TRABAJADORES UNIDOS

SINDICALMENTE INDEPENDIENTES

II

CONVENIO COLECTIVO

CONTACT CENTER

(2015 – 2019)

facebook Instagram
tusiunisono

twitter
@tusiunisono

WEB: www.tu-si.es

CORREO: tusindicato@tu-si.es

INDICE

CAPÍTULO I. EXTENSIÓN

- **Artículo 1.** Ámbito territorial. **pag.4**
- **Artículo 2.** Ámbito funcional. **pag.4**
- **Artículo 3.** Ámbito personal. **pag.5**
- **Artículo 4.** Convenios de ámbitos inferiores. **pag.5**

CAPÍTULO II. ÁMBITO TEMPORAL

- **Artículo 5.** Vigencia. **pag.5**
- **Artículo 6.** Duración. **pag.5**
- **Artículo 7.** Forma de la denuncia. **pag.6**

CAPÍTULO III. COMPENSACIÓN, ABSORCIÓN Y GARANTÍAS

- **Artículo 8.** Globalidad. **pag.6**
- **Artículo 9.** Absorción y compensación. **pag.6**
- **Artículo 10.** Condiciones más beneficiosas. **pag.6**

CAPÍTULO IV. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

- **Artículo 11.** Principios de la organización del trabajo. **pag.6**

CAPÍTULO V. CONTRATACIÓN

- **Artículo 12.** Principios generales. **pag.7**
- **Artículo 13.** Contratación del personal de estructura. **pag.7**
- **Artículo 14.** Contratación del personal de operaciones. **pag.8**
- **Artículo 15.** Contratación a tiempo parcial. **pag.10**
- **Artículo 16.** Información sobre la contratación. **pag.11**
- **Artículo 17.** Extinción del contrato por obra o servicio por disminución del volumen de la campaña contratada. **pag.11**
- **Artículo 18.** Cambio de empresa de Contact Center en la prestación de servicios a terceros. **pag.13**
- **Artículo 19.** Ceses voluntarios. **pag.15**
- **Artículo 20.** Período de prueba. **pag.15**

CAPÍTULO VI. MOVILIDAD

- **Artículo 21.** Movilidad funcional. **pag.15**

CAPÍTULO VII. TIEMPO DE TRABAJO

- **Artículo 22.** Jornada. **pag.16**
- **Artículo 23.** Distribución irregular de la jornada. **pag.17**
- **Artículo 24.** Descansos. **pag.17**
- **Artículo 25.** Fines de semana. **pag.17**
- **Artículo 26.** Horarios y turnos. **pag.17**

CAPÍTULO VIII. VACACIONES, PERMISOS Y LICENCIAS

- **Artículo 27.** Vacaciones. **pag.19**
- **Artículo 28.** Permisos retribuidos. **pag.19**
- **Artículo 29.** Permisos no retribuidos. **pag.20**

CAPÍTULO IX. EXCEDENCIAS Y REDUCCIÓN DE LA JORNADA POR MOTIVOS FAMILIARES

- **Artículo 30.** Excedencias especiales. **pag.20**
- **Artículo 31.** Otros tipos de excedencia. **pag.21**
- **Artículo 32.** Reducción de la jornada por motivos familiares. **pag.21**
- **Artículo 33.** Concreción horaria y determinación del período de disfrute. **pag.22**

CAPÍTULO X. CLASIFICACIÓN Y PROMOCIÓN PROFESIONAL

- **Artículo 34.** Principios generales. **pag.23**
- **Artículo 35.** Aspectos básicos para la clasificación profesional. **pag.23**
- **Artículo 36.** Sistema de clasificación profesional. **pag.23**
- **Artículo 37.** Grupos profesionales. Descripción. **pag.23**
- **Artículo 38.** Promoción profesional en el grupo de operaciones. **pag.24**
- **Artículo 39.** Niveles. **pag.26**

CAPÍTULO XI. CONCEPTO Y ESTRUCTURA DE LAS RETRIBUCIONES ECONÓMICAS

- **Artículo 40.** Principios generales sobre retribución. **pag.27**
- **Artículo 41.** Conceptos retributivos. **pag.27**
- **Artículo 42.** Salario base. **pag.27**
- **Artículo 43.** Incrementos salariales. **pag.27**
- **Artículo 44.** Complementos salariales. **pag.27**
- **Artículo 45.** Complementos de vencimiento superior al mes. **pag.28**
- **Artículo 46.** Complementos del puesto de trabajo. **pag.28**

- **Artículo 47.** Complementos por festivos y domingos. **pag.28**
- **Artículo 48.** Plus de nocturnidad. **pag.29**
- **Artículo 49.** Horas extraordinarias. **pag.29**
- **Artículo 50.** Retribución en vacaciones. **pag.29**
- **Artículo 51.** Plus de transporte. **pag.30**
- **Artículo 52.** Gastos de locomoción y dietas. **pag.30**

CAPÍTULO XII. PREVENCIÓN, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
- **Artículo 53.** Salud laboral. **pag.30**
- **Artículo 54.** Pausas en PVD. **pag.30**
- **Artículo 55.** Comisión paritaria sectorial de seguridad y salud. **pag.30**
- **Artículo 56.** Funciones de la Comisión Paritaria Sectorial de Seguridad y Salud. **pag.30**
- **Artículo 57.** Vigilancia de la salud. **pag.32**
- **Artículo 58.** Evaluación de riesgos. **pag.33**
- **Artículo 59.** Formación e información en la prevención. **pag.33**

CAPÍTULO XIII. PROTECCIÓN DE LA MATERNIDAD Y MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO
- **Artículo 60.** Suspensión del contrato de trabajo. **pag.35**
- **Artículo 61.** Protección del embarazo y la lactancia natural. **pag.37**
- **Artículo 62.** Otras medidas de protección de la mujer víctima de violencia género. **pag.38**

CAPÍTULO XIV. PRESTACIONES SOCIALES
- **Artículo 63.** Complementos en los supuestos de incapacidad temporal. **pag.38**

CAPÍTULO XV. FALTAS Y SANCIONES
- **Artículo 64.** Principios generales. **pag.39**
- **Artículo 65.** Faltas leves. **pag.39**
- **Artículo 66.** Faltas graves. **pag.40**
- **Artículo 67.** Faltas muy graves. **pag.40**
- **Artículo 68.** Sanciones. **pag.41**

CAPÍTULO XVI. FORMACIÓN PROFESIONAL
- **Artículo 69.** Principios generales. **pag.42**
- **Artículo 70.** Objetivos. **pag.42**
- **Artículo 71.** Formación a nivel de sector. **pag.42**
- **Artículo 72.** Información. **pag.42**
- **Artículo 73.** Períodos de formación previa y formación continua. **pag.43**

CAPÍTULO XVII. DERECHOS SINDICALES
- **Artículo 74.** Representantes de los trabajadores. **pag.43**
- **Artículo 75.** Derecho de información. **pag.43**
- **Artículo 76.** Horas de los representantes legales de los trabajadores. **pag.43**
- **Artículo 77.** Procedimiento electoral. Elección. **pag.43**
- **Artículo 78.** Representación en las uniones temporales de empresas. **pag.44**
- **Artículo 79.** Información sobre los procesos de selección de personal. **pag.44**
- **Artículo 80.** Preferencia de los representantes de los trabajadores. **pag.44**

