	123,19
	Plus de nocturnidad (hora)	1,74	1,80	1,85
	Plus de transporte (día)	5,79	5,99	6,17

Gastos trabajo a distancia

	2022 – Euros	2023 – Euros	2024 – Euros
Jornada 30 o más horas.	1,18	1,22	1,26
Jornada menos 30 horas.	0,93	0,96	0,99

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 con un incremento del 75% en caso de horas festivas diurnas y del 80% en lugar de horas festivas nocturnas.

SENTENCIA (BOE Núm. 47 – Jueves 22 de febrero de 2024)

Resolución de 12 de febrero de 2024, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica la sentencia de la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional, relativa al III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center.

Visto el fallo de la Sentencia número 9/2024 de la Audiencia Nacional (Sala de lo Social), de fecha 25 de diciembre de 2023, recaída en los procedimientos acumulados número 275/23, 284/23, 292/23 y 321/23, seguidos por demandas, respectivamente, de FESMC-UGT, Unión Sindical Obrera, Confederación General del Trabajo y Federación de Servicios de CC. OO., contra Asociación de Compañías de Experiencia con Cliente, ELA, LAB y Confederación Intersindical Galega (CIG) con intervención del Ministerio Fiscal, sobre impugnación de convenio colectivo,

Y teniendo en consideración los siguientes:

Antecedentes de hecho

Primero.

Con fecha 30 de septiembre de 2023 se procedió a la inscripción en el Registro de convenios colectivos, acuerdos colectivos de trabajo y planes de igualdad de la Dirección General de Trabajo con funcionamiento a través de medios electrónicos, del III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center (antes telemarketing) -código de convenio número 99012145012002-, que fue publicado en el "Boletín Oficial del Estado" de 9 de junio de 2023.

Segundo.

El día 26 de enero de 2024 ha tenido entrada en el registro general del Ministerio la antecitada sentencia de la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional, en cuyo fallo se acuerda estimar parcialmente las demandas acumuladas de impugnación de convenios promovidas por FESMC-UGT, Unión Sindical Obrera, Confederación General del Trabajo y Federación de Servicios de CC. OO., declarando la nulidad de la previsión "días naturales", contenida en las letras b) y d) del apartado 1.º del artículo 30 del III Convenio colectivo para el sector del contact center, salvo para el supuesto del permiso contemplado en el apartado d) del artículo 30.1 del III Convenio Colectivo del Sector del Contact Center si exige un desplazamiento igual o superior a 200 kilómetros.

Fundamentos de Derecho

Primero y único.

De conformidad con lo establecido en el artículo 166.3 de la Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la jurisdicción social, cuando la sentencia sea anulatoria, en todo o en parte, del convenio colectivo impugnado y este hubiera sido publicado, también se publicará en el "Boletín Oficial" en que aquel se hubiere insertado.

En consecuencia, esta Dirección General de Trabajo resuelve:

Primero.

Ordenar la inscripción de dicha Sentencia de la Audiencia Nacional de 25 de enero de 2024, recaída en los procedimientos acumulados los procedimientos acumulados número 275/23, 284/23, 292/23 y 321/23 y relativa al III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center (antes telemarketing) -código de convenio número 99012145012002-, que fue publicado en el "Boletín Oficial del Estado" de 9 de junio de 2023, en el correspondiente Registro de convenios colectivos, acuerdos colectivos de trabajo y planes de igualdad dependiente de este centro directivo con funcionamiento a través de medios electrónicos.

Segundo.

Disponer su publicación en el “Boletín Oficial del Estado”.

Madrid, 12 de febrero de 2024.-La Directora General de Trabajo, María Nieves González García.

AUDIENCIA NACIONAL

Sala de lo Social

Letrada de la Administración de Justicia doña Marta Jaureguizar Serrano

Sentencia n.º 9/2024

Fecha de juicio: 9 de enero de 2024.

Fecha sentencia: 25 de enero de 2024.

Tipo y número procedimiento: impugnación de convenios 0275/2023.

Proc. acumulados: IMC 284/23, IMC 292/23, IMC 321/23.

Ponente: don Juan Gil Plana.

Demandante/s: FESMC-UGT, Unión Sindical Obrera, Confederación General del trabajo, Federación de Servicios de CC. OO.

Demandado/s: Asociación de Compañías de Experiencia con Cliente, ELA, LAB, Confederación Intersindical Galega (CIG).

Resolución de la sentencia: estimación parcial.

Breve resumen de la sentencia: tras desestimar la excepción de inadecuación de procedimiento, se estima parcialmente las demandas acumuladas de impugnación de convenio interpuestas por varios sindicatos contra la Asociación de compañías de Experiencia con Clientes (CEX), declarándose la nulidad del término “días hábiles” en la configuración de los permisos contemplados en las letras b) y d) del artículo 30.1 del III Convenio Colectivo del Sector del Contact Center, salvo para el permiso de la letra d) cuando su disfrute lleve aparejada la necesidad de desplazamiento igual o superior a 200 kilómetros, para el que el computo será en días naturales.

Audiencia Nacional Sala de lo Social.

Goya, 14 (Madrid).

Tfno: 914007258.

Correo electrónico:

Equipo/usuario: MAD.

NIG: 28079 24 4 2023 0000284.

Modelo: ANS105 Sentencia.

IMC Impugnación de convenios 0000275/2023.

Procedimiento de origen: /

Sobre: impug. convenios.

Ponente Ilmo. Sr.: don Juan Gil Plana.

Sentencia n.º 9/2024

Ilmo. Sr. Presidente: don José Pablo Aramendi Sánchez.

Ilmos/as. Sres./Sras. Magistrados/as:

Doña Ana Sancho Aranzasti.

Don Juan Gil Plana.

En Madrid, a veinticinco de enero de dos mil veinticuatro.

La Sala de lo Social de la Audiencia Nacional compuesta por los Sres./as. Magistrados/as citados al margen y

EN NOMBRE DEL REY

han dictado la siguiente

SENTENCIA

En el procedimiento impugnación de convenios 0000275/2023 seguido por demanda de Unión Sindical Obrera (Letrada doña M.ª Eugenia Moreno Díaz), al que se acumularon los procedimientos 284/2023, 292/23 y 321/23, seguidos respectivamente por demandas de la Confederación General del Trabajo (Letrado don José M.ª Trillo-Figueroa Calvo), Federación de Servicios de CC. OO. (Letrada doña Alicia Santos Hernández) y FESMC-UGT (Letrado don Roberto Manzano del Pino) contra Asociación de Compañías de Experiencia con cliente (Letrado don Ignacio Corchuelo Martínez de Azúa), Confederación Intersindical Galega (CIG) (Letrada doña Marta Carretero Martín), ELA (no comparece), LAB (no comparece), con la intervención del Ministerio Fiscal (Ilmo. Sr. don Manuel Campoy Miñarro), sobre impug. convenios. Ha sido ponente el Ilmo. Sr. don Juan Gil Plana.

Antecedentes de hecho

Primero.

Con fecha 11 de noviembre de 2023 el Sindicato Unión Sindical Obrera (USO) registra demanda de impugnación de convenio colectivo contra la Asociación de compañías de Experiencia con Clientes (CEX), Confederación Sindical Comisiones Obreras (CC. OO.), Unión General de Trabajadores (UGT), Confederación General de Trabajo (CGT).

Segundo.

Admitida a trámite la demanda por Decreto de 14 de noviembre de 2023, con numero de procedimiento 275/2023, acordándose su registro, y designado ponente, se citó a las partes el día 9 de enero de 2024, a las 09:30 horas, para los actos de intento de conciliación y, en su caso, juicio.

Tercero.

Con fecha 17 de noviembre de 2023 el Sindicato Confederación General de Trabajo (CGT) registra demanda de impugnación de convenio colectivo contra Asociación de Compañías de Experiencia con Clientes (CEX), Federación de Servicios a la Ciudadanía de Comisiones Obreras (CC. OO.), Federación Estatal de Servicios de la

Unión General de Trabajadores (UGT), Confederación Intersindical Galega (CIG), Langile Abertzaleen Batzordeak (ELA); asignándole el número de procedimiento 284/2023.

Cuarto.

Con fecha 21 de noviembre de 2023, el sindicato USO presenta escrito de ampliación de demanda para que se cite, como demandados, a los sindicatos Langile Abertzaleen Batzordeak (ELA) y Langile Abertzaleen Batzordeak (LAB), que fue acordada mediante diligencia de ordenación de 21 de noviembre de 2023.

Quinto.

Mediante Auto 76/2023, de 20 de noviembre, se acuerda acumular a la demanda registrada bajo el número 275/2023, la demanda registrada bajo el número 284/2023.

Sexto.

Con fecha 27 de noviembre de 2023 el Sindicato Federación de Servicios a la Ciudadanía de Comisiones Obreras (CC. OO.), registra demanda de impugnación de convenio colectivo contra Asociación de Compañías de Experiencia con Clientes (CEX), Federación Estatal de Servicios de la Unión General de Trabajadores (UGT), Confederación General de Trabajo (CGT), Confederación Intersindical Galega (CIG), Langile Abertzaleen Batzordeak (ELA); asignándole el número de procedimiento 292/2023.

Séptimo.

Mediante Auto 78/2023, de 28 de noviembre, se acuerda acumular a la demanda registrada bajo el número 275/2023, la demanda registrada bajo el número 292/2023.

Octavo.

Con fecha 15 de diciembre de 2023 el Sindicato Federación Estatal de Servicios de la Unión General de Trabajadores (UGT), registra demanda de impugnación de convenio colectivo contra Asociación de compañías de Experiencia con Clientes (CEX), Federación de Servicios a la Ciudadanía de Comisiones Obreras (CC. OO.), Confederación General de Trabajo (CGT), Confederación Intersindical Galega (CIG), Langile Abertzaleen Batzordeak (ELA) y Langile Abertzaleen Batzordeak (LAB); asignándole el número de procedimiento 321/2023.

Noveno.

Mediante Auto 81/2023, de 18 de diciembre, se acuerda acumular a la demanda registrada bajo el número 275/2023, la demanda registrada bajo el número 292/2023.

Décimo.

Con fecha 8 de enero de 2024, el sindicato CC. OO. presenta escrito de subsanación de demanda, en virtud del cual desiste de la pretensión consistente en “que se declare la nulidad del párrafo “que serán disfrutados de forma continuada dentro de diez días naturales”.

Undécimo.

Llegado el día y hora señalados, comparecieron la parte demandante y la parte demandada, y, no alcanzándose acuerdo en la conciliación ante la Letrada de la Administración de Justicia, tuvo lugar la celebración del acto de juicio, en el que se practicaron los medios de prueba con el resultado que aparece en el acta levantada al efecto.

Duodécimo.

En el desarrollo de la vista oral, el debate procesal se estableció en los siguientes términos:

Los sindicatos demandantes, USO, CGT, CC. OO. y UGT se ratifican en sus demandas, adhiriéndose todos ellos a las manifestaciones realizadas por cada uno de los otros demandantes y sostienen que debe declararse la nulidad del término "natural" previsto en las letras b) y d) del apartado 1.º del artículo 30 del III Convenio Colectivo del Sector del Contact Center, al considerar que el cómputo de los permisos contemplados en el antecitado precepto en días naturales es contrario a lo establecido en la Directiva 2019/1158, el artículo 37 del ET y la jurisprudencia existente en interpretación de este último. Señalan que el artículo 37 ET es una norma de derecho necesario relativo que puede ser mejorado, y que tras su reforma por el Real Decreto-ley 5/2023, el acuerdo de la Comisión Paritaria de 12 de julio de 2023 estableció que se reconocerían los días de permiso previstos en la norma legal, siendo su disfrute de acuerdo a lo previsto en el convenio, que se refiere a días naturales. Si bien la jurisprudencia permite un distinto régimen en cuanto a los días naturales, deberá ser a cambio de mejorar lo regulado legalmente, lo que aquí no se produce. Además inciden los demandantes que la Directiva 2019/1158 prevé expresamente que sean días laborables.

El sindicato CC. OO. reitera su desistimiento de la pretensión de que se declare la nulidad del párrafo convencional que establece "que serán disfrutados de forma continuada dentro de diez días naturales".

El sindicato CIG se adhiere a las demandas planteadas.