CAPÍTULO XVIII. COMISIÓN PARITARIA DE INTERPRETACIÓN
- **Artículo 81.** Composición y funciones. **pag.44**
- **Artículo 82.** Procedimiento. **pag.45**
- **Artículo 83.** Crédito horario para las Comisiones paritarias Sectoriales y Observatorio del Sector. **pag.46**
- **Artículo 84.** Observatorio del Sector de Contact Center. **pag.46**

CAPÍTULO XIX. SOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS
- **Artículo 85.** Sometimiento al V (ASAC). **pag.47**

CAPÍTULO XX. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES
- **Artículo 86.** Igualdad de trato y oportunidades. **pag.47**
- **Artículo 87.** Garantía de Igualdad de oportunidades y Planes de Igualdad. **pag.47**

DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA. Parejas de hecho. **pag.48**
DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA. Acoso sexual. **pag.48**
DISPOSICIÓN FINAL DEROGATORIA. pag.49

ANEXO I. Tabla salario base 2017. pag.50
ANEXO II. Tablas salariales de recargo de festivos normales, festivos especiales, domingos, Plus de Idioma, Plus de Nocturnidad y Plus Transporte. pag.50

III. OTRAS DISPOSICIONES

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

8140 *Resolución de 29 de junio de 2017, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el II Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center (antes telemarketing).*

Visto el texto del II Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de Contact Center (antes Telemarketing) (código de convenio número 99012145012002), que fue suscrito con fecha 30 de mayo de 2017, de una parte por la Asociación de Contact Center Española (ACE), en representación de las empresas del sector, y, de otra, por los sindicatos CC.OO. y UGT, en representación de los trabajadores, 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 y acuerdos colectivos de trabajo,

Esta Dirección General de Empleo resuelve:

Primero.

Ordenar la inscripción del citado Convenio colectivo en el correspondiente Registro de convenios y acuerdos colectivos de trabajo 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, 29 de junio de 2017.–El Director General de Empleo, Xavier Jean Braulio Thibault Aranda.

II CONVENIO COLECTIVO DE ÁMBITO ESTATAL DEL SECTOR DE CONTACT CENTER

30 de mayo de 2017.

Preámbulo

El presente Convenio colectivo estatal del Sector de Contact Center está suscrito, de una parte por la Asociación Empresarial «Asociación de Contact Center Española (ACE)», en representación de las empresas del sector, y, de otra parte, por las organizaciones sindicales CCOO, y FeSMC-UGT, en representación del colectivo laboral afectado por el mismo.

CAPÍTULO I

Extensión

Artículo 1. *Ámbito territorial.*

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

Artículo 2. *Ámbito funcional.*

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

cve: BOE-A-2017-8140
Verificable en http://www.boe.es

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, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 84.2 del E.T.

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 2015, en la forma y con el alcance establecido en el artículo 43.

Artículo 6. *Duración.*

La duración de este Convenio se extenderá hasta el 31 de diciembre del 2019, entendiéndose prorrogado tácitamente de año en año, salvo que el Convenio fuera denunciado por cualquiera de las partes legitimadas para negociarlo, de acuerdo con el artículo 87 del Estatuto de los Trabajadores.

cve: BOE-A-2017-8140
Verificable en http://www.boe.es

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 E.T, 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 prorroga 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 2015, 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 43, para el resto de trabajadores incluidos 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.

cve: BOE-A-2017-8140
Verificable en http://www.boe.es

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.*

Las representaciones sindicales y empresariales, firmantes del presente Convenio, entienden la necesidad de continuar profundizando en la regulación de la contratación dentro del sector, adecuando las mismas a la realidad de la actividad que se presta, y pretendiendo, con ello, contribuir a la competitividad de las empresas y a la mejora del empleo mediante la reducción de la temporalidad y la rotación en el mismo.

En función de ello, convienen en que el personal que presta sus servicios en el sector, y sin perjuicio de su posterior concreción en el texto de este Convenio, debe situarse 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 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 aquel personal que realiza su trabajo en las campañas y/o servicios que las empresas de Contact Center prestan para un tercero.

Artículo 13. *Contratación del personal de estructura.*

El personal de la estructura estable en la empresa, presta sus servicios mediante contrato indefinido, con carácter general, sin perjuicio de aquellas circunstancias en las que, de conformidad con la Ley y con lo que se pacte en este Convenio, se utilicen las modalidades de contratación de duración determinada y temporal.

De acuerdo con esto último podrán utilizarse las siguientes modalidades de contratación:

a) Contrato por obra o servicio determinado.–Esta modalidad de contratación, y para el personal de estructura, sólo podrá concertarse cuando hayan de realizarse obras o servicios que sean ajenos a lo que es la actividad normal de la Empresa. El contrato deberá establecerse por escrito, determinará específicamente la causa, y concretará la obra y servicio para el que se contrata a la persona. De conformidad con lo establecido en el artículo 15.1. a) del Estatuto de los Trabajadores, las empresas podrán concertar contratos de esta modalidad contractual por un período máximo de cuatro años.

b) Contrato eventual por circunstancias de la producción.–También dentro del personal de estructura, podrá utilizarse esta modalidad de contrato, y que deberá establecerse por escrito, salvo cuando sea inferior a 28 días, estando vinculado al aumento de actividad que, sobre dicho personal, genere una campaña determinada, un servicio, o un proyecto concreto.

La duración máxima de este contrato, y en un periodo de dieciocho meses, no podrá superar las tres cuartas partes del periodo de referencia, ni, como máximo, doce meses. En caso de que se concierte por una duración inferior a los doce meses, podrá prorrogarse, mediante acuerdo entre las partes, y por única vez, sin que la duración total del contrato pueda exceder de dicho límite.

cve: BOE-A-2017-8140
Verificable en http://www.boe.es

c) Contrato en prácticas.–Podrá utilizarse esta modalidad de contratación dentro del personal de estructura, de acuerdo con las características generales del artículo 11 del Estatuto de los Trabajadores.

Este contrato tendrá una duración máxima de dos años, bien pactada de modo inicial o a través de periodos mínimos de seis meses. Cuando haya sido agotado el plazo máximo, si el puesto de trabajo en el que prestó sus servicios el contratado no fuera cubierto por el mismo, la empresa no podrá ocupar dicho puesto mediante nuevos contratos en prácticas.

La retribución para el personal con este tipo de contratos será del 80% del salario fijado en el Convenio para una persona que desempeñe el mismo o equivalente puesto de trabajo, durante el primer año de vigencia del contrato. Durante el segundo año percibirá el 100 % de dicho salario.

d) Dentro del personal de estructura, la suma de los contratos de duración determinada y en prácticas no podrá superar el 40 % del personal fijo que presta sus servicios en el mismo. Excepcionalmente, y cuando concurran causas suficientes que justifiquen la superación de dicho límite, podrá pactarse con la representación legal de los trabajadores dicha posibilidad.

Artículo 14. *Contratación del personal de operaciones.*

El personal de operaciones, es aquel que realiza su trabajo en las campañas o servicios que se conciertan por las empresas de Contact Center para un tercero.

Podrán utilizarse las siguientes modalidades de contratación:

a) Contratación indefinida.–Las representaciones firmantes de este Convenio hacen expresa su preocupación por dotar a las personas que trabajan en el sector de los mayores niveles de estabilidad posibles, bajo el entendimiento de que el Contact Center es una actividad de prestación de servicios en vías de consolidación, y que contiene realidades empresariales diversas y plurales, con una alta incidencia de los cambios tecnológicos.

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

A efectos de cómputo de estos umbrales, se tendrá en cuenta el personal que tenga ya contrato indefinido dentro de la plantilla de operaciones.

La determinación del porcentaje se llevará a efecto sobre la plantilla media del personal operaciones 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.

La elección del personal que transformará su contrato en indefinido, y siempre que la persona afectada lo acepte voluntariamente, se realizará bajo los siguientes criterios: a).–Tener al menos 12 meses de antigüedad en la empresa; b).–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.

La distribución de quienes adquieran la condición de indefinidos, así como la definición del baremo se llevará a efecto mediante acuerdo con las secciones sindicales más representativas en la empresa, teniendo en cuenta, en todo caso, que el porcentaje del personal fijo sea proporcional entre los distintos niveles.

La conversión de los contratos en indefinidos se acreditará en el primer trimestre de cada año natural de vigencia del Convenio, y su efectividad será la de la fecha de la firma de la modificación o conversión del contrato.

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

cve: BOE-A-2017-8140
Verificable en http://www.boe.es

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

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

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

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

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

En aras de la claridad, los contratos indefinidos resultantes de esta conversión serán computables para el cálculo del porcentaje mínimo de contratación indefinida establecido en el párrafo segundo de este apartado.

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

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

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

b) Contrato por obra o servicio determinado. Esta modalidad de contratación será la más normalizada dentro del personal de operaciones. A tales efectos se entenderá que tienen sustantividad propia todas las campañas o servicios contratados por un tercero para la realización de actividades o funciones de Contact Center cuya ejecución en el tiempo es, en principio de duración incierta, y cuyo mantenimiento permanece hasta la finalización de la campaña o cumplimiento del servicio objeto del contrato.

Los contratos por obra o servicio determinado, se extenderán por escrito, y tendrán, en principio, la misma duración que la campaña o servicio contratado con un tercero, debiendo coincidir su extinción con la fecha de la finalización de la campaña o servicio que se contrató,sin que en ningún caso puedan exceder de los 4 años con esta modalidad de obra o servicio determinado.

Se entenderá que la campaña o servicio no ha finalizado, si se producen sucesivas renovaciones sin interrupción del contrato mercantil con la misma empresa de Contact Center que da origen a la campaña o servicio.

A tales efectos, la empresa de Contact Center facilitará a la representación de los trabajadores trascripción de aquellos aspectos relacionados con la prestación laboral contenidos en los contratos mercantiles suscritos entre la empresa de Contact Center y la empresa a la que se presta el servicio, así como de las sucesivas renovaciones y sus modificaciones si las hubiere.

Dicha información sobre el contrato mercantil, tendrá el siguiente contenido:

Objeto del contrato.
Relación detallada de los trabajos que se comprometen en el mismo con el cliente.
Duración del contrato.
Horarios de prestación de servicios: días y horarios.
Dimensionamiento inicial del personal adscrito a la campaña o servicio.
Cualquier otra circunstancia que tenga relación con la prestación laboral.

cve: BOE-A-2017-8140
Verificable en http://www.boe.es

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.

Asimismo, y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 42.3 del Estatuto de los Trabajadores, el personal 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.

Igualmente la empresa de Contact Center contratista o subcontratista deberá informar a la representación legal de sus trabajadores 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, número de personas 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.

El personal de operaciones, previo acuerdo con la empresa, podrá prestar servicios a la misma empresa en otras campañas o servicios, cuando vea reducida su jornada por causa ajena a la empresa de Contact Center, durante el periodo que dure dicha circunstancia, y por el tiempo equivalente al reducido, y al objeto de poder percibir la totalidad de su retribución. La empresa informará mensualmente a la representación de los trabajadores de aquellos empleados que se encuentran en tal circunstancia, con indicación de la fecha de inicio y, en su caso, de finalización, así como de las campañas o servicios en que va a prestar sus funciones.

En el caso de que la persona contratada tenga que desplazarse a un centro distinto de aquel en que habitualmente presta sus servicios para la campaña o servicio para la que fue contratada, no podrá mediar más de dos horas entre la finalización de uno y el inicio de otro. Dicho tiempo podrá ampliarse si existe pacto entre la empresa y la persona contratada, debiendo informarse, también, a la representación de los trabajadores.

Dadas las especiales características que revisten las relaciones laborales en el ámbito de este Convenio, y con el único objeto de preservar la duración total del mandato para el que fue elegida la representación de los trabajadores, los delegados y delegadas sindicales, los delegados y delegadas de personal, y los miembros de los Comités de Empresa, de modo excepcional, y por el tiempo que les reste para agotar su mandato, podrán solicitar de la empresa el prestar sus servicios en cualquier campaña dentro de la misma provincia, y sin que el contrato pierda su condición por esta excepcionalidad. La empresa vendrá obligada a concederlo dentro de las que tengan mayores posibilidades de puestos de trabajo. Dicha garantía operará igualmente en la prórroga del mandato y en el período inmediato anterior a su agotamiento, si dicho representante presentara nuevamente su candidatura.

c) Contrato eventual por circunstancias de la producción. También para el personal de operaciones podrá utilizarse este contrato con las siguientes limitaciones máximas para su instrumentación continuada:

Sustitución de personal de vacaciones: seis meses.

Campañas o servicios nuevos en la empresa: seis primeros meses.

- Restantes supuestos: cuatro meses continuados de trabajo efectivo.

El personal contratado con esta modalidad no podrá superar el nivel del 50 % del personal fijo que presta sus servicios como personal de operaciones.

El contrato deberá hacerse por escrito, salvo que su duración sea inferior a 28 días.

cve: BOE-A-2017-8140
Verificable en http://www.boe.es

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 los trabajadores, 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 los trabajadores, 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 los trabajadores, 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 trabajadores 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 trabajadores 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 los trabajadores.

Artículo 17. *Extinción del contrato por obra o servicio por disminución del volumen de la campaña contratada.*

Podrá extinguirse el contrato de obra o servicio determinado en aquellos supuestos en que por disminución real del volumen de la obra o servicio contratado, resulte innecesario el número de personas contratadas para la ejecución, en cuyo caso se podrá reducir el número personas contratadas para la ejecución de la obra o servicio, proporcional a la disminución del volumen de la obra o servicio.