La asociación empresarial demandada CEX alega, con carácter previo, la excepción de inadecuación de procedimiento al entender que estamos ante un conflicto que no se sustenta en un interés real y actual, no exponiéndose ni acreditándose en las demandas la existencia de vulneración de la legalidad en los preceptos citados en las demandas, ni que se haya producido una vulneración de lo previsto en el artículo 37 del ET. En cuanto al fondo del conflicto suscitado, entiende, por un lado, que el artículo 37 del ET no determina la naturaleza de los días, si son hábiles o naturales, y que podrá establecerse en días naturales en el convenio si este supone una mejora de lo previsto en el antecitado precepto legal; por otro lado, manifiesta que el convenio colectivo que se impugna se firmó y publicó en marzo de 2023, siendo conocedoras las partes de la doctrina del Tribunal Supremo en materia de permisos establecida desde la STS de 13 de febrero de 2018, que consagra que los permisos se deben referir a días de trabajo efectivo, días hábiles, siempre que el convenio colectivo contemple que son días hábiles y sin perjuicio de lo establecido como mejora en el convenio; indicando que el convenio vigente habla claramente de días naturales.

El Ministerio Fiscal, tras rechazar la excepción de inadecuación de procedimiento por existir un conflicto de intereses jurídico real y actual, concretado en la impugnación de un precepto del convenio por contravenir la legalidad estatutaria, insta la estimación de la demanda al considerar que las letras b) y d) del apartado 1.º del artículo 30 del III Convenio Colectivo del Sector del Contact Center es contrario al artículo 37.3 del ET, al considerar los días de los permisos como naturales, cuando su carácter de hábiles y laborables está asentado como criterio jurisprudencial.

Decimotercero.

En la tramitación del presente procedimiento se han cumplido todas las prescripciones legales.

Hechos probados

Primero.

Mediante Resolución de 30 de mayo de 2023 se ordena registrar y publicar el III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center (antes telemarketing) -código de convenio número 99012145012002-, lo que se produce en el BOE núm. 137, de 9 de junio de 2023.

Segundo.

Los sindicatos demandantes tiene legitimación activa para proceder a la impugnación del convenio colectivo antecitado ut supra.

Tercero.

El artículo 30 del convenio colectivo dedicado a los permisos retribuidos establece que “el personal, previo aviso y justificación, podrá ausentarse del trabajo, con derecho a retribución, por alguno de los motivos y por el tiempo siguiente”:

En letra b) de su apartado 1.º reconoce:

“Tres días naturales en caso de accidente, enfermedad grave sin hospitalización 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 primer día laborable para la persona trabajadora en que se produzca el hecho causante, inclusive.”

En letra d) de su apartado 1.º reconoce:

“Dos días naturales en caso de fallecimiento, de pariente hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad; contados a partir del primer día laborable para la persona trabajadora en que se produzca el hecho causante.”

Cuarto.

Con fecha 12 de julio de 2023 se reúne la Comisión Paritaria de Interpretación del III Convenio colectivo de ámbito estatal del Sector de Contact Center, en la que se acuerda que “a los efectos de los establecidos en el artículo 30 b., se aplicarán los días de permiso establecidos por el ET vigente siendo el modo de disfrute el pactado convencionalmente”. El acuerdo viene a dar solución a las consultas realizadas en torno a la aplicación del antecitado precepto del III convenio colectivo planteadas por los sindicatos CC. OO., CGT y CSIF mediante escritos de fechas 29 de junio, 4 y 7 de julio, respectivamente.

Fundamentos de Derecho

Primero.

La Sala de lo Social de la Audiencia Nacional es competente para conocer del presente proceso de conformidad con lo dispuesto en los artículos 9.5 y 67 de la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial, en relación con lo previsto en los artículos 2 h) y 8.1 de la Ley 36/2011, de 10 de octubre, Reguladora de la Jurisdicción Social.

Segundo.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 97.2 de la Ley 36/2011, de 10 de octubre, Reguladora de la Jurisdicción Social, los hechos declarados probados se sustentan bien en hechos no controvertidos o pacíficos, bien en cada una de las fuentes de prueba incorporadas a través de los medios de prueba previstos legalmente, tal y como se expresa a continuación:

Los hechos primero, segundo, tercero son pacíficos, no controvertidos por ninguna de las partes.

El hecho cuarto de la fuente de prueba documental obrante en los descriptores 102 y 109.

Tercero.

Se aduce por la representación letrada de la empresa demandada la excepción procesal de inadecuación de procedimiento, por entender que de las pretensiones deducidas en los suplicos de las demandas no se evidencia que estemos ante un conflicto que se sustente en un interés real y actual, no exponiéndose ni acreditándose en las demandas la existencia de vulneración de la legalidad en los preceptos convencionales citados en las mismas, ni que se haya producido una vulneración de lo previsto en el artículo 37 del ET.

La modalidad de impugnación de convenio colectivo, tal y como se configura en el artículo 163.1 de la LRJS, tiene como objeto las pretensiones en la que se proceda a la "impugnación de un convenio colectivo de los regulados en el Título III del Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores o de los laudos arbitrales sustitutivos de éstos, por considerar que conculca la legalidad vigente o lesiona gravemente el interés de terceros".

Los demandantes sostienen que la concreción de la naturaleza de los días de los permisos previstos en las letras b) y d) del artículo 30.1 del III Convenio Colectivo del Sector de Contact Center, como días naturales, constituye una vulneración de la legalidad vigente, concretamente de lo previsto en el artículo 37 del ET, al amparo de la Directiva Comunitaria 2019/1158 y de la interpretación que de la naturaleza de los días de permiso ha efectuado nuestro Tribunal Supremo.

Siendo la anterior pretensión la planteada en las demandas, esta Sala, coincidiendo con al parecer del Ministerio Fiscal, y a la vista de que lo que se solicita consiste en que se declare la nulidad de dos apartados de un precepto convencional -relativo a dos permisos-, articulándose la misma en la vulneración de la legalidad ordinaria -concretamente lo previsto en el artículo 37 ET-, no puede llegar a otra conclusión de que la pretensión contenida en las demandas acumuladas encaja en la modalidad procesal de impugnación de convenios colectivos al cuestionarse el ajuste al Estatuto de los Trabajadores de una previsión contenida en un convenio colectivo estatutario.

En virtud de lo razonado anteriormente, esta Sala debe desestimar la falta de inadecuación de procedimiento alegada por la empresa demandada.

Cuarto.

Al pronunciarnos sobre la excepción de inadecuación de procedimiento ya se ha adelantado someramente el objeto de la presente impugnación de convenio colectivo.

Los demandantes sostienen que debe declararse la nulidad del término "natural" previsto en las letras b) y d) del apartado 1.º del artículo 30 del III Convenio Colectivo del Sector del Contact Center, al considerar que el cómputo de los permisos contemplados en el antecitado precepto en días naturales es contrario a lo establecido

en la Directiva 2019/1158, el artículo 37 del ET y la jurisprudencia existente en interpretación de este último. Señalan que el artículo 37 ET es una norma de derecho necesario relativo que puede ser mejorado, y que tras su reforma por el Real Decreto-Ley 5/2023, el acuerdo de la comisión paritaria de 12 de julio de 2023 estableció que se reconocerían los días de permiso previstos en la norma legal, siendo su disfrute de acuerdo a lo previsto en el convenio, que se refiere a días naturales. Si bien la jurisprudencia permite un distinto régimen en cuanto a los días naturales, deberá ser a cambio de mejorar lo regulado legalmente, lo que aquí no se produce.

La parte demandada, por el contrario, sostiene, por un lado, que el artículo 37 del ET no determina la naturaleza de los días, si son hábiles o naturales, y que podrá establecerse en días naturales en el convenio si este supone una mejora de lo previsto en el antecitado precepto legal; por otro lado, manifiesta que el convenio colectivo que se impugna se firmó y publicó en marzo de 2023, siendo conocedoras las partes de la doctrina del Tribunal Supremo en materia de permisos establecida desde la STS de 13 de febrero de 2018, que consagra que los permisos se deben referir a días de trabajo efectivo, días hábiles, siempre que el convenio colectivo contemple que son días hábiles y sin perjuicio de lo establecido como mejora en el convenio; indicando que el convenio vigente habla claramente de días naturales.

Delimitada la ilegalidad que se imputa a las letras b) y d) del artículo 30.1 del III Convenio Colectivo del Sector del Contact Center, esta Sala debe estimar las demandas, en base a los siguientes argumentos.

En la letra b) del artículo 30.1 del III Convenio Colectivo del Sector del Contact Center se reconoce a los trabajadores un permiso de “tres días naturales en caso de accidente, enfermedad grave sin hospitalización 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 primer día laborable para la persona trabajadora en que se produzca el hecho causante, inclusive”.

No obstante, tras la modificación introducida en el artículo 37.3 b) del ET, por el Real Decreto-ley 5/2023, de 28 de junio, que entre otras iniciativas traspone en nuestro ordenamiento la Directiva (UE) 2019/1158 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de junio de 2019, relativa a la conciliación de la vida familiar y la vida profesional de los progenitores y los cuidadores, ha quedado acreditado que la Comisión Paritaria ha acordado reconocer los días previstos para los permisos en el artículo 37.3 del ET, si bien su disfrute se hará en las condiciones establecidas en el convenio; lo que supone, para el permiso contenido en la letra b) -y también en la letra d)- del artículo 30.1 del convenio colectivo, que los días tendrán la consideración de naturales.

Frente a este permiso convencional, el artículo 37.3 b) del Estatuto configura un permiso de “cinco días por accidente o enfermedad graves, hospitalización o intervención quirúrgica sin hospitalización que precise reposo domiciliario del cónyuge, pareja de hecho o parientes hasta el segundo grado por consanguineidad o afinidad, incluido el familiar consanguíneo de la pareja a de hecho, así como de cualquier otra persona distinta de las anteriores, que conviva con la persona trabajadora en el mismo domicilio y que requiera el cuidado efectivo de aquella”.

El problema que se plantea en la impugnación de este primer permiso no se circunscribe al posible ajuste de la previsión convencional a la reiterada jurisprudencia que ha interpretado el artículo 37.3 del ET, sino a la contravención del precepto legal a tenor de lo dispuesto en la Directiva 2019/1158. No estamos ante una

controversia que exija a esta Sala dilucidar si el precepto es ajustado a nuestra jurisprudencia, sino si resulta ajustado a la antecitada norma comunitaria, debiendo anticiparse que no lo está.

Es cierto que el artículo 37.3 b) del ET nada dice sobre la naturaleza natural o hábil de los días del permiso en él establecido, pero no debemos olvidar que la actual redacción del mismo, como ya se ha indicado ut supra, es fruto de la transposición a nuestro ordenamiento de la Directiva 2019/1158, llevada a cabo por el Real Decreto-ley 5/2023. De forma meridianamente clara se dice en la Exposición de Motivos de esta última norma que "se modifica el artículo 37.3 del texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, […] en su letra b), a efectos de transponer al ordenamiento español el permiso de cuidadores previsto en el artículo 6 de la Directiva (UE) 2019/1158". Pues bien, en el artículo 6 de dicha Directiva se establece que "los Estados miembros adoptarán las medidas necesarias para garantizar que cada trabajador tenga derecho a disfrutar de un permiso para cuidadores de cinco días laborables al año por trabajador". El mandato de la Directiva resulta claro e incondicionado, los Estados deben garantizar un permiso de cinco días "laborables", no pudiendo estos obviar esta clara obligación. Es verdad que la norma española en la trasposición solo ha procedido a establecer el parámetro cuantitativo de los días -cinco-, obviando el parámetro cualitativo -hábiles-; pero ello no impide concluir que los días de este permiso traspuesto deben ser considerados hábiles, dado que la Directiva es clara, habla de días hábiles; además, respecto al posible margen de configuración otorgado a los Estados miembros, la Directiva no da pie a estos a que elijan si los días tienen que ser hábiles y naturales. La obligación que a estos se impone, insistimos, es clara y concreta cinco días laborables. Obligación que tiene que ser observada por la legislación nacional y por la autonomía colectiva de cada Estado miembro.

Se alega por la patronal demandada que el permisos contenido en la letra b) del artículo 30.1 del convenio colectivo resulta mejorado por lo dispuesto en la letra e) del antecitado precepto convencional que establece que "en los supuestos contemplados en los anteriores apartados b) y c), cuando se necesite hacer un desplazamiento de 200 kilómetros o superior, los permisos aumentarán un día más de lo señalado en cada caso"; de modo que dicha mejora vendría a amparar la configuración como naturales de los días de este permiso cuestionado.

Es verdad que se está introduciendo una mejora en el permiso previsto en el artículo 30.1 b) del III Convenio Colectivo al establecerse que, si se necesita hacer un desplazamiento de 200 kilómetros o superior, se aumentará un día más de lo señalado -es decir, se reconocerán seis días de permiso-; pero en relación con este permiso ya hemos indicado que la consideración de los días como "hábiles" y no "naturales", y, en consecuencia la ilegalidad del precepto convencional, deriva de la contravención de lo previsto en el artículo 6 de la Directiva 2019/1158 y no de la aplicación de nuestra jurisprudencia sobre el artículo 37.3 del ET. La controversia no se dilucida atendiendo a si el precepto convencional mejora o no la previsión legal, sino a si el precepto convencional se ajusta o no a la legalidad configurada por el artículo 37.3 b) del ET puesto en relación con el artículo 6 de la Directiva 2019/1158.

En la letra d) del artículo 30.1 del III Convenio Colectivo del Sector del Contact Center se reconoce a las personas trabajadoras "dos días naturales en caso de fallecimiento, de pariente hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad; contados a partir del primer día laborable para la persona trabajadora en que se produzca el hecho causante"; mientras que el artículo 37.3 b) bis del ET contempla "dos días por el

fallecimiento del cónyuge, pareja de hecho o parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad. Cuando con tal motivo la persona trabajadora necesite hacer un desplazamiento al efecto, el plazo se ampliará en dos días". Este nuevo apartado b) bis del artículo 37.3 del ET se introduce, tal y como se explicita en la exposición de motivos, para separarlo del permiso por accidente o enfermedad graves, hospitalización o intervención quirúrgica sin hospitalización que precise reposo domiciliario, dado que ambos responden a causas diferenciadas que aconsejan esta nueva distribución sistemática.

De nuevo aquí la cuestión de ilegalidad se concreta en la configuración en el precepto convencional de los días del permiso como naturales, frente al silencio que guarda el precepto estatutario. La adición del artículo 37.3 b) bis del ET en este concreto permiso no obedece a la trasposición de la directiva, sino que aprovechando esta, nuestro legislador por razones de estricta técnica jurídica -la mejora de la sistemática del precepto- introduce un nuevo apartado en el que ubica un permiso ya existente. Consecuencia de lo anterior, a diferencia del primer supuesto, donde se plantea un problema de ajuste con el contenido de la directiva, ahora esta Sala sí debe analizar si el precepto convencional se ajusta a la consolidada jurisprudencia recaída en torno al artículo 37.3 del ET.

En virtud de dicha jurisprudencia hace ya tiempo que se tiene dicho que el artículo 37.3 del ET constituye un norma de derecho necesario relativo que puede ser mejorado, pero no empeorado [STS de 25 de enero de 2011 (Rec. 216/2019)]; en el que "los permisos se conceden para su disfrute en días laborables, pues en días festivos no es preciso pedirlos porque no se trabaja" [STS de 13 de febrero de 2018 (Rec. 266/2016)]; por tanto, cualquier permiso del artículo 37.3 del ET "sólo es concebible si se proyecta sobre un período de tiempo en el que existe obligación de trabajar, pues de lo contrario carecería de sentido que su principal efecto fuese "ausentarse del trabajo". En consecuencia, lo normal es que los permisos se refieran a días laborables, salvo previsión normativa en contrario" [STS de 25 de enero de 2023 (Rec. 124/2021)]; de suerte que "la regla general es que estos permisos retribuidos deben disfrutarse durante los días de trabajo efectivo, salvo que el convenio colectivo, al establecer una mejora respecto de los permisos establecidos en el ET, acuerde que se disfrutan en días naturales" [STS de 7 de junio de 2023 (Rec. 280/2021)]. Concretándose el rol que se otorga a la autonomía colectiva en la premisa de que "la regulación convencional no puede ser sino una mejora del régimen de descansos, fiestas y permisos que establece el artículo 37.3 ET. Y si el convenio dispone mejoras o ampliaciones respecto del catálogo legal de permisos, el régimen de cada uno de ellos estará determinado por lo estipulado por los negociadores colectivos" [STS de 11 de marzo de 2020 (Rec. 188/2018) y STS de 20 de diciembre de 2022 (Rec. 104/2021)].

La mera comparación de ambos preceptos, el convencional y el legal, evidencia que no se introduce mejora alguna, por cuanto en ambos se establece un permiso de dos días en caso de fallecimiento de pariente hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad. Si partimos de la premisa de que, al no establecerse en el artículo 37.3 bis del ET referencia alguna sobre la naturaleza de los días del permiso, deben reputarse hábiles; para poder admitir la validez del carácter natural de los días del permiso establecido en el precepto convencional será necesario que este introduzca una mejora respecto a su configuración legal; y no apreciándose mejora alguna en el artículo 37.1 d) del III Convenio Colectivo, esta Sala, en principio, debe concluir que no queda amparada la configuración de los días del permiso convencional como naturales; siendo, en consecuencia,

contraria al artículo 37.3 b) bis del ET, sin perjuicio de la matización que expondremos a continuación.

Se alega, de nuevo por la parte demandada que el permiso contenido en la letra d) del artículo 30.1 del convenio colectivo resulta mejorados por lo dispuesto en la letra e) del antecitado precepto convencional que establece que “en el apartado d) cuando se tenga que realizar un desplazamiento de 200 kilómetros o superior el permiso será de cuatro días”; de modo que dicha mejora vendría a amparar la configuración como naturales de los días del permiso cuestionado.

Respecto al permiso contemplando en la letra d) del artículo 30.1 del III convenio colectivo también se produce una mejora si tenemos presente que el artículo 37.3b) bis del ET establece que “cuando con tal motivo la persona trabajadora necesite hacer un desplazamiento al efecto, el plazo se ampliará en dos días”; mientras que el precepto convencional reconoce que “cuando se tenga que realizar un desplazamiento de 200 kilómetros o superior el permiso será de cuatro días”. Ahora bien, esta mejora no alcanza a la generalidad de este permiso, sino a un supuesto muy concreto dentro de dicho permiso, delimitado por la “necesidad de desplazamiento”, y no a cualquier supuesto que requiera desplazamiento, sino cuando este sea igual o superior a 200 kilómetros; de suerte que para el disfrute del permiso por fallecimiento contemplado en el artículo 30.1 d) del convenio colectivo cuando no hay necesidad de desplazamiento o esta necesidad es inferior a 200 kilómetros el convenio no introduce mejora alguna y solo se establece una mejora cuando esa necesidad de desplazamiento es igual o superior a 200 kilómetros.

Ante esta configuración convencional del permiso controvertido, la ilegalidad de la configuración como días naturales del permiso contemplado en el artículo 30.1d) del III Convenio Colectivo del Sector de Contact Center se produce cuando el disfrute del permiso no lleva aparejada la necesidad de desplazamiento o esta necesidad es inferior a 200 kilómetros, debiendo disfrutarse el permiso en días hábiles; mientras que si el permiso conlleva la necesidad de desplazarse a una distancia igual o superior a 200 kilómetros no cabe apreciar la ilegalidad de la previsión convencional, debiendo disfrutarse el permiso en este concreto supuesto en días naturales.

Atendiendo a todo lo expuesto, esta Sala considera que la configuración como naturales de los permisos previstos en las letras b) y d) del artículo 30.1 del III Convenio Colectivo del Sector del Contact Center es contraria a lo previsto, respectivamente, en la letra b y b) bis del artículo 37.3 del ET y debe ser declarada nula, salvo para el supuesto del permiso contemplado en el apartado d) del artículo 30.1 del III Convenio Colectivo del Sector del Contact Center si exige un desplazamiento igual o superior a 200 kilómetros, dado que al establecer una mejora respecto a la configuración legal del permiso, debe tenerse por licita la configuración en días naturales.

Quinto.

Contra esta sentencia, sin perjuicio de su ejecutividad, cabe recurso ordinario de casación conforme el artículo 206.1 LRJS.

Vistos los preceptos legales citados y demás de general y pertinente aplicación,

FALLAMOS

Desestimando la excepción de inadecuación de procedimiento planteada por la Asociación de compañías de Experiencia con Clientes (CEX), estimamos parcialmente las demandas acumuladas interpuestas por los

sindicatos Unión Sindical Obrera (USO), Confederación General de Trabajo (CGT), Confederación Sindical Comisiones Obreras (CC. OO.) y Unión General de Trabajadores (UGT), contra la Asociación de compañías de Experiencia con Clientes (CEX), a las que se adhirió el sindicato Confederación Intersindical Galega (CIG), y declaramos la nulidad de la previsión "días naturales", contenida en las letras b) y d) del apartado 1.º del artículo 30 del III Convenio Colectivo para el Sector del Contact Center, salvo para el supuesto del permiso contemplado en el apartado d) del artículo 30.1 del III Convenio Colectivo del Sector del Contact Center si exige un desplazamiento igual o superior a 200 kilómetros.

Notifíquese la presente sentencia a las partes advirtiéndoles que, contra la misma cabe recurso de casación ante el Tribunal Supremo, que podrá prepararse ante esta Sala de lo Social de la Audiencia Nacional en el plazo de cinco días hábiles desde la notificación, pudiendo hacerlo mediante manifestación de la parte o de su abogado, graduado social o representante al serle notificada, o mediante escrito presentado en esta Sala dentro del plazo arriba señalado.

Al tiempo de preparar ante la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional el recurso de casación, el recurrente, si no goza del beneficio de justicia gratuita, deberá acreditar haber hecho el depósito de 600 euros previsto en artículo 229.1 b de la Ley Reguladora de la Jurisdicción Social, y, en el caso de haber sido condenado en sentencia al pago de alguna cantidad, haber consignado la cantidad objeto de condena de conformidad con el artículo 230 del mismo texto legal, todo ello en la cuenta corriente que la Sala tiene abierta en el Banco de Santander Sucursal de la calle Barquillo, 49, si es por transferencia con el (IBAN ES55) número 0049 3569 92 0005001274 haciendo constar en las observaciones el número 2419 0000 00 0275 23; si es en efectivo en la cuenta número 2419 0000 00 0275 23, pudiéndose sustituir la consignación en metálico por el aseguramiento mediante aval bancario, en el que conste la responsabilidad solidaria del avalista.

Llévese testimonio de esta sentencia a los autos originales e incorpórese la misma al libro de sentencias.

Así por nuestra sentencia lo pronunciamos, mandamos y firmamos.

La difusión del texto de esta resolución a partes no interesadas en el proceso en el que ha sido dictada solo podrá llevarse a cabo previa disociación de los datos de carácter personal que los mismos contuvieran y con pleno respeto al derecho a la intimidad, a los derechos de las personas que requieran un especial deber de tutelar o a la garantía del anonimato de las víctimas o perjudicados, cuando proceda.

Los datos personales incluidos en esta resolución no podrán ser cedidos, ni comunicados con fines contrarios a las leyes.

REVISIÓN SALARIAL (BOE núm. 106, de 2 de mayo de 2025)

Resolución de 22 de abril de 2025, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el Acta de aprobación y actualización de las tablas salariales para el año 2025 del III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center.

Visto el texto del Acta de la Comisión paritaria del III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center (antes telemarketing), publicado en el BOE de 9 de junio de 2023 (código de convenio n.º 99012145012002), en la que se actualizan y aprueban las tablas salariales para el año 2025, Acta que ha sido

suscrita con fecha 16 de enero de 2025, de una parte, por la Asociación de Compañías de Experiencia con Cliente (CEX), en representación de las empresas del sector, y de otra por las organizaciones sindicales CC.OO. y UGT, en representación del colectivo laboral afectado, y que ha quedado finalmente subsanada mediante Acta de fecha 31 de marzo de 2025, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 90, apartados 2 y 3, de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, texto refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, y en el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios colectivos, acuerdos colectivos de trabajo y planes de igualdad,

Esta Dirección General de Trabajo resuelve:

Primero.

Ordenar la inscripción de la mencionada Acta y las tablas salariales en el correspondiente Registro de convenios colectivos, acuerdos colectivos de trabajo y planes de igualdad, con funcionamiento a través de medios electrónicos de este centro directivo, con notificación a la Comisión paritaria.

Segundo.

Disponer su publicación en el “Boletín Oficial del Estado”.

Madrid, 22 de abril de 2025.-La Directora General de Trabajo, María Nieves González García.

ACTA DE LA REUNIÓN DE LA COMISIÓN PARITARIA DE INTERPRETACIÓN DEL III CONVENIO COLECTIVO DE CONTACT CENTER

En Madrid, a 31 de marzo de 2025.

REUNIDOS

Por parte de la representación empresarial, Asociación de Compañías de Experiencia con cliente:

Jaime Castel.

Cristina Fernández.

Julio Alberto Pérez.

Javier Durán.

Samuel Aguilar.

Por parte de la representación social:

CCOO:

Laura Domínguez.

Trinidad Molina.

Erik Carrión.

UGT:

Carlos Prieto.

María Pedraza.

Secretaria: Ana Buxó.

Reconociéndose los comparecientes con la representación con la que actúan y capacidad legal bastante para actuar:

EXPONEN

Que en fecha 16 de enero de 2025 se reunió la comisión paritaria del III Convenio colectivo de contact center con el fin de aprobar las tablas salariales para el año 2025. En las tablas aprobadas se incluía un nivel 10, con un salario base de 16.509,09 euros. I.