Esta nueva dimensión de la plantilla, basada en las causas anteriores, debe responder, en todo caso, a criterios reales, y, en base a los mismos, la adopción de tales medidas habrá de servir para que las extinciones que se hayan de producir permitan el mantenimiento y continuidad de dicho servicio por parte de la empresa de Contact Center.

cve: BOE-A-2017-8140
Verificable en http://www.boe.es

A efectos de la determinación de las personas afectadas por esta situación se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

a) La antigüedad en la empresa, formalizando la relación de afectados de menor a mayor antigüedad en la misma.

b) En el caso de igualdad en la antigüedad en la empresa, se tendrá en cuenta la experiencia en la campaña o servicio, entendiéndose como tal el tiempo de prestación de servicios efectivos en la misma. De persistir la igualdad, se atenderá a las cargas familiares.

c) La representación legal de los trabajadores tendrá preferencia para conservar, en cualquier caso, el puesto de trabajo.

Dicha disminución deberá acreditarse fehacientemente a la representación legal de los trabajadores, previamente a la extinción de los contratos, para que los mismos puedan expresar su opinión.

Para el ejercicio de las facultades de este artículo, será requisito imprescindible que la información sobre el contrato mercantil que generó la campaña o servicio de que se trate, y con el contenido que establece el artículo 14 de este Convenio, se encuentre en poder de la representación de los trabajadores.

La documentación, que habrá de entregarse con una antelación de siete días respecto a la fecha prevista para la extinción, deberá estar adecuada al hecho concreto que fundamente la adopción de la medida, y que permita el necesario contraste para su evaluación, apoyada, en cualquier caso, en datos objetivos, y sin perjuicio de que, dentro del plazo anteriormente señalado, la representación de los trabajadores pudiera solicitar, justificadamente, otros documentos o datos que considere necesarios para complementar la documentación entregada.

En cualquier caso, y con independencia de aquella otra que se aporte, serán documentos que obligatoriamente se deben presentar los siguientes:

a) Histórico de producción de la obra o servicio en el que consten los periodos de comparación, con un mínimo de los tres últimos meses para campañas o servicios de seis o menos de seis meses de implantación; y entre seis y doce últimos meses para campañas o servicios con implantación superior a seis meses.

Este histórico de producción debe incluir el número de llamadas entrantes, atendidas y no atendidas, por días de la semana, semanas y meses. Números de operadores por periodos y turnos. Media de llamadas atendidas por operador y día. Tiempo medio de atención de llamada atendida.

b) Relación de las personas a las que vaya a extinguirse el contrato, con los datos correspondientes a los criterios de selección.

La extinción del contrato se comunicará a la persona afectada por escrito y con la antelación que se establece en el cuadro siguiente, sin perjuicio de que la empresa pueda sustituir este preaviso con una indemnización equivalente a los de los días del mismo omitidos, calculada sobre los conceptos salariales de las tablas del Convenio, todo ello sin perjuicio de la notificación escrita de cese. En este caso la indemnización deberá incluirse en el recibo de salarios con la liquidación correspondiente a la extinción:

Número de días trabajados	Días de preaviso
Hasta 90 días	3 días
De 91 a 150 días	6 días
De 151 a 250 días	12 días
De 251 días en adelante	15 días

Los días de preaviso no podrán coincidir con el disfrute de vacaciones y tampoco podrán sustituir a éste.

El personal afectado por esta situación, y al momento de la extinción del contrato, tendrá derecho a la indemnización establecida en cada momento por la legislación vigente.

cve: BOE-A-2017-8140
Verificable en http://www.boe.es

Las personas que vean extinguido su contrato por las causas que en este artículo se señalan, tendrán derecho a reincorporarse a la misma campaña o servicio a la que han estado adscritas, mientras dure la misma, y siempre que, en su evolución posterior, necesitara aumentarse el personal. A estos efectos, el orden de preferencia para la incorporación será el inverso al seguido para la extinción.

En el supuesto de que la persona afectada esté a la espera de reincorporarse a la campaña o servicio, y sea requerida para trabajar en otra campaña o servicio, no perderá su derecho de reincorporación a aquella; y, caso de ver extinguido su contrato en la nueva campaña o servicio por las causas de este artículo, podrá optar por la incorporación en una sola de ellas.

Siempre que existan personas con derecho a incorporarse a una campaña o servicio, no podrán realizarse contratos eventuales para circunstancias de la producción para la campaña o servicio.

La empresa informará a la representación legal de los trabajadores de las reincorporaciones que se vayan efectuando; dicha representación, y a instancias de cualquier persona que pueda considerar lesionados sus derechos, requerirá de la empresa la información necesaria.

El incumplimiento por parte de la empresa de reincorporar a los trabajadores y trabajadoras cuyos contratos fueron extinguidos por estas causas, obligará a la empresa a indemnizarles con cantidades equivalentes a las previstas en la disposición transitoria 11.ª del Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, para aquellos contratos de trabajo anteriores al 12 de febrero de 2012, o con una cantidad equivalente a 33 días de salario por año y proporcional al tiempo trabajado efectivo, computado desde la fecha de inicio en que se incorporó a la campaña o servicio, para todos aquellos contratos efectuados a partir del 12 de febrero de 2012.

Artículo 18. *Cambio de empresa de Contact Center en la prestación de servicios a terceros.*

Cuando finalice la campaña o servicio contratado como consecuencia de la extinción del contrato mercantil que la fundamentaba, y la empresa principal volviera a sacar a concurso otra de características similares o semejantes a la finalizada, la empresa contratista de Contact Center, si fuera distinta a aquella que tuvo adjudicada la anterior campaña o servicio, vendrá obligada a:

1. Incorporar a todo el personal de la plantilla correspondiente a la campaña o servicio finalizado, al proceso de selección para la formación de la nueva plantilla. A estos efectos y para que la nueva empresa contratista pueda dar cumplimiento a las previsiones de este artículo, la empresa saliente tendrá la obligación de proporcionar a la nueva empresa contratista una relación de trabajadores adscritos a la campaña o servicio finalizado incluyendo el nombre, apellidos, tipo de contrato, antigüedad en la empresa y en la campaña, turno de trabajo, retribuciones no modificadas en los 6 meses anteriores, dirección y teléfono de contacto, sin perjuicio que la empresa entrante pueda comprobar su veracidad.

Está comunicación de datos personales es necesaria para los fines indicados sin perjuicio de que los titulares de los datos podrán ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición conforme a la normativa de protección de datos que resulte de aplicación.

De manera simultánea, la empresa saliente dará copia de esta información a la representación legal de los trabajadores.

2. Contratar a las personas que han de integrar la nueva plantilla conforme a los siguientes criterios:

2.1 Ya se ejecute la campaña en plataforma interna, como en plataforma externa, a partir de la publicación del Convenio el 90 % de la nueva plantilla habrá de integrarse con personal que estaba contratado en la campaña o servicio por la anterior empresa que

cve: BOE-A-2017-8140
Verificable en http://www.boe.es

llevaba la misma, y en principio siempre que hubiera estado prestando su trabajo durante más de doce meses en dicha campaña.