Que dicha acta se presentó ante la Dirección General de Trabajo para su registro y publicación el 28 de enero de 2025 (la "Primera Solicitud"). II.

Con posterioridad, se publicó en el "Boletín Oficial del Estado" el Real Decreto 87/2025, de 11 de febrero, por el que se fija el salario mínimo interprofesional para 2025, en un importe de 1.184 euros brutos mensuales en 14 pagas (esto es, 16.576 euros brutos anuales). III.

Que, por tal motivo, en fecha 17 de febrero de 2025 la comisión paritaria se volvió a reunir con el fin de acordar la actualización del salario base al nivel 10 indicado en la Primera Solicitud, fijándolo en 16.576 euros brutos anuales, con el siguiente texto: IV.

Como consecuencia de la revisión del Salario Mínimo Interprofesional (SMI) llevado a cabo por parte del Real Decreto 87/2025, de 11 de febrero, las partes acuerdan que, con fecha de efectos de 1 de enero de 2025, el Salario Base del III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center (BOE 9 de junio de 2023) de las personas trabajadoras con nivel 10 será de 16.576 euros brutos anuales.

Que tras presentar el acta de acuerdo indicado en el expositivo anterior en fecha 20 de febrero (la "Segunda Solicitud"), en fecha 28 de marzo de 2025 se ha recibido oficio de la Dirección General de Trabajo requiriéndose a esta parte para (i) actualizar las tablas salariales recogidas en la Primera Solicitud, en el sentido de actualizar el nuevo salario base para el nivel 10 conforme al salario mínimo interprofesional para el año 2025, y (ii) para desistir de la Segunda Solicitud. V.

Que en cumplimiento del citado requerimiento, VI. la Comisión Paritaria viene a acordar las siguientes tablas para el 2025:

2025

Nivel	Salario base	Festivo normal	Festivo especial	Recargo domingo
1	40.426,93	105,51	223,56	36,38
2	36.636,61	95,62	202,60	32,97
3	31.588,90	82,45	174,69	28,43
4	26.541,19	69,28	146,78	23,89
5	23.384,11	61,03	129,31	21,04
6	19.946,60	52,02	110,31	17,91
7	19.042,00	49,68	105,30	17,12
8	18.092,14	47,17	100,04	16,26
9	17.458,94	45,51	96,53	15,69
10	16.576,00	43,05	91,29	14,83

Plus de idioma (mensual): 126,64.

Plus de nocturnidad (hora): 1,90.

Plus de Transporte (día): 6,34.

Gastos de trabajo a distancia:

Jornada de 30 horas o mas: 1,30.

Jornada menos de 30 horas: 1,02.

Igualmente, se desiste de la Segunda Solicitud.

Se autoriza a Garrigues Letrados de Soporte, SLP, con domicilio en 28001-Madrid, calle Hermosilla, 3, designándose, en particular, en representación de esta sociedad y a estos efectos a Teresa Semprún Bouwknecht,, a presentar telemáticamente, ante la Dirección General de Trabajo lo acordado en esta Acta sobre actualización de las tablas del convenio colectivo, junto con los documentos anexos que sean necesarios a los efectos de su registro y publicación en el Boletín Oficial correspondiente, sin tener el autorizado responsabilidad alguna sobre el contenido y veracidad de la documentación aportada. VII.

Para que conste a los efectos oportunos, firman la presente acta por triplicado ejemplar en el lugar y fecha que consta en el encabezamiento.-En representación de CEX, Ana Buxó.-En representación de CCOO, Laura Domínguez.-En representación de UGT, María Pedraza.

MODIFICACIÓN (BOE núm. 266, de 5 de noviembre de 2025)

Resolución de 24 de octubre de 2025, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el Acuerdo de modificación parcial del III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de Contact Center (antes Telemarketing).

Visto el texto del Acuerdo de modificación parcial del III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de Contact Center (antes Telemarketing) -código de convenio n.º 99012145012002-, que fue publicado en el BOE

de 9 de junio de 2023, mediante el que se modifica su artículo 27, y que ha sido suscrito con fecha 2 de octubre de 2025, de una parte por la Asociación de Compañías de Experiencia con Cliente (CEX), en representación de las empresas del sector, y de otra por los sindicatos CCOO y UGT, en representación del colectivo laboral afectado, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 90, apartados 2 y 3, de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, texto refundido aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre (BOE de 24 de octubre), y en el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios colectivos, acuerdos colectivos de trabajo y planes de igualdad,

Esta Dirección General de Trabajo resuelve:

Primero.

Ordenar la inscripción del citado acuerdo de modificación parcial del mencionado Convenio colectivo en el correspondiente Registro de convenios colectivos, acuerdos colectivos de trabajo y planes de igualdad con funcionamiento a través de medios electrónicos de este Centro Directivo, con notificación a la Comisión Negociadora.

Segundo.

Disponer su publicación en el “Boletín Oficial del Estado”.

Madrid, 24 de octubre de 2025.-La Directora General de Trabajo, María Nieves González García.

ACTA DE ACUERDO DE MODIFICACIÓN PARCIAL DEL CONVENIO COLECTIVO DE CONTACT CENTER

En Madrid, en fecha 2 de octubre de 2025, reunidas las personas relacionadas a continuación, en su calidad representativa y negociadora:

Por la representación empresarial Asociación de Compañías de Experiencia con Cliente (CEX):

– Jaime Castel Hernández.

– Julio Alberto Pérez Rosales.

– Javier Durán Iglesias.

– Samuel Aguilar Perdomo.

– Cristina Fernández Ruiz.

– Oscar Daimiel Hernández.

Como asesor de la representación empresarial asiste a la reunión Ignacio Corchuelo Martínez-Azua y Sara Khalal El Achhab.

De otra parte:

Por la representación social:

Nombre y apellidos	Sindicato
Erik Carrión Tomás.	CCOO
Lola Rebollo Ponce.	CCOO
Trinidad Molina Fernández.	CCOO
Miriam Peiró.	CCOO
Camila Menéndez.	CCOO
Nuria Manzano Albasanz.	UGT
Elvira Ramírez.	UGT
Teresa Ramírez.	UGT
Francisco Marín.	UGT

Como asesores de la representación social asisten a la reunión:

– María Pedraza López-Rey (UGT).

– Carlos Prieto Carretero (UGT).

– Rocío Valverde Mérida (CCOO).

– Montserrat Sánchez (CCOO).

Ambas representaciones (empresarial y social) se denominarán, cuando corresponda, las “Partes”.

EXPONEN

Primero.

Que, en fecha 2 de octubre de 2025, se ha convocado a la Comisión negociadora del Convenio colectivo de Contact Center por así haberse decidido en la Comisión paritaria con motivo de varias consultas relacionadas con el artículo 27 del convenio colectivo.

Segundo.

Que, tras la reunión celebrada con todos los sindicatos que conforman la Representación social (CCOO, UGT, CGT, CIG, ELA y LAB) se ha alcanzado un acuerdo de modificación parcial del Convenio colectivo con una nueva redacción del artículo 27, siendo suscrito este acuerdo por los sindicatos CCOO y UGT, los cuales ostentan la representación suficiente para su validez.

Conforme con lo anterior, se ha alcanzado el siguiente

ACUERDO

1. Modificación de la redacción del artículo 27 del Convenio colectivo de Contact Center.

Las partes acuerdan modificar el artículo 27 del Convenio colectivo, cuya nueva redacción es la siguiente:

“Artículo 27. Consolidación de jornada.

En el supuesto de pactos individuales de ampliaciones temporales de jornada, se consolidará la media de las horas ampliadas durante cada año natural, siempre que el número de días con jornada ampliada alcance los 110 días, de forma continua o discontinua.

La media de ampliaciones diaria a consolidar se realizará con la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Suma n.º de horas ampliadas diarias año natural} - \text{horas ampliadas en período vacacional}}{330 \text{ días}}$$

Se computarán a estos efectos el periodo de ampliación, a excepción de los días de incapacidad temporal por contingencias comunes y periodos de suspensión temporal de la relación laboral distintas de las suspensiones por nacimiento, riesgo para el embarazo y la lactancia natural.

Para determinar la jornada semanal se multiplicará por siete el resultado obtenido de la fórmula anterior. La consolidación se realizará por horas completas, de tal forma que si el resultado fuera inferior a uno no se consolidará y si el resultado fuera igual o superior a uno, se consolidará utilizando la regla del redondeo, al alza o a la baja, para las fracciones de hora.

Dicha consolidación se hará efectiva en el mes febrero del ejercicio siguiente, y será voluntaria para la persona trabajadora.

Cuando se produzca una nueva contratación no se podrá acordar la ampliación de jornada prevista en el contrato de trabajo en los primeros 30 días del contrato, salvo que por necesidades imprevistas, la empresa justifique debidamente a la representación social y con carácter anticipado las circunstancias de dichas ampliaciones.

En el mes de febrero del año natural, se informará a la Representación legal de las personas trabajadoras mediante hoja de cálculo editable de las ampliaciones realizadas debidas a este artículo, de manera nominal y con el detalle diario.”

2. Firma y delegación de los trámites de registro y publicación del acuerdo.

Las Partes acuerdan que esta acta de acuerdo sea firmada por un miembro de la representación empresarial y un miembro de cada de uno de los sindicatos firmantes.

Asimismo, se acuerda delegar los trámites de registro y publicación de este acuerdo a Garrigues Letrados de soporte, SLP con NIF n.º B-81552671, con domicilio en plaza de Colón, 2, de Madrid 28046, designándose, en representación de esta sociedad y a estos efectos a Teresa Semprún Bouwknecht, a presentar telemáticamente, ante la Dirección General de Trabajo lo acordado en esta Acta, junto con los documentos anexos que sean necesarios a los efectos de su registro y publicación en el boletín oficial correspondiente, sin tener el autorizado responsabilidad alguna sobre el contenido y veracidad de la documentación aportada.

Y sin más asuntos que tratar, se da por concluida la reunión en el lugar y fecha indicados en el encabezamiento.-Por la representación empresarial, Jaime Castel Hernández.-Por la representación social, Erik Carrión Tomás (CCOO), Maria Pedraza López-Rey (UGT).

REVISIÓN SALARIAL (BOE Núm. 58 – Viernes 6 de marzo de 2026)

Resolución de 23 de febrero de 2026, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el Acta

de la Comisión paritaria en la que se aprueban las tablas salariales para el año 2026 del Convenio colectivo de Contact Center.

Visto el texto del Acta de la Comisión paritaria del Convenio colectivo de Contact Center (antes, sector de Telemarketing) (código de convenio n.º 99012145012002), que fue publicado en el BOE de 9 de junio de 2023, en la que se aprueban las tablas salariales para el año 2026 y que ha sido suscrita con fecha 19 de enero de 2026, de una parte, por la Asociación de Compañías de Experiencia con Cliente (CEX), en representación de las empresas del sector, y de otra por los sindicatos CC. OO, y UGT, en representación del colectivo laboral afectado, y que ha sido subsanado mediante escrito de 13 de febrero de 2026, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 90, apartados 2 y 3, de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, texto refundido aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre (BOE de 24 de octubre), y en el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios colectivos, acuerdos colectivos de trabajo y planes de igualdad,

Esta Dirección General de Trabajo resuelve:

Primero.

Ordenar la inscripción de la citada Acta y de las tablas salariales para el año 2026 del mencionado convenio colectivo en el correspondiente Registro de convenios colectivos, acuerdos colectivos de trabajo y planes de igualdad con funcionamiento a través de medios electrónicos de este Centro Directivo, con notificación a la Comisión Paritaria.

Segundo.

Disponer su publicación en el “Boletín Oficial del Estado”.

Madrid, 23 de febrero de 2026.-La Directora General de Trabajo, María Nieves González García.

ACTA DE LA REUNIÓN DE LA COMISIÓN PARITARIA DE INTERPRETACIÓN DEL III CONVENIO COLECTIVO DE CONTACT CENTER

En Madrid, a 19 de enero de 2026, siendo las 10:30 horas, en la sede del SIMA, calle San Bernardo, 20, de Madrid (y por videollamada).

REUNIDOS

Por parte de la representación empresarial, Asociación de Compañías de Experiencia con cliente:

Cristina Fernández.

Julio Alberto Pérez.

Samuel Aguilar.

Vicky Moya.

Óscar Daimiel.

Javier Durán.

Por parte de la representación social:

CC. OO:

Rocío Valverde (online).

Montse Sánchez.

Erik Carrión.

Trinidad Molina.

Lola Rebollo (online).

Miriam Peiró.

UGT:

María Pedraza.

Carlos Prieto (online).

Secretaria: Ana Buxó.