La obligación de contratar prevista en el presente artículo no entrará en vigor respecto de aquellos empleados que, o bien no pongan sus datos a disposición de la nueva contratista, o bien rechacen, en cualquier momento y por cualquier motivo, los requerimientos fehacientes de la nueva contratista para incorporarse al servicio.

2.2 A los efectos de llevar a cabo la elección de los trabajadores y las trabajadoras, la misma se realizará mediante la aplicación de un baremo sobre los siguientes factores: 50 % de tiempo de prestación de servicios en la campaña; 10 % formación recibida durante la campaña y 40 % selección.

3. Para llevar a cabo la nueva contratación de aquel personal que hubiera prestado sus servicios en la anterior campaña, la nueva empresa contratista de Contact Center, vendrá obligada a respetar las condiciones salariales de Convenio consolidadas que la persona afectada hubiera venido percibiendo antes de producirse el cambio de empresa, es decir, con independencia de los pluses funcionales y de turno, salvo que en la nueva campaña venga a realizar idénticas funciones y en los mismos turnos.

De la misma forma se respetarán las condiciones salariales extra Convenio, pactadas colectivamente con la anterior empresa, siempre que las mismas estuvieran acordadas con una antelación no menor a seis meses a la fecha de la sucesión.

Se respetará el tiempo y la formación consolidadas en la anterior empresa, a los únicos efectos de la promoción profesional.

Se respetarán los turnos de trabajo, sin que ello suponga merma de la facultad de organización del trabajo que corresponde a la empresa, y siempre que en la nueva campaña ello resulte posible.

Las posibles modificaciones en la estructura de la nómina, como consecuencia del respeto a las condiciones salariales, no supondrán variación alguna en la naturaleza de los conceptos salariales que se venían percibiendo.

No habrá periodo de prueba para quienes lleven en la campaña más de un año.

4. La nueva empresa constituirá una bolsa de trabajo, durante un plazo máximo de 12 meses para todo el personal adscrito a la campaña, tanto para el vinculado con contrato de obra y servicio como con contrato indefinido, con prioridad sobre las nuevas contrataciones para la campaña, para aquellas personas que, habiendo superado el proceso de selección, no entren en el porcentaje fijado para la campaña. De producirse vacantes en tal campaña durante el plazo de tiempo señalado, la empresa vendrá obligada a cubrirlas con el personal de dichas bolsas, salvo que tuviera personas de su plantilla con contrato indefinido pendientes de reubicación, quienes, en todo caso, tendrán preferencia absoluta para ocupar dichas vacantes. La incorporación a la nueva empresa se realizará por orden de mayor antigüedad en la anterior; y será el trabajador o la trabajadora quien se apuntará, de forma voluntaria, a la bolsa de trabajo (incluyendo su nombre, antigüedad, categoría, jornada contratada y datos de contacto) y será responsable de comunicar la actualización de estos datos a la nueva empresa. Las empresas tendrán que acreditar de manera suficiente que se ha puesto en contacto con la persona interesada, antes de pasar a la siguiente de la lista. Si aquella no se incorporara, salvo causa justificada, se entenderá que desiste de su derecho.

La obligación prevista en el presente apartado no entrará en vigor respecto de la persona que, o bien no ponga sus datos a disposición de la nueva contratista, o bien no se manifieste o rechace, en cualquier momento y por cualquier motivo, los requerimientos fehacientes de la nueva contratista para incorporarse al servicio.

La empresa en la que finaliza la campaña dará información nominal de todo el personal afectado a su representación legal y la empresa en la que se inicia, dará información nominal a su representación legal, tanto del personal contratado inicialmente como del componente de la bolsa.

5. La representación legal de los trabajadores, cuando no exista en la nueva empresa dentro de la provincia donde se va a ejecutar la campaña, mantendrá su condición por el

cve: BOE-A-2017-8140
Verificable en http://www.boe.es

tiempo indispensable hasta la celebración de elecciones sindicales en dicha circunscripción y empresa.

Artículo 19. *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 20. *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 los 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 laboral y maternidad que pudieran afectar a las personas empleadas durante el periodo de prueba, interrumpirán el cómputo del mismo, que se reanudará a partir de la fecha de la reincorporación efectiva al trabajo.

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

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.

cve: BOE-A-2017-8140
Verificable en http://www.boe.es

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.

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

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

cve: BOE-A-2017-8140
Verificable en http://www.boe.es

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.

Para los contratos a tiempo parcial superior a 30 horas semanales, el número de horas ordinarias de trabajo efectivo, así como en su cómputo máximo semanal, no superará el número de horas que corresponda sobre el porcentaje de sus horas mensuales 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, los trabajadores disfrutarán, en cada periodo de siete días, como mínimo de un día de descanso, de los tres correspondientes a cada periodo de 14 días.

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

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.

Artículo 24. *Descansos.*

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

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

Artículo 25. *Fines de semana.*

Se garantizará a cada persona contratada el disfrute de dos fines de semana al mes.

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

Artículo 26. *Horarios y turnos.*

1. Las personas contratadas estarán obligatoriamente adscritas a uno de los turnos de mañana, tarde, partido o noche.

Se fijan como bandas horarias para cada turno las siguientes:

Turno de mañana: no podrá comenzar antes de las 07:00 horas ni terminar después de las 16:00 horas.

Turno de tarde: no podrá comenzar antes de las 15:00 horas, ni terminar después de las 24:00 horas.

cve: BOE-A-2017-8140
Verificable en http://www.boe.es

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 podrán 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 modificarlos 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 los trabajadores el establecimiento de bandas distintas. Este acuerdo deberá reflejarse en todo caso por escrito.

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

cve: BOE-A-2017-8140
Verificable en http://www.boe.es

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

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

CAPÍTULO VIII

Vacaciones, permisos y licencias

Artículo 27. *Vacaciones.*

Las vacaciones serán de treinta y dos días naturales.

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

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

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

El periodo de disfrute de vacaciones se fijará de común acuerdo entre el empresario y la persona interesada, quien conocerá las fechas que le correspondan dos meses antes, al menos, del comienzo del disfrute de las vacaciones.

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.º, 5.º y 7.º 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 28. *Permisos retribuidos.*

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

a) Quince días naturales en caso de matrimonio.

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

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

cve: BOE-A-2017-8140
Verificable en http://www.boe.es

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

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 29. *Permisos no retribuidos.*

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

CAPÍTULO IX

Excedencias y reducción de la jornada por motivos familiares

Artículo 30. *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.

cve: BOE-A-2017-8140
Verificable en http://www.boe.es

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 31. *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, o en los supuestos de guarda con fines de adopción o acogimiento permanente, 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 o enfermedad 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 32. *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

cve: BOE-A-2017-8140
Verificable en http://www.boe.es

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.

Este permiso podrá ser disfrutado indistintamente por la madre o el padre en caso de que ambos trabajen.

2. Quien por razón de guarda legal tenga a su cuidado directo alguna persona menor de doce años o 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.

Artículo 33. *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.

cve: BOE-A-2017-8140
Verificable en http://www.boe.es

CAPÍTULO X

Clasificación y promoción profesional

Artículo 34. *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 35. *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 36. *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 37. *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.

cve: BOE-A-2017-8140
Verificable en http://www.boe.es

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 38. *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.

cve: BOE-A-2017-8140
Verificable en http://www.boe.es

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.

cve: BOE-A-2017-8140
Verificable en http://www.boe.es

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/, 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 39. *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.

cve: BOE-A-2017-8140
Verificable en http://www.boe.es

CAPÍTULO XI

Concepto y estructura de las retribuciones económicas

Artículo 40. *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 41. *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 42. *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 43. *Incrementos salariales.*

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

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

2016: 0 % (IPC del año 2015).

2017: 1,6 % (IPC a año vencido del año 2016) desde el 1 de enero de 2017. Todos los conceptos salariales y extrasalariales, comprendidos en el anterior Convenio colectivo estatal del sector de Contact Center, se incrementarán en un porcentaje igual al IPC real a año vencido, actualizándose las tablas desde el 1 de enero de 2017.

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

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

2019: IPC del año 2018 + 0,5 %. Mínimo garantizado de un 0,6% en referencia al IPC. Todos los conceptos salariales y extrasalariales, se incrementarán sobre las tablas de 2018 en los valores resultantes y, actualizándose desde el 1 de enero de 2019.

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

Artículo 44. *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.

cve: BOE-A-2017-8140
Verificable en http://www.boe.es

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 delpuesto de trabajo o de la forma de realizar laactividad.

De tiempo.

Pluses salariales

Artículo 45. *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 46. *Complementos del puesto de trabajo.*

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

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

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

Artículo 47. *Complementos por festivos y domingos.*

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

El día 25 de diciembre.
El día 1 de enero.
El día 6 de enero.

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

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

3. Quien preste sus servicios en domingo, percibirá como compensación el recargo que figura en las tablas anexas a este Convenio.
4. No podrán acumularse los recargos de domingos y festivos especiales, y en los supuestos de coincidencia prevalecerá el correspondiente al festivo especial.

cve: BOE-A-2017-8140
Verificable en http://www.boe.es

Artículo 48. *Plus de nocturnidad.*

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

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

Artículo 49. *Horas extraordinarias.*

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

Con independencia de las retribuciones reales que perciba el trabajador, el valor de las horas extraordinarias será el resultante de aplicar los porcentajes que a continuación se detallan al valor de la hora tipo ordinaria calculada de la siguiente forma:

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

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

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

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

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

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

Artículo 50. *Retribución en vacaciones.*

Las personas afectadas por este Convenio percibirán, como retribución de sus vacaciones anuales la media de lo que hayan percibido por los complementos de festivos, festivos especiales, domingos, plus de nocturnidad y de idiomas indicados en el Convenio, así como las comisiones por ventas y/o incentivos a la producción variables, de carácter ordinario, en función de la actividad realizada derivados del desempeño de su puesto de trabajo.

Se calculará dicha retribución de conformidad con la siguiente fórmula:

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

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

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

cve: BOE-A-2017-8140
Verificable en http://www.boe.es

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 51. *Plus de transporte.*

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

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

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

Artículo 52. *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 0,20 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 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. 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.

CAPÍTULO XII

Prevención, seguridad y salud en el trabajo

Artículo 53. *Salud laboral.*

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

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

El 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.

cve: BOE-A-2017-8140
Verificable en http://www.boe.es

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

1. La Guía Técnica para la evaluación y prevención de los riesgos relativos a la utilización de equipos que incluyan pantallas de visualización, del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo
2. La Guía Técnica para la evaluación y prevención de los riesgos relativos a la utilización de los lugares de trabajo, del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo.
3. El Protocolo de reconocimientos médicos para usuarios de pantallas de visualización del Ministerio de Sanidad.

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

Artículo 54. *Pausas en PVD.*

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

Corresponderá a la empresa la distribución y forma de llevar a cabo dichas pausas, organizándolas de modo lógico y racional en función de las necesidades del servicio, sin que tales pausas puedan demorar, ni adelantar, su inicio más de 15 minutos respecto a cuando cumplan las horas fijadas para su ejecución.

Artículo 55. *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 56. *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.

cve: BOE-A-2017-8140
Verificable en http://www.boe.es

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 57. *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.)

cve: BOE-A-2017-8140
Verificable en http://www.boe.es

Artículo 58. *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 59. *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.

cve: BOE-A-2017-8140
Verificable en http://www.boe.es

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 al trabajador.
3.3 Documentación y órganos preventivos. (2 horas).

4 El control de la salud de los trabajadores (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).

cve: BOE-A-2017-8140
Verificable en http://www.boe.es

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

Protección de la maternidad, paternidad y medidas de protección a las victimas de violencia de género

Artículo 60. *Suspensión del contrato de trabajo.*

1. El contrato de trabajo podrá suspenderse por causa de maternidad, paternidad, riesgo durante el embarazo o lactancia natural de la mujer trabajadora,adopción, guarda con fines de adopción o acogimiento, de conformidad con el Código Civil o las leyes civiles de las Comunidades Autónomas que lo regulen, siempre que su duración no sea inferior a un año, de menores de seis años o de menores de edad que sean mayores de seis años cuando se trate de menores con discapacidad o que por sus circunstancias y experiencias personales o por provenir del extranjero, tengan especiales dificultades de inserción social y familiar debidamente acreditadas por los servicios sociales competentes.
2. Suspensión del contrato por maternidad.

La suspensión, con reserva del puesto de trabajo, en el supuesto de parto, tendrá una duración de dieciséis semanas, que se disfrutarán de forma ininterrumpida, ampliables en el supuesto de parto múltiple en dos semanas más por cada hijo o hija a partir del segundo. El periodo de suspensión se distribuirá a opción de la interesada siempre que seis semanas sean inmediatamente posteriores al parto. En caso de fallecimiento de la madre, con independencia de que ésta realizara o no algún trabajo, el otro progenitor o progenitora podrá hacer uso de la totalidad o, en su caso, de la parte que reste del período de suspensión, computado desde la fecha del parto, y sin que se descuente del mismo la parte que la madre hubiera podido disfrutar con anterioridad al parto. En el supuesto de fallecimiento del hijo o la hija, el período de suspensión no se verá reducido, salvo que, una vez finalizadas las seis semanas de descanso obligatorio, la madre solicitara reincorporarse a su puesto de trabajo.

No obstante lo anterior, y sin perjuicio de las seis semanas inmediatas posteriores al parto de descanso obligatorio para la madre biológica, en el caso de que ambos progenitores o progenitoras trabajen, la madre, al iniciarse el periodo de descanso por maternidad, podrá optar por que el otro progenitor o la otra progenitora disfrute de una parte determinada e ininterrumpida del periodo de descanso posterior al parto, bien de forma simultánea o sucesiva con el de la madre, salvo que en el momento de su efectividad la incorporación al trabajo de la madre suponga un riesgo para su salud. El otro progenitor o progenitora podrá seguir haciendo uso del período de suspensión por maternidad inicialmente cedido, aunque en el momento previsto para la reincorporación de la madre al trabajo ésta se encuentre en situación de incapacidad temporal.