Reconociéndose los comparecientes con la representación con la que actúan y capacidad legal bastante para actuar, da comienzo la reunión tratándose los siguientes asuntos:

Aprobación de las tablas salariales aplicables para el año 2026, de acuerdo a lo regulado en el artículo 45.- Incrementos Salariales, del convenio colectivo de ámbito estatal para el sector del Contact Center, en el que se establece que el incremento salarial para el año 2026 será el IPC cerrado del año anterior + diferencial 0,5 % (mínimo 1 % – tope 3,5% +).

Una vez publicado el IPC real del año 2026, el incremento porcentual con respecto a las tablas salariales del año 2026 queda fijadas con el incremento de un 3,4 %, para los conceptos fijados en los anexos I y II y artículo 54.b) del convenio, quedando como siguen:

2026

Nivel	Salario base	Festivo normal	Festivo especial	Recargo domingo
1	41.801,45	109,10	231,16	37,62
2	37.882,25	98,87	209,49	34,09
3	32.662,92	85,25	180,63	29,40
4	27.443,59	71,64	151,77	24,70
5	24.179,17	63,11	133,71	21,76
6	20.624,78	53,79	114,06	18,52
7	19.689,43	51,37	108,88	17,70
8	18.707,27	48,77	103,44	16,81
9	18.052,54	47,06	99,81	16,22
10	17.139,58	44,51	94,39	15,33

Plus de idioma (mensual): 130,95.

Plus de nocturnidad (hora): 1,96.

Plus de transporte (día): 6,56.

Gastos de trabajo a distancia:

Jornada de treinta horas o mas: 1,34.

Jornada menos de treinta horas: 1,05.

Dietas:

Una comida sin pernocta: 17,96.

Dos comidas sin pernocta: 31,65.

Kilometraje:

Precio por kilómetro: 0,24.

Se autoriza a Garrigues Letrados de Soporte, SLP, con NIF n.º B-81552671, con domicilio en 28046 Madrid, plaza de Colón, 2, designándose, en particular, en representación de esta sociedad y a estos efectos a Teresa Semprún Bouwknecht, a presentar telemáticamente, ante la Dirección General de Trabajo lo acordado en esta acta sobre actualización de las tablas del convenio colectivo, junto con los documentos anexos que sean necesarios a los efectos de su registro y publicación en el boletín oficial correspondiente, sin tener el autorizado responsabilidad alguna sobre el contenido y veracidad de la documentación aportada.

Para que conste a los efectos oportunos, firman la presente acta por triplicado ejemplar en el lugar y fecha que consta en el encabezamiento.

En representación de CC. OO,

En representación de UGT,

En representación de CEX,

SENTENCIA (BOE Núm. 195 – Lunes 10 de agosto de 2026)

Resolución de 30 de julio de 2026, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica la Sentencia de la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional relativa al III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de Contact Center.

Visto el fallo de la Sentencia número 133/2026, de fecha 15 de julio de 2026, dictada por la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional recaída en el procedimiento n.º 177/2026 (y procedimientos acumulados n.º 180/2026, 198/2026, y 262/2026), sobre impugnación de Convenios, seguido por las demandas de la federación Estatal de Servicios, Movilidad y Consumo de la unión General de Trabajadores (FESMC-UGT), Federacion de Servicios de Comisiones Obreras (CC. OO.-SERVICIOS), Confederacion General del Trabajo (CGT) y Unión Sindical Obrera (USO), todas ellas contra la Asociación de Compañias de Experiencia con Clientes (CEX), Central Sindical Independiente de Funcionarios (CSIF), Confederacion Intersindical Galega (CIG), Sindicato de Trabajadores de Comunicación (STC), Euzko Lagillen Alkartasuna (ELA) y Langile Abertzaleen Batsordeak (LAB), con intervención del Ministerio Fiscal,

Y teniendo en consideración los siguientes

Antecedentes de hecho

Primero.

Con fecha 30 de mayo de 2023 se procedió a la inscripción en el Registro de convenios colectivos, acuerdos colectivos de trabajo y planes de igualdad de la Dirección General de Trabajo (REGCON), del III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center (antes telemarketing) -Código de convenio n.º 99012145012002-, que fue publicado en el “Boletín Oficial del Estado” de 9 de junio de 2023.

Segundo.

El día 17 de julio de 2026 ha tenido entrada en el registro general del Ministerio la antecitada Sentencia de la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional de 15 de julio de 2026, en cuyo fallo se acuerda estimar las demandas presentadas por UGT, CC. OO., CGT y USO, a las que se adhirieron los sindicatos CIG, CSIF y STC, no compareciendo los sindicatos ELA y LAB, declarando la ilegalidad del párrafo 30.1.b) del III Convenio Colectivo estatal de contact center que dice “que serán disfrutados dentro de los diez días naturales, contados a partir del primer día laborable para la persona trabajadora en que se produzca el hecho causante, inclusive”, condenando a la antecitada asociación patronal a estar y pasar por tal declaración, por considerar que establecer tanto un arco temporal para el disfrute del permiso como un modo de disfrute continuado puede afectar a la finalidad perseguida con el permiso, que no es otra que el cuidado del familiar, así como obviar el interés de la persona que necesita de cuidados, por cuanto esta necesidad de cuidado bien puede prolongarse durante un tiempo superior a los diez días establecidos, de suerte que manteniéndose el hecho causante se limita el disfrute de forma rígida a un plazo determinado sin que se vislumbre razón empresarial alguna que justifique esta

restrictiva configuración del disfrute, o bien puede que requiera ser atendida de forma alterna y no continuada, de suerte que la imposición de un modo continuado puede erigirse en un obstáculo insalvable para una real y eficaz planificación de la atención y cuidado de la persona que da lugar al hecho causante del permiso.

Estando, por tanto, ante dos previsiones que, desde la estricta óptica del plano legal, el artículo 37.3.b) del E.T., son contrarias a derecho.

Fundamentos de Derecho

Primero y único.

De conformidad con lo establecido en el artículo 166.3 de la Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la jurisdicción social, cuando la sentencia sea anulatoria, en todo o en parte, del convenio colectivo impugnado y éste hubiera sido publicado, también se publicará en el "Boletín Oficial" en que aquél se hubiere insertado.

En consecuencia, esta Dirección General de Trabajo resuelve:

Primero.

Ordenar la inscripción de dicha Sentencia de la Audiencia Nacional de 15 de julio de 2026, recaída en el procedimiento n.º 177/2026 (y procedimientos acumulados n.º 180/2026, 198/2026, y 262/2026), y relativa al III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center (antes telemarketing) -Código de convenio n.º 99012145012002-, publicado en el "Boletín Oficial del Estado" de 9 de junio de 2023, en el correspondiente Registro de convenios colectivos, acuerdos colectivos de trabajo y planes de igualdad dependiente de este Centro Directivo con funcionamiento a través de medios electrónicos.

Segundo.

Disponer su publicación en el "Boletín Oficial del Estado".

Madrid, 30 de julio de 2026.-La Directora General de Trabajo, María Nieves González García.

AUDIENCIA NACIONAL

Sala de lo Social

Letrada de la Administración de Justicia doña Marta Jaureguizar Serrano

Sentencia n.º: 133/2026

Fecha de Juicio: 7 de julio de 2026.

Fecha Sentencia: 15 de julio de 2026.

Tipo y núm. Procedimiento: Impugnación de convenios 0000177/2026.

Proc. Acumulados: 180/2026, 198/2026, 262/2026.

Ponente: D. Juan Gil Plama.

Demandante/s: Federación Estatal de Servicios, Movilidad y Consumo de la Unión General de Trabajadores (FESMC-UGT), Federación de Servicios de Comisiones Obreras (CC. OO.-SERVICIOS), Confederación General del Trabajo (CGT), Unión Sindical Obrera (USO).

Demandado/s: Asociación de Compañias de Experiencia con Clientes (CEX), Confederación Intersindical Galega (CIG), Euzko Lagillen Alkartasuna (ELA), Langile Abertzaleen Batsordeak (LAB), Sindicato de Trabajadores de Comunicación (STC), Central Sindical Independiente de Funcionarios (CSIF).

Ministerio Fiscal.

Resolución de la Sentencia: Estimatoria.

Breve Resumen de la Sentencia: Se estima las demandas de impugnación de convenio interpuestas por los sindicatos UGT, CC. OO., CGT y USO frente a la asociación patronal CEX al ser contrario al artículo 37.3 b) del ET la previsión convencional que establece que el permiso debe disfrutarse a partir del día laborable del hecho causante, de forma continuada y en un periodo de diez días desde el hecho causante.

Audiencia Nacional.

Sala de lo Social.

Paseo de la Castellana n.º 14 6.ª Plta. Sala de Vista (Entreplanta) Madrid.

Tfno: 914007256/914007258.

Correo electrónico: audiencianacional.salasocial@justicia.es

Servicio Común de Tramitación.

Equipo/usuario: SLI,

Modelo: ANS105 Sentencia,

NIG: 28079 24 4 2026 0000181,

IMC Impugnación de Convenios 0000177/2026,

Procedimiento de origen: /.

Sobre: Impug. Convenios,

Ponente Ilmo/a. Sr.: D. Juan Gil Plana.

Sentencia 133/2026.

Ilmo Sr. Presidente:

D. Ramón Gallo Llanos.

Ilmos/as. Sres./Sras. Magistrados/as:

D.ª Ana Sancho Aranzasti.

D. Juan Gil Plana.

En Madrid, a quince de julio de dos mil veintiséis.

La Sala de lo Social de la Audiencia Nacional compuesta por los Sres./as. Magistrados/as citados al margen y

EN NOMBRE DEL REY

Han dictado la siguiente

SENTENCIA

En el procedimiento Impugnación de convenios 0000177/2026 seguido por demanda de Federación Estatal de Servicios, Movilidad y Consumo de la Unión General de Trabajadores FESMC-UGT (letrado don José Félix Pinilla Porlán), Federación de Servicios de Comisiones Obreras CC. OO.-Servicios (letrada doña Sonia de Pablo Portillo), Confederación General del Trabajo (CGT (letrada doña María Aranzazu Escribano Clemente), Unión Sindical Obrera (USO (letrada doña María Eugenia Moreno Díaz) contra Asociación de Compañías de Experiencia con Clientes CEX (letrado don Ignacio Corchuelo Martínez de Azua), Central Sindical Independiente de Funcionarios CSIF (graduado social don Alberto Ibañez Gallego), Confederación Intersindical Galega CIG (letrada doña Camila Maiten Mariqueo Diaz), Sindicato de Trabajadores de Comunicación STC (letrada doña Lucia Velasco Burgos), Euzko Lagillen Alkartasuna ELA (no comparece), Langile Abertzaleen Batsordeak LAB (no comparece); con intervención del Ministerio Fiscal (Ilmo. Sr. don Manuel Campoy Miñarro) sobre Impug. Convenios. Ha sido Ponente el Ilmo. Sr. don Juan Gil Plana.

Antecedentes de hecho

Primero.

Con fecha 7 de mayo de 2026 la Federación de Servicios Movilidad y Consumo de la Unión General de Trabajadores (UGT) registra demanda de impugnación de convenio colectivo frente a la Asociación de Compañías de Experiencia con Cliente (CEX), Federación de Servicios de Comisiones Obreras (SERVICIOS-CC. OO.), Confederación General del Trabajo (CGT), Confederación Intersindical Galega (CIG), Eusko Langileen Alkartasuna (ELA), Langile Abertzaleen Batzordeak (LAB), siendo citado el Ministerio Fiscal.

Segundo.

Admitida a trámite la demanda por Decreto de 8 de mayo de 2026, con numero de procedimiento 177/2026, acordándose su registro y designado ponente, se citó a las partes el día 7 de julio de 2026, a las 09:30 horas, para los actos de intento de conciliación y, en su caso, juicio.

Tercero.

Con fecha 8 de mayo de 2026 la Federación de Servicios de Comisiones Obreras (SERVICIOS-CC. OO.) registra demanda de impugnación de convenio colectivo frente a la Asociación de Compañías de Experiencia con Cliente (CEX), Federación de Servicios Movilidad y Consumo de la Unión General de Trabajadores (UGT), Confederación General del Trabajo (CGT), Confederación Intersindical Galega (CIG), Langile Abertzaleen Batzordeak (LAB), siendo citado el Ministerio Fiscal; registrándose con el número de procedimiento 180/2026.

Cuarto.

En virtud del Auto 35/26, de 11 de mayo, se acuerda la acumulación del procedimiento 180/26 en el procedimiento 177/26, manteniéndose la fecha para los actos de conciliación y juicio establecidas para este último procedimiento.

Quinto.