En el caso de que la madre no tuviese derecho a suspender su actividad profesional con derecho a prestaciones de acuerdo con las normas que regulen dicha actividad, el otro progenitor o progenitora tendrá derecho a suspender su contrato de trabajo por el periodo que hubiera correspondido a la madre, lo que será compatible con el ejercicio del derecho reconocido en el artículo siguiente.

cve: BOE-A-2017-8140
Verificable en http://www.boe.es

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 período de suspensión podrá computarse, a instancia de la madre, o en su defecto, 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 partos prematuros con falta de peso y aquellos otros en que el neonato precise, por alguna condición clínica, hospitalización a continuación del parto, por un período superior a siete días, el período 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 los supuestos de adopción, guarda con fines de adopción y acogimiento siempre que su duración no sea inferior a un año, de menores de seis años o de menores de edad que sean mayores de seis años cuando se trate de menores con discapacidad o que por sus circunstancias y experiencias personales o por provenir del extranjero, tengan especiales dificultades de inserción social y familiar debidamente acreditadas por los servicios sociales competentes la suspensión tendrá una duración de dieciséis semanas ininterrumpidas, ampliable en el supuesto de adopción, guarda con fines de adopción o acogimiento múltiple de dos semanas más por cada hijo o hija a partir del segundo, contadas a elección del trabajador o la trabajadora, bien a partir de la resolución judicial por la que se constituye la adopción, bien a partir de la decisión administrativa de guarda con fines de adopción o de acogimiento, sin que en ningún caso un mismo menor pueda dar derecho a varios períodos de suspensión.

En caso de que ambos progenitores o progenitoras trabajen, podrán disfrutar el periodo de suspensión de forma simultánea o sucesiva, a elección suya, siempre en periodos ininterrumpidos, y con los límites señalados.

En los supuestos de adopción internacional se estará a lo dispuesto en el Estatuto de los Trabajadores.

En los casos de disfrute simultáneo de periodos de descanso, la suma de los mismos no podrá exceder de las dieciséis semanas previstas en los apartados anteriores o de las que correspondan en casos de parto, adopción, guarda con fines de adopción o acogimiento múltiples.

En el supuesto de discapacidad del hijo o hija o del menor sujeto de adopción, guarda con fines de adopción o acogida, la suspensión del contrato a que se refiere este apartado tendrá una duración adicional de dos semanas. En caso de que ambos progenitores o progenitoras trabajen, podrán disfrutar este periodo adicional de forma simultánea o sucesiva, a elección suya, y siempre de forma ininterrumpida.

Los periodos a los que se refiere el presente artículo podrán disfrutarse en régimen de jornada completa o a tiempo parcial, previo acuerdo entre la empresa y las personas afectadas conforme se determine legalmente.

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 apartado.

3. Suspensión del contrato para mujeres víctimas de la violencia de género.

En el supuesto previsto en la letra n) del apartado 1 del artículo 45 del Estatuto de los Trabajadores, el período 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 períodos de tres meses, con un máximo de dieciocho meses.

4. Suspensión del contrato de trabajo por paternidad.

En los supuestos de nacimiento de hijo o hija, adopción, guarda con fines de adopción o acogimiento de acuerdo con el artículo 45.1.d) del Estatuto de los Trabajadores, el

cve: BOE-A-2017-8140
Verificable en http://www.boe.es

trabajador o la trabajadora tendrá derecho a la suspensión del contrato durante cuatro semanas ininterrumpidas, ampliables en el supuesto de parto, adopción, guarda con fines de adopción o acogimiento múltiples en dos días más por cada hijo o hija a partir del segundo. Esta suspensión es independiente del disfrute compartido de los períodos de descanso por maternidad regulados en el artículo 48.4 y 5 del Estatuto de los Trabajadores.

En el supuesto de parto, la suspensión corresponde en exclusiva al otro progenitor o progenitora. En los supuestos de adopción, guarda con fines de adopción o acogimiento, este derecho corresponderá sólo a uno de los progenitores o progenitoras, a elección de los interesados; no obstante, cuando el período de descanso regulado en el artículo 48.4 y 5 del Estatuto de los Trabajadores sea disfrutado en su totalidad por uno de los progenitores o progenitoras, el derecho a la suspensión por paternidad únicamente podrá ser ejercido por el otro.

La persona que ejerza este derecho podrá hacerlo durante el período comprendido desde la finalización del permiso por nacimiento de hijo o hija, previsto legal o convencionalmente, o desde la resolución judicial por la que se constituye la adopción o a partir de la decisión administrativa de guarda con fines de adopción o acogimiento, hasta que finalice la suspensión del contrato regulada en el artículo 48.4 y 5 del Estatuto de los Trabajadores, o inmediatamente después de la finalización de dicha suspensión.

La suspensión del contrato a que se refiere este artículo podrá disfrutarse en régimen de jornada completa o en régimen de jornada parcial de un mínimo del 50 por 100, previo acuerdo entre la empresa y la persona interesada, y conforme se determine reglamentariamente.

El trabajador o la trabajadora deberá comunicar a la empresa, con la debida antelación, el ejercicio de este derecho.

Artículo 61. *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 exposición de las trabajadoras en situación de embarazo o parto reciente a condiciones de trabajo que puedan influir negativamente en la salud de las trabajadoras o del feto. Si los resultados de dicha evaluación revelan un riesgo sobre el embarazo o la lactancia, la empresa adoptará las medidas necesarias para evitarlo, bien a través de una adaptación de las condiciones o bien del tiempo de trabajo, y la no realización de trabajos nocturnos o a turnos.

2. Cuando dicha adaptación no resultara posible, o a pesar de tal adaptación, las condiciones 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, esta deberá desempeñar un puesto de trabajo o función 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.

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, conservando el derecho al conjunto de retribuciones de su puesto de origen.

3. Si tal cambio de puesto tampoco resultara técnica u objetivamente posible, podrá declararse el paso de la trabajadora afectada a la situación de suspensión del contrato por riesgo durante el embarazo,contemplada en el artículo 45.1.e) del E.T, durante el tiempo necesario.

En el supuesto de riesgo durante el embarazo o de riesgo durante la lactancia natural, en los términos previstos en el artículo 26 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, la suspensión del contrato finalizará el día en que se inicie la suspensión del contrato por maternidad biológica 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.

cve: BOE-A-2017-8140
Verificable en http://www.boe.es

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 al empresario 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.

Artículo 62. *Otras medidas de protección de la mujer víctima de violencia género:*

La 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 la 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 trabajadora.

Terminado este período, la 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.

No se computarán, a los efectos del artículo 52, d) del Estatuto de los Trabajadores, cómo faltas de asistencia las provocadas por violencia física o psicológica derivada de violencia de género, acreditada por los servicios sociales de atención o servicios de salud, según proceda.