Con fecha 22 de mayo de 2026 la Confederación General del Trabajo (CGT) registra demanda de impugnación de convenio colectivo frente a la Asociación de Compañías de Experiencia con Cliente (CEX), Federación de Servicios de Comisiones Obreras (SERVICIOS-CC. OO.), Federación de Servicios Movilidad y Consumo de la Unión General de Trabajadores (UGT), Unión Sindical Obrera (USO), Sindicato de Trabajadores de Comunicación (STC),

Central Sindical Independiente y de Funcionarios (CSIF), Confederación Intersindical Galega (CIG), Langile Abertzaleen Batzordeak (LAB), siendo citado el Ministerio Fiscal; registrándose con el número de procedimiento 198/2026.

Sexto.

Mediante Diligencia de Ordenación de 27 de mayo de 2026 se requiere a al sindicato CGT para que aclare si mantiene la petición subsidiaria dado que no es objeto de la modalidad de impugnación de convenio; dentro del plazo conferido, mediante escrito fechado y registrado el 29 de mayo de 2026, se desiste de la petición subsidiaria.

Séptimo.

En virtud del Auto 40/26, de 1 de junio, se acuerda la acumulación del procedimiento 198/26 en el procedimiento 177/26, manteniéndose la fecha para los actos de conciliación y juicio establecidas para este último procedimiento.

Octavo.

Con fecha 26 de junio de 2026 el sindicato Unión Sindical Obrera (USO) registra demanda de impugnación de convenio colectivo frente a la Asociación de Compañías de Experiencia con Cliente (CEX), Federación de Servicios de Comisiones Obreras (SERVICIOS-CC. OO.), Federación de Servicios Movilidad y Consumo de la Unión General de Trabajadores (UGT), Confederación Intersindical Galega (CIG) y Eusko Langileen Alkartasuna (ELA), siendo citado el Ministerio Fiscal; registrándose con el número de procedimiento 262/2026.

Noveno.

En virtud del Auto 53/26, de 30 de junio, se acuerda la acumulación del procedimiento 262/26 en el procedimiento 177/26, manteniéndose la fecha para los actos de conciliación y juicio establecidas para este último procedimiento.

Décimo.

Llegado el día y hora señalados, comparecieron la parte demandante y la parte demandada, y, no alcanzándose acuerdo en la conciliación ante la Letrada de la Administración de Justicia, tuvo lugar la celebración del acto de juicio, en el que se practicaron los medios de prueba con el resultado que aparece en el acta levantada al efecto.

Undécimo.

En el desarrollo de la vista oral, el debate procesal se estableció en los siguientes términos:

El sindicato UGT se ratifica en la demanda, solicitando su integra estimación tras el recibimiento a prueba; alegando que el objeto de su impugnación es el apartado 30.1 b) del Convenio Colectivo que establece que el disfrute del permiso debe hacerse dentro de los diez días naturales contados a partir del primer día laborable para la persona trabajadora en que se produzca el hecho causante inclusive, considerando ilegal esta adición que se contiene en la norma convencional al suponer una limitación temporal contraria a la norma y a la jurisprudencia, citando entre otras la STS 126/2026, de 4 de abril.

El sindicato CCCO se ratifica en su demanda, solicitando su integra estimación tras el recibimiento a prueba,

adhiriéndose a las manifestaciones formuladas por UGT para no ser reiterativa manifestando que el antecitado precepto convencional es contrario a la finalidad de la Directiva y a la interpretación dada por el Tribunal Supremo, no solo en el aspecto de su vinculación al inicio del permiso, sino también en el hecho de que está imponiendo un disfrute continuado que no está previsto ni en la norma y creemos que es contrario a la flexibilidad que debería tener atender en términos de corresponsabilidad, porque no podemos olvidar que la finalidad de la directiva, que luego fue transpuesta al 37 del Estatuto, es que se amplíe el principio de igualdad mediante un mayor impulso de unas medidas que permitan garantizar la corresponsabilidad familiar; cuando el convenio nos impone una forma de disfrute del permiso, no solo vinculada al inicio del hecho causante, sino también que se realice de forma continuada, está restringiendo la capacidad de corresponsabilidad y de gestión de la unidad familiar a la hora de atender los cuidados a los que responde el permiso que aquí debatimos. No podemos olvidar que el 37.3 del ET es un derecho mínimo relativo y el precepto convencional no está introduciendo una mejora, sino que a nuestro entender está imponiendo una restricción en la forma de atención a los cuidados a los que se debe el permiso.

El sindicato CGT se ratifica en su demanda, solicitando su integra estimación tras el recibimiento a prueba, señalando que distintas empresas del sector han venido interpretando que el permiso debe disfrutarse dentro de los diez días, denegando, por tanto, su disfrute cuando se prolonga y generando así un perjuicio generalizado y afectando el ejercicio efectivo del derecho, por lo que el objeto del procedimiento es la nulidad del artículo 30.b) del ET, en lo referido a que se han disfrutado de forma continuada en los diez días siguientes al hecho causante.

El sindicato USO ratifica su demanda y se adhiere a las manifestaciones de los compañeros/as que le han precedido en el uso de la palabra. Manifiesta que lo que se pretende es la eliminación de la ventana temporal de diez días naturales, la eliminación del elemento de continuidad, entendemos que no debe utilizarse la exigencia de que sea de forma ininterrumpida el permiso y que pueda utilizarse mientras exista el hecho causante, que no, conforme se produce el hecho causante, exista la necesidad. También expone que se debe tener en cuenta el criterio de la perspectiva de género y que se produce una discriminación indirecta hacia el colectivo femenino.

Los sindicatos CIG, CSIF y STC se adhieren a las demandas y solicitan una sentencia estimatoria de la demanda.

La representación letrada de CEX se opone a la demanda y, tras el recibimiento del pleito a prueba, dicte sentencia íntegramente desestimatoria. Manifiesta que este artículo ya fue objeto de modificación en cumplimiento de una sentencia de esta Sala de 25 de enero de 2024, en la que se indicaba que el permiso era cinco días hábiles; ahora se plantean varias demandas y por parte de mi representada se necesita seguridad jurídica. Además, debe tenerse presente que el actual convenio fue negociado y firmado con UGT y CC. OO., y este párrafo fue objeto de intenso debate durante la negociación del convenio, incluso se introdujo la referencia al primer día del siguiente, porque como esa es una doctrina que surgió a partir del año 2018 sobre el disfrute de los permisos, de hecho a petición de UGT expresamente porque efectivamente era una doctrina nueva y de hecho se introdujeron todas esas matizaciones en la negociación del convenio colectivo entonces ahora lo que alía antes no vale ahora. El artículo 30 b) del convenio cuando suponía una ventaja y así debe entenderse, ya que no empeora. Además la doctrina de la citada STS de abril de 2026 se dicta para un concreto supuesto,

mientras que el convenio que se impugna tiene muchas particularidades que no permite su aplicación.

Los sindicatos demandantes proponen fuente de prueba documental que consta en los autos, el resto de sindicatos no proponen fuente de prueba. La Sala acuerda admitir la fuente de prueba documental interesada por los sindicatos demandantes.

El Ministerio Fiscal insta la estimación de las demandas y se declare la nulidad del apartado 30.1b) del Convenio Colectivo, considerando que introduce una limitación y restricción ilegítima y no prevista en la ley respecto de permisos laborales por causa de conciliación de la vida personal, familiar y laboral, que forman parte del contenido esencial del principio de igualdad, conforme al artículo 44 de la Ley Orgánica 3/2007 de Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres.

Duodécimo.

De conformidad con lo previsto en el artículo 85.6 de la LRJS, al tratarse de una cuestión jurídica, no hay hechos controvertidos.

Decimotercero.

En la tramitación del presente procedimiento se han cumplido todas las prescripciones legales.

Hechos probados

Primero.

Los sindicatos UGT, CC. OO., CGT y USO tienen legitimación para interponer la presente demanda de impugnación del III Convenio Colectivo del Contact Center.

Segundo.

El III Convenio Colectivo estatal de Contact Center fue registrado y publicado en el BOE n.º 137, de 9 de junio de 2023 (código de convenio n.º 99012145012002), con una vigencia desde su firma hasta el 31 de diciembre de 2026, en cuyo artículo 30.1 b) se establece

“El personal, previo aviso y justificación, podrá ausentarse del trabajo, con derecho a retribución, por alguno de los motivos y por el tiempo siguiente:

[…]

b) Tres días naturales en caso de accidente, enfermedad grave sin hospitalización 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 primer día laborable para la persona trabajadora en que se produzca el hecho causante, inclusive”.

Tercero.

En la reunión de la Comisión Paritaria de Interpretación del III Convenio Colectivo del Contact Center, celebrada el día 12 de julio de 2023, se acordó que “a efectos de los establecido en el art 30.b., se aplicarán los días de permiso establecidos por el ET vigente siendo el modo de disfrute el pactado convencionalmente”.

Cuarto.

El sindicato CGT plantea el 13 de abril de 2026 una consulta a la Comisión Paritaria de Interpretación del III Convenio Colectivo del Contact Center en la que solicita que se aclare si cuando el hecho causante del permiso recogido en el artículo 30.1 b) persiste más allá de los diez días naturales puede hacerse uso del mismo; no alcanzándose un acuerdo en la reunión de la Comisión Paritaria celebrada el día 7 de mayo.

Quinto.

El día 15 de abril de 2026 el sindicato UGT remite escrito a la Comisión Paritaria de Interpretación del III Convenio Colectivo del Contact Center en el que solicita que el permiso previsto en el artículo 30.1 b) se pueda disfrutar sin sujeción al plazo de diez días a tenor de los pronunciamientos recientes del Tribunal Supremo respecto el día de inicio del cómputo; reunida la Comisión Paritaria el día 7 de mayo de 2026 no se alcanza acuerdo en el seno de la misma.

Sexto.

El sindicato CC. OO. remite el 15 de abril de 2026 escrito a la Comisión Paritaria de Interpretación del III Convenio Colectivo del Contact Center en el que solicita que el permiso del artículo 30.1 b) solicitando que se elimine las limitaciones de su disfrute consistentes en condicionarlo a su uso continuado y dentro de los diez días siguientes al hecho causante; no alcanzándose un acuerdo en la reunión de la Comisión Paritaria celebrada el día 7 de mayo.

Fundamentos de Derecho

Primero.

La Sala de lo Social de la Audiencia Nacional es competente para conocer del presente proceso de conformidad con lo dispuesto en los artículos 9.5 y 67 de la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial, en relación con lo previsto en los artículos 2 h) y 8.1 de la Ley 36/2011, de 10 de octubre, Reguladora de la Jurisdicción Social.

Segundo.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 97.2 de la Ley 36/2011, de 10 de octubre, Reguladora de la Jurisdicción Social, los hechos declarados probados se sustentan bien en hechos no controvertidos o pacíficos, bien en cada una de las fuentes de prueba incorporadas a través de los medios de prueba previstos legalmente, tal y como se expresa a continuación:

Los Hechos Primero, Segundo son hechos conformes al ser reconocidos por ambas partes.

El Hecho Tercero de la fuente de prueba documental obrante en el descriptor 3.

El Hecho Cuarto de la fuente de prueba documental obrante en los descriptores 56 y 57.

El Hecho Quinto de la fuente de prueba documental obrante en los descriptores 4 y 5.

El Hecho Sexto de la fuente de prueba documental obrante en los descriptores 20 y 21.

Tercero.

El objeto de la presente controversia sometida a la consideración de esta Sala es la determinación de si el inciso del artículo 30.1.b) del III Convenio Colectivo estatal de Contact Center que obliga a disfrutar “de forma continuada dentro de lo diez días naturales, a partir del primer día laborable para la persona trabajadora en que

se produzca el hecho causante, inclusive" el permiso en caso de accidente, enfermedad grave sin hospitalización u hospitalización, o intervención quirúrgica sin hospitalización que precise reposo domiciliario, de pariente hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad, resulta ilegal por ser contrario a la normativa vigente, concretamente a lo establecido en el artículo 37.3 b) del ET y la jurisprudencia recaída en interpretación del mismo.

Para dar respuesta a la presente controversia debemos determinar previamente si la regulación convencional controvertida implica una mejora o no respecto al régimen legal previsto en el artículo 37.3 b) del ET, porque si, efectivamente, se concluye que la configuración convencional mejora la previsión legal, habrá que estar a los términos del convenio a la hora de disfrutar el permiso controvertido, lo que supondría declarar que el inciso del precepto convencional controvertido se encuentra ajustado a Derecho, no existiendo ilegalidad alguna en el mismo. Por el contrario, si el precepto convencional no conlleva una mejora, tendremos que analizar si el contenido del inciso objeto de impugnación es contrario a Derecho. En este sentido, debemos recordar que es jurisprudencia consolidada en torno al papel que tiene la autonomía colectiva que "la regulación convencional no puede ser sino una mejora del régimen de descansos, fiestas y permisos que establece el artículo 37.3 del ET, en cuyo caso, el régimen de cada uno de ellos estará determinado por lo estipulado por los negociadores colectivos" [STSS de 13 de noviembre de 2025 (Rec. 128/2024), 27 de junio de 2024 (Rec. 147/2022), 6 de marzo de 2024 (Rec. 303/2021), 7 de junio de 2023 (280/2021), STS de 20 de diciembre de 2022 (Rec. 104/2021), STS de 18 de octubre de 2022 (Rec. 139/2022), STS 30 de marzo de 2022 (Rec. 136/2020), 11 y 29 de marzo de 2020 (Recs. 188/2018 y 244/2018)].

El III Convenio Colectivo estatal para el Contact Center se publicó en el BOE de 9 de junio de 2023, con entrada en vigor en el momento de su firma tal y como dispone su artículo 5. En la redacción original del artículo 30.1 b) del citado convenio se estableció un permiso de "tres días naturales en caso de accidente, enfermedad grave sin hospitalización 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 primer día laborable para la persona trabajadora en que se produzca el hecho causante, inclusive". En ese momento temporal el artículo 37.3 b) del ET preveía para ese mismo hecho causante un permiso de dos días. Por tanto, inicialmente la regulación convencional del artículo 30.1 b) del convenio colectivo mejoraba en un día adicional de permiso el régimen legal establecido y, en consecuencia, a la configuración paccionada del mismo había que estar.

Pocos días después de la entrada en vigor del III Convenio Colectivo estatal de Contact Center, el Real Decreto-ley 5/2023, de 28 de junio, publicado en el BOE el 29 de junio y en vigor desde el 30 de junio, modifica el artículo 37.3 b) del ET, configurando un permiso de "cinco días por accidente o enfermedad graves, hospitalización o intervención quirúrgica sin hospitalización que precise reposo domiciliario del cónyuge, pareja de hecho o parientes hasta el segundo grado por consanguineidad o afinidad, incluido el familiar consanguíneo de la pareja a de hecho, así como de cualquier otra persona distinta de las anteriores, que conviva con la persona trabajadora en el mismo domicilio y que requiera el cuidado efectivo de aquella".

Como consecuencia de esta modificación legal, la Comisión Paritaria de Interpretación del III Convenio Colectivo del Contact Center, se reunió el día 12 de julio de 2023 y acordó que "a efectos de los establecido en el art

30.b., se aplicarán los días de permiso establecidos por el ET vigente siendo el modo de disfrute el pactado convencionalmente". Lo que hace la Comisión Paritaria, como no podía ser de otra forma, es reconocer que el permiso se ampliaba de tres a cinco días, si bien mantuvo que el disfrute se haría de acuerdo a lo pactado convencionalmente, lo que suponía que el precepto convencional se modificaba, pasando de tres a cinco días, pero se mantenía que el permiso se debería seguir disfrutando "de forma continuada dentro de lo diez días naturales, a partir del primer día laborable".

Llegados a este punto, debemos concluir que la ampliación legal del permiso controvertido a cinco días, que se mantiene en la actualidad, así como la modificación parcial efectuada por la Comisión Paritaria, hizo desaparecer la mejora convencional, pues ahora el número de días concedidos en el convenio era y es el mismo que el previsto en la norma legal. Conclusión a la que también ha llegado la STS de 13 de noviembre de 2025 (Rec. 128/2024), que confirma nuestra sentencia de 20 de enero de 2024 (Prod. 275/2023), en la que la controversia suscitada era si los cinco días de permiso del artículo 30.1 b) del III Convenio Colectivo estatal de Contact Center, al afirmar en su Fundamento Jurídico Tercero, que "la redacción convencional, tras la modificación estatutaria y el Acta de la Comisión Paritaria de 12 de julio de 2023, ofrece el mismo número de días de permiso, de forma que desde un punto de vista cuantitativo no mejora las previsiones del ET, solo las iguala", reiterando que "no se aprecia en la regulación convencional mejora alguna". Por lo tanto, en el momento actual al no apreciarse que el artículo 30.1 b) del III Convenio Colectivo suponga una mejora respecto al artículo 37.3 b) del ET, decae la posibilidad de anclar la legalidad del inciso controvertido en la existencia de una mejora.

Nos queda determinar, en segundo lugar, si el inciso del precepto impugnado resulta ajustado a derecho a tenor de la configuración del permiso establecida en el artículo 37.3 b) del ET. Para ello debemos partir de que tres son las previsiones que se contienen en dicho inciso, por un lado, una relativa al momento del inicio del disfrute del permiso cuando señala que éste se producirá "a partir del primer día laborable para la persona trabajadora en que se produzca el hecho causante, inclusive"; por otro lado, en lo relativo al modo de disfrute, éste se producirá "de forma continuada"; y, finalmente, respecto al arco temporal de su disfrute al establecer que será "dentro de lo diez días naturales".

En cuanto a la primera de las previsiones, es de plena aplicación lo resuelto por el Tribunal Supremo en su sentencia de 4 de febrero de 2026 (Rec. 251/2024), por cuanto aborda precisamente el momento inicial a partir del cual se puede iniciar el permiso previsto en el artículo 37.3 b) del ET interpretando y concluyendo que el inicio de este permiso a tenor de su configuración no puede vincularse al momento del hecho causante, dado que "de la naturaleza y finalidad del permiso en cuestión, resultaría que una vinculación de su inicio al evento que lo propicia, implicaría a todas luces una devaluación de su potencial protector, al impedir, como ya se ha dicho, una adecuada planificación de la asistencia a la persona necesitada de ella", de suerte que "que los permisos para cuidados de familiares a los que se refiere el artículo 37.3 b) del ET, no pueden administrarse de forma tal que su inicio se vincule necesariamente al evento del que dependen, sin dejar por ello margen para una distribución racional que permita una asistencia planificada y más eficaz de la persona con necesidades en función de las circunstancias concurrentes". En consecuencia, la previsión del artículo 30.1 b) del III Convenio Colectivo estatal de Contact Center al vincular el inicio del disfrute al hecho causante resulta contraria al

artículo 37.3 b) del ET y debemos declarar su ilegalidad.

En relación a la segunda y tercera de las previsiones que establece el artículo 30.1 b) del III Convenio Colectivo de Contact Center en lo atinente a que debe ser disfrutado de forma continuada en un plazo 10 de días, debemos partir de la constatación de que el artículo 37.3 b) del ET nada dice sobre si el disfrute debe ser continuado o puede ser alternativo y si puede sujetarse a un arco temporal determinado, lo que, ab initio, ya nos conduce a concluir que el precepto convencional está introduciendo dos previsiones que no estando previstas en el artículo 37.3 b) del ET restringen injustificadamente el uso del permiso legal, lo que debe llevarnos a declarar su ilegalidad.

No obstante, cabe preguntarse si esas dos previsiones convencionales pudieran tener encaje en la mera interpretación del precepto legal, sin efectuar comparación alguna entre el convenio y la norma legal, o dicho de otra forma, si la cuestión controvertida solo versase sobre la interpretación el artículo 37.3 b del ET. Esta Sala considera que, si bien respecto al arco temporal cabe la aplicación directa de la STS de 4 de febrero de 2026 (Rec. 251/2024), dado que si ya se ha establecido que no se puede vincular el día de inicio a la fecha del hecho causante, las mismas razones expuestas ut supra deben llevar a considerar que no es posible vincular el permiso a un concreto arco temporal, ambos aspectos deben ser interpretados a la luz de los criterios manejados en la antecitada sentencia del Tribunal Supremo.

En efecto, el Tribunal Supremo en la interpretación del artículo 37.3 b del ET utiliza dos criterios fundamentales, el finalístico y el contexto sociológico. A tenor del primero considera que “los permisos en cuestión se vinculan a una enfermedad o dolencia y, de manera más precisa, a la asistencia tanto sanitaria (hospitalaria o no), como la personal vinculada a la recuperación del paciente. Como consecuencia de ello, resulta que las necesidades de ayuda, atención o seguimiento de un paciente por parte de sus familiares no se agota en los (5) días del permiso inmediatamente consecutivos al evento considerado y, por el contrario, pueden extenderse durante un periodo indeterminado y mucho más amplio, sin que por ello mengüen o desparezcan aquellas necesidades de asistencia”, concluyendo que “que el permiso considerado tiene por finalidad principal la atención al paciente que puede necesitar ayuda y asistencia en un periodo prolongado e indeterminado de tiempo, sometido, según los casos, a diferentes eventos con relevancia médica, como sucede en el concreto caso de la hospitalización”. En consideración al segundo, “España se incluye en lo que la doctrina, de manera unánime y generalizada, ha calificado como estado del bienestar de tipo mediterráneo, esto es, aquel que, entre otras notas y por lo que ahora interesa, asienta una parte de su diseño en factores sociales que canalizan a través de la familia la cohesión, la protección y, en definitiva, las necesidades asistenciales y de cuidado de las personas”, de ahí que diga que “nuestra valoración se asienta de manera fundamental, no solo en la consideración del derecho de la persona trabajadora afectada, sino también y de manera determinante, en el interés de la persona necesitada de los cuidados, con respecto a la cual el permiso que ahora nos ocupa constituye, con independencia de la opinión que ello merezca, una pieza más de las posibilidades asistenciales”.

Atendiendo a los anteriores criterios interpretativos, consideramos que establecer tanto un arco temporal para el disfrute del permiso como un modo de disfrute continuado puede afectar a la finalidad perseguida con el permiso, que no es otra que el cuidado del familiar, así como obviar el interés de la persona necesita de cuidados, por cuanto esta necesidad de cuidado bien puede prolongarse durante un tiempo superior a los diez

días establecidos, de suerte que manteniéndose el hecho causante se limita el disfrute de forma rígida a un plazo determinado sin que se vislumbre razón empresarial alguna que justifique esta restrictiva configuración del disfrute, o bien puede que requiera ser atendida de forma alterna y no continuada, de suerte que la imposición de un modo continuado puede erigirse en un obstáculo insalvable para una real y eficaz planificación de la atención y cuidado de la persona que da lugar al hecho causante del permiso. Estamos, por tanto, ante dos previsiones que desde la estricta óptica del plano legal, el artículo 37.3 b) del ET, son contrarias a derecho.

Señala el sindicato USO en su demanda que debe también aplicarse el criterio de interpretación de la perspectiva de género. En este punto esta Sala debe hacer suyo el criterio establecido en la STS de 4 de febrero de 2026 (Rec. 251/2024), En efecto, se dice en la sentencia, que

“aunque es también obvio que tales responsabilidades de cuidado a familiares se han asumido tradicionalmente por las mujeres en mayor medida que por lo hombres, entendemos que no resulta decisiva en el caso la interpretación con perspectiva de género a la que se alude en la sentencia de la Salade instancia.

En numerosas ocasiones hemos aplicado criterios interpretativos con perspectiva de género (SSTS de 26septiembre 2018 -rcud. 1352/2017-, de 13 de noviembre de 2019 -rcud. 75/2018-, 576/2022 de 23 de junio -rec.646/2021-, 997/2022 de 21 de diciembre -rcud. 3763/2019-, 747/2022, de 20 de septiembre -rcud. 3353/2019-,entre otras muchas). Ello significa hacer posible en la mayor medida posible el principio general contenido en el artículo 4 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, acuyo tenor “La igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres es un principio informador del ordenamiento jurídico y, como tal, se integrará y observará en la interpretación y aplicación de las normas jurídicas”. Y, en definitiva, aplicar criterios hermenéuticos que se ajusten en la mayor medida posible a ese principio informador del ordenamiento jurídico, con objeto de garantizar la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.

Ahora bien, también hemos dicho que “No tiene sentido la invocación de la perspectiva de género cuando la norma a interpretar afecta exactamente por igual y sin distinción alguna a mujeres y hombres, de forma que carezca de cualquier incidencia en la aplicación del principio de igualdad de trato y de oportunidades, Bien al contrario, la indebida apelación a esa herramienta supone sin duda una cierta devaluación de tan relevante mecanismo legal para la interpretación de las leyes…” (STS 562/2025 de 10 de junio -rec. 3047/2023-).

Pues bien, en el supuesto ahora considerado, la interpretación con perspectiva de género no parece decisiva en el caso, dado que la manera en que pueda utilizarse temporalmente un permiso resulta neutro en el ámbito de la protección de los derechos de la mujer. Y ello porque, siendo el objetivo principal del permiso considerado hacer posible la asistencia y protección de la persona con necesidades dentro del ámbito familiar, cualquier persona trabajadora, hombre o mujer, debe tener la oportunidad de utilizar el permiso considerado, no solo para proveer las necesidades de la persona objeto de atención, sino también para hacerlo en los mejores términos de organización, ya sea en solitario, ya sea en coordinación con otras personas del ámbito familiar que también contribuyen a dispensar la asistencia”.