CAPÍTULO XIV

Prestaciones sociales

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

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

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

3. Incapacidad temporal en caso de enfermedad:

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

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

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

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

4. El salario Convenio incluye los conceptos de: salario base, pagas extraordinarias, complemento de festivos normales, festivos especiales, domingos, plus de nocturnidad y plus de idiomas.

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

cve: BOE-A-2017-8140
Verificable en http://www.boe.es

CAPÍTULO XV

Faltas y sanciones

Artículo 64. *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 los trabajadores.

Artículo 65. *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.

cve: BOE-A-2017-8140
Verificable en http://www.boe.es

Artículo 66. *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 67. *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.

cve: BOE-A-2017-8140
Verificable en http://www.boe.es

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 68. *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 los trabajadores, si la hubiere, las sanciones por faltas graves o muy graves.

cve: BOE-A-2017-8140
Verificable en http://www.boe.es

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 69. *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, los trabajadores 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 70. *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 los trabajadores aplicables a las actividades del sector.

Artículo 71. *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 72. *Información.*

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

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

cve: BOE-A-2017-8140
Verificable en http://www.boe.es

Igualmente tendrá competencias en materia de seguimiento, minimizando las incidencias y asegurando la calidad de la formación que se imparte. Dicha Comisión contará con un reglamento de funcionamiento propio.

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

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

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

CAPÍTULO XVII

Derechos sindicales

Artículo 74. *Representantes de los trabajadores.*

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

Artículo 75. *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 76. *Horas de la representación legal de los trabajadores.*

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

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

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

A tales efectos, la cesión de las horas acumuladas se deberá presentar por escrito a la empresa, con antelación a su utilización, y debidamente firmado por el cedente y la aceptación del cesionario. La cesión podrá hacerse entre la representación legal de los trabajadores tanto la de carácter unitario como la sindical de manera indistinta.

Artículo 77. *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

cve: BOE-A-2017-8140
Verificable en http://www.boe.es

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 78. *Representación en la Uniones Temporales de Empresas.*

Cuando en las uniones temporales de empresas no exista representación legal de los trabajadores, 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 79. *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 80. *Preferencia de la representación de los trabajadores.*

La representación legal de los trabajadores 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 81. *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.

cve: BOE-A-2017-8140
Verificable en http://www.boe.es

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 82. *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.

cve: BOE-A-2017-8140
Verificable en http://www.boe.es

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 83. *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, 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 84. *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

cve: BOE-A-2017-8140
Verificable en http://www.boe.es

de horas para cada una de las organizaciones sindicales firmante del Convenio que se concreta en el artículo 83.

CAPÍTULO XIX

Solución extrajudicial de conflictos

Artículo 85. *Sometimiento al V (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 V Acuerdo sobre solución autónoma de conflictos colectivos (ASAC), 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 instrucciones creadas al efecto en dicha Comunidad.

CAPÍTULO XX

Igualdad de oportunidades

Artículo 86. *Igualdad de trato y oportunidades.*

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.

Artículo 87. *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 elaborarán y aplicarán un plan de igualdad, previa negociación o consulta, en su caso, con la representación legal de los trabajadores y trabajadoras, cuando la autoridad laboral hubiera acordado en un procedimiento sancionador la sustitución de las sanciones accesorias por la elaboración y aplicación de dicho plan, en los términos que se fijen en el indicado acuerdo.

3. Podrán elaborarse o implantarse planes de igualdad para las empresas de menos de 250 trabajadores, previa consulta a la representación legal de los trabajadores y trabajadoras.

4. Las empresas de más de doscientas 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 los trabajadores, en la forma que ese determine en la legislación laboral.

cve: BOE-A-2017-8140
Verificable en http://www.boe.es

Con carácter previo al plan de igualdad, las empresas deberán realizar un diagnóstico que permita identificar el estado de situación en materia de igualdad que proporcionará información en torno a los siguientes índices de personal, desagregados por sexos, entre otros: plantilla, distribución de la plantilla por niveles, altas y bajas, índice de promoción, retribución, horas de formación, modalidades de contratación por sexo u otros índices que se consideren necesarios para la mejor realización del diagnóstico y desarrollo del plan de igualdad.

Los planes de igualdad de las empresas son un conjunto ordenado de medidas, adoptadas después de realizar un diagnóstico de situación, tendentes a alcanzar en la empresa la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres y a eliminar la discriminación por razón de sexo. Las medidas a considerar para su valoración en la negociación del plan de igualdad en la empresa, tendrán en consideración los criterios a que se refiere el artículo 17.4 del Estatuto de los Trabajadores, pudiéndose en la negociación establecer medidas de acción positiva en materia de condiciones de contratación, promoción o formación, de modo que en igualdad de condiciones de idoneidad, tengan preferencia las personas del sexo menos representado para favorecer su acceso en el grupo, categoría profesional o puesto de trabajo de que se trate.

Los planes de igualdad, en el caso de que se alcance el acuerdo referido el párrafo segundo de este artículo, fijarán los objetivos concretos de igualdad a alcanzar, las estrategias y prácticas a adoptar para su consecución, así como el establecimiento de sistemas eficaces de seguimiento y evaluación de los objetivos fijados.

Para la consecución de los objetivos fijados, los planes de igualdad podrán contemplar, entre otras, las materias de acceso al empleo, clasificación profesional, promoción y formación, retribuciones, ordenación del tiempo de trabajo para favorecer, en términos de igualdad entre mujeres y hombres, la conciliación laboral, personal y familiar, y prevención del acoso sexual y del acoso por razón de sexo.

Los planes de igualdad que de conformidad con lo previsiones de este precepto se llegarán a establecer, incluirán la totalidad de una empresa, sin perjuicio del establecimiento de acciones especiales adecuadas respecto a determinados centros de trabajo.

Se garantiza el acceso de la representación legal de los trabajadores y trabajadoras o, en su defecto, de los propios trabajadores y trabajadoras, a la información sobre el contenido de los Planes de igualdad y la consecución de sus objetivos.

Lo previsto en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio del seguimiento de la evolución de los acuerdos sobre planes de igualdad por parte de la Comisión paritaria de los Convenios colectivos a las que éstos atribuyan estas competencias.

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,

cve: BOE-A-2017-8140
Verificable en http://www.boe.es

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 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 cuya vigencia se extendió desde el 1 de enero de 2010 al 31 de diciembre de 2014.

ANEXO I

Tabla salario base

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

ANEXO II

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

Recargo día festivos normales

Nivel	2017 – Euros
6	44,38
7	42,39
8	40,25
9	38,83
10	36,74
11	35,12

cve: BOE-A-2017-8140
Verificable en http://www.boe.es

Recargo día festivos especiales

Nivel	2017 – Euros
6	94,12
7	89,84
8	85,36
9	82,36
10	77,88
11	74,44

Recargo día domingo

Nivel	2017 – Euros
6	15,29
7	14,61
8	13,88
9	13,39
10	12,66
11	12,11

Plus de Idioma: 108,05 €/mes (jornada completa).
Plus de Nocturnidad: 1,62/hora.
Plus de Transporte: 5,41/día.

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

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

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

cve: BOE-A-2017-8140
Verificable en http://www.boe.es