Por tanto, esta Sala considera que en la presente controversia no resulta determinante, adicionar a los criterios finalista y de contexto social, la interpretación desde la perspectiva de género.

Cuarto.

Contra esta sentencia, sin perjuicio de su ejecutividad, cabe recurso ordinario de casación conforme el artículo 206.1 LRJS.

En virtud de lo expuesto y vistos los preceptos legales citados y demás de general aplicación

FALLAMOS

Estimamos las demandas presentadas por UGT, CC. OO., CIG y USO, a las que se adhirieron los sindicatos CIG, CSIF y STC, frente a la asociación patronal CEX, no compareciendo los sindicatos ELA y LAB, con intervención del Ministerio Fiscal, y declaramos la ilegalidad del párrafo 30.1 b) del III Convenio Colectivo estatal de Contact Center que dice “que serán disfrutados dentro de los diez días naturales, contados a partir del primer día laborable para la persona trabajadora en que se produzca el hecho causante, inclusive”, condenando a la antecitada asociación patronal a estar y pasar por tal declaración.

Notifíquese la presente sentencia a las partes advirtiéndoles que, contra la misma cabe recurso de Casación ante el Tribunal Supremo, que podrá prepararse ante esta Sala de lo Social de la Audiencia Nacional en el plazo de cinco días hábiles desde la notificación, pudiendo hacerlo mediante manifestación de la parte o de su abogado, graduado social o representante al serle notificada, o mediante escrito presentado en esta Sala dentro del plazo arriba señalado.

Al tiempo de preparar ante la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional el Recurso de Casación, el recurrente, si no goza del beneficio de Justicia Gratuita, deberá acreditar haber hecho el depósito de 600 euros previsto en artículo 229.1.b de la Ley Reguladora de la Jurisdicción Social, y, en el caso de haber sido condenado en sentencia al pago de alguna cantidad, haber consignado la cantidad objeto de condena de conformidad con el artículo 230 del mismo texto legal, todo ello en la cuenta corriente que la Sala tiene abierta en el Banco de Santander Sucursal de la Calle Barquillo 49, si es por transferencia con el (IBAN ES55) n.º 0049 3569 92 0005001274 haciendo constar en las observaciones el n.º 2419 0000 67 0177 26; si es en efectivo en la cuenta n.º 2419 0000 67 0177 26, pudiéndose sustituir la consignación en metálico por el aseguramiento mediante aval bancario, en el que conste la responsabilidad solidaria del avalista.

Así por nuestra sentencia lo pronunciamos, mandamos y firmamos.

La difusión del texto de esta resolución a partes no interesadas en el proceso en el que ha sido dictada sólo podrá llevarse a cabo previa disociación de los datos de carácter personal que los mismos contuvieran y con pleno respeto al derecho a la intimidad, a los derechos de las personas que requieran un especial deber de tutelar o a la garantía del anonimato de las víctimas o perjudicados, cuando proceda.

Los datos personales incluidos en esta resolución no podrán ser cedidos, ni comunicados con fines contrarios a las leyes.

Tablas salariales

CONVENIO COLECTIVO ESTATAL DE CONTACT CENTER (ANTES TELEMARKETING)				
CONVENIO COLECTIVO (BOE Núm. 165 - Miércoles 12 de julio de 2017)				
Artículo 22. Jornada.				
... la duración máxima de la jornada ordinaria de trabajo en cómputo anual será de mil setecientas sesenta y cuatro horas, ...	1764			
Artículo 45. Complementos de vencimiento superior al mes	2			
Artículo 49. Horas extraordinarias ... incremento del	60%	sobre el valor de la hora tipo ordinaria		
Artículo 52. Gastos de locomoción y dietas				
a) Gastos de locomoción:	0,20	euros por kilómetro realizado		
b) Dietas:	15,32	euros, cuando realice una comida fuera y pernocte en su domicilio;		
y de	26,99	euros, cuando realice las dos comidas fuera, pernoctando en su domicilio		

REVISIÓN SALARIAL (BOE Núm. 45 - Jueves 21 de febrero de 2019)				
Nivel	Salario anual 2019			
1	35.641,81			
2	32.300,13			
3	27.849,89			
4	23.399,65			
5	20.616,26			
6	17.585,63			
7	16.788,10			
8	15.950,67			
9	15.392,41			
10	14.555,00			
11	13.916,97			
12	13.709,63			
Nivel	Recargo festivos especiales 2019			
6	97,26			
7	92,83			
8	88,20			
9	85,10			
10	80,48			
11	76,92			

Nivel	Recargo festivos normales 2019			
6	45,86			
7	43,80			
8	41,59			
9	40,12			
10	37,96			
11	36,29			
Nivel	Recargo domingo 2019			
6	15,79			
7	15,09			
8	14,34			
9	13,83			
10	13,08			
11	12,51			
Plus de idioma 2019	111,65			
Plus de nocturnidad 2019	1,68			
Plus de transporte 2019	5,59			
\\\\\				
CONVENIO COLECTIVO (BOE Núm. 137 - Viernes 9 de junio de 2023)				
código de convenio n.º	99012145012002			

Artículo 19. Trabajo a distancia				
En el año 2023, las personas trabajadoras con jornadas semanales de 30 horas o superiores	1,22	euros por día trabajado en esa modalidad		
En el año 2023, a las personas trabajadoras con jornadas semanales inferiores a 30 horas	0,96	euros por día trabajado en esa modalidad		
Los importes anteriores corresponden al año 2023 y se actualizarán anualmente, desde el 1 de enero de 2024, conforme con los incrementos de las tablas salariales				
Artículo 22. Jornada	1764	horas ... de trabajo efectivo		
Para aquellas empresas que ... abonen a sus trabajadores y trabajadoras un salario inferior a lo previsto en este convenio sectorial para su grupo y nivel ...				
... la jornada anual máxima para dichas empresas será de	1597	horas de trabajo efectivo para las personas trabajadoras contratadas a tiempo completo y la parte proporcional para aquellas personas trabajadoras contratadas a tiempo parcial		
Artículo 47. Complementos de vencimiento superior al mes				

pagas extraordinarias	2			
junio	entre los días 15 y 20 de junio	salario base		
navidad	entre los días 15 y 20 de diciembre	salario base		
Artículo 29. Vacaciones. Artículo 52. Retribución en vacaciones				
días naturales	32			
retribución	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 la nómina de enero del año siguiente			
Artículo 70. Complementos en los supuestos de incapacidad temporal				

IT por accidente de trabajo: las empresas complementarán hasta el 100% del salario Convenio, desde el primer día. IT 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. d)En el supuesto de que se produzca hospitalización se complementará al 100% del salario Convenio desde el primer día de la baja por IT.				
Artículo 48. Complementos del puesto de trabajo				
Plus de idiomas:	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				
Artículo 51. Horas extraordinarias				
Horas extraordinarias diurnas: ... incremento del	25%	sobre el valor de la hora tipo ordinaria		
Horas extraordinarias nocturnas: ... incremento del	60%	sobre el valor de la hora tipo ordinaria		

Horas extraordinarias festivas diurnas, (no domingos): ... incremento del	60%	sobre el valor de la hora tipo ordinaria		
Horas extraordinarias nocturnas en festivos: ... incremento del	80%	sobre el valor de la hora tipo ordinaria		
Artículo 53. Plus de transporte	por cada día de trabajo efectivo			
Artículo 54. Gastos de locomoción y dietas				
Gastos de locomoción:	0,21	euros por kilómetro realizado		
Dietas:	16,41	euros cuando realice una comida fuera y pernocte en su domicilio;		
y de	28,91	euros cuando realice las dos comidas fuera, pernoctando en su domicilio		
ANEXO I.- TABLA SALARIO BASE 2022, 2023 Y 2024				
Categoría Profesional	Nivel	2022	2023	2024
		3,50%	3,50%	3,00%
Directivo.	1	36.889,27	38.180,40	39.325,81
Jefes Dpto. o Áreas.	2	33.430,63	34.600,71	35.638,73
Jefes Proyecto, Analistas Funcionales.	3	28.824,64	29.833,50	30.728,50

Titulados Superiores, Analistas, Técnicos Sistema A.	4	24.218,64	25.066,29	25.818,28
Titulados Medios, Técnicos Sistema B, Analista Programador, Programador Senior, Jefe Administración, Responsable Servicios.	5	21.337,83	22.084,65	22.747,19
Programador Junior, Técnico Administrativo, Supervisor A.	6	18.201,13	18.838,17	19.403,31
Supervisor B.	7	17.375,68	17.983,83	18.523,35
Ayudante Sistemas,Oficial Administrativo, Coordinador, Formador, Agente Calidad (Quality).	8	16.508,94	17.086,76	17.599,36
Gestor Telefónico.	9	15.931,14	16.488,73	16.983,40
Teleoperador / Operador Especialista.	10	15.064,43	15.591,68	16.059,43
Auxiliar Administrativo, Teleoperador / Operador / Oficial Oficios Propios.	11	14.490,00	15.120,00	
Auxiliar Oficios Propios.	12	14.490,00	15.120,00	
ANEXO II.- TABLAS SALARIALES DE 2022, 2023, 2024 DE RECARGOS DE FESTIVOS NORMALES, FESTIVOS ESPECIALES, DOMINGOS, PLUS DE IDIOMA, PLUS DE NOCTURNIDAD Y PLUS TRANSPORTE				
		2022	2023	2024
Recargo festivos especiales.	6	100,66	104,19	107,31
	7	96,08	99,44	102,43
	8	91,29	94,48	97,32
	9	88,08	91,16	93,90
	10	83,30	86,21	88,80

		11,00	79,61	83,07
Recargo festivos normales.	6	47,47	49,13	50,60
	7	45,33	46,92	48,33
	8	43,05	44,55	45,89
	9	41,52	42,98	44,27
	10	39,29	40,66	41,88
	11	37,56	39,19	
Recargo domingo.	6	16,34	16,91	17,42
	7	15,62	16,16	16,65
	8	14,84	15,36	15,82
	9	14,31	14,82	15,26
	10	13,54	14,01	14,43
	11	12,95	13,51	
	Plus de idioma (mensual)	115,56	119,6	123,19
	Plus de nocturnidad (hora)	1,74	1,8	1,85
	Plus de transporte (día)	5,79	5,99	6,17
Gastos trabajo a distancia				
	2022	2023	2024	
Jornada 30 o más horas.	1,18	1,22	1,26	
Jornada menos 30 horas.	0,93	0,96	0,99	
REVISIÓN SALARIAL (BOE núm. 106, de 2 de mayo de 2025)				

2025				
Nivel	Salario base	Festivo normal	Festivo especial	Recargo domingo
1	40.426,93	105,51	223,56	36,38
2	36.636,61	95,62	202,60	32,97
3	31.588,90	82,45	174,69	28,43
4	26.541,19	69,28	146,78	23,89
5	23.384,11	61,03	129,31	21,04
6	19.946,60	52,02	110,31	17,91
7	19.042,00	49,68	105,30	17,12
8	18.092,14	47,17	100,04	16,26
9	17.458,94	45,51	96,53	15,69
10	16.576,00	43,05	91,29	14,83
Plus de idioma (mensual):	126,64			
Plus de nocturnidad (hora):	1,90			
Plus de Transporte (día):	6,34			
Gastos de trabajo a distancia:				
Jornada de 30 horas o mas:	1,30			
Jornada menos de 30 horas:	1,02			
REVISIÓN SALARIAL (BOE Núm. 58 - Viernes 6 de marzo de 2026)				
2026				
Nivel	Salario base	Festivo normal	Festivo especial	Recargo domingo

1	41.801,45	109,10	231,16	37,62
2	37.882,25	98,87	209,49	34,09
3	32.662,92	85,25	180,63	29,40
4	27.443,59	71,64	151,77	24,70
5	24.179,17	63,11	133,71	21,76
6	20.624,78	53,79	114,06	18,52
7	19.689,43	51,37	108,88	17,70
8	18.707,27	48,77	103,44	16,81
9	18.052,54	47,06	99,81	16,22
10	17.139,58	44,51	94,39	15,33
Plus de idioma (mensual)	130,95			
Plus de nocturnidad (hora)	1,96			
Plus de transporte (día)	6,56			
Gastos de trabajo a distancia				
Jornada de treinta horas o mas	1,34			
Jornada menos de treinta horas	1,05			
Dietas				
Una comida sin pernocta	17,96			
Dos comidas sin pernocta	31,65			
Kilometraje				
Precio por kilómetro	0,24			