

**TRABAJO FIN DE GRADO**  
**Grado en Relaciones Laborales**  
**Facultad de Derecho**  
**Universidad de La Laguna**  
**Curso 2021/22**  
**Convocatoria: Septiembre**

**ANÁLISIS DEL II CONVENIO COLECTIVO DE ÁMBITO ESTATAL DEL  
SECTOR DE CONTACT CENTER (ANTES TELEMARKETING).**

[ANALYSIS OF THE II NATIONWIDE CONTACT CENTER (PREVIOUSLY  
TELEMARKETING) COLLECTIVE AGREEMENT]

**5** IGUALDAD  
DE GÉNERO



**8** TRABAJO DECENTE  
Y CRECIMIENTO  
ECONÓMICO



**10** REDUCCIÓN DE LAS  
DESIGUALDADES



Realizado por el alumno/a Dña. Yanelly Medina Cabrera y D. Iván Rodríguez Cordovez

Tutorizado por el Profesor/a D. Julio Febles, Dña. Laura Melián y Dña. Gloria Rojas

Departamento: Derecho Público y Privado Especial y Derecho de la Empresa

Área de conocimiento: Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social

ABSTRACT

The present work object of study consists of an in-depth analysis of the II Nationwide Contact Center (previously telemarketing) collective agreement where its fields of action, its exclusions, the most relative clauses in economic, labor, union matters will be identified. , social security and assistance, its relationship with the Workers' Statute Law, existence of respect for the autonomy of the will, measures aimed at promoting equality in employment and possible mechanisms for extrajudicial conflict resolution.

Finally, an autonomous evaluation is carried out about the reasons for the extension period of ultra-activity of the agreement, the loss of purchasing power of the workers and the existing precariousness in the working conditions of the employees of the sector.

**Key Words: Contact Center, telecommunications, clauses, areas, equality**

RESUMEN (entre 150 y 350 palabras)

El presente trabajo objeto de estudio consta de un análisis en profundidad del II Convenio Colectivo estatal del sector de las telecomunicaciones (antes telemarketing) donde se identificará sus ámbitos de actuación, las exclusiones del mismo, las cláusulas más relativas en materia económica, laboral, sindical, de seguridad social y asistencial, la relación del mismo con la Ley del Estatuto de los Trabajadores, existencia de respeto a la autonomía de la voluntad, medidas dirigidas a promover la igualdad en el empleo y posibles mecanismos de solución extrajudicial de conflictos.

Por último, se lleva a cabo una evaluación autónoma acerca de las razones del periodo de extensión de ultraactividad del convenio, la pérdida de poder adquisitivo de los trabajadores y la precariedad existente en las condiciones laborales de los empleados del sector.

**Palabras clave: Contact Center, telecomunicaciones, cláusulas, ámbitos, igualdad.**

## ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN: EL SECTOR DE LAS TELECOMUNICACIONES.....	pág. 4
II. ANÁLISIS DEL CONTENIDO DEL CONVENIO	
○ Cláusulas de identificación del convenio. Unidad de negociación.....	pág. 6
○ Grado de cumplimiento del contenido mínimo exigido por la LET.....	pág. 6
○ Análisis de las exclusiones del ámbito de aplicación del convenio.....	pág. 7
○ Ámbito temporal y búsqueda de revisiones ante tempus por materias.....	pág. 8
○ Identificación de cláusulas obligacionales y cláusulas normativas .....	pág. 8
○ Búsqueda de los distintos tipos de relación ley-convenio colectivo (Supuestos de	
○ complementariedad y Supuestos de suplementariedad).....	pág. 21
○ Identificar cláusulas de respeto a la autonomía de la voluntad, esto es, al contrato	
○ de trabajo.....	pág. 25
○ Identificar cláusulas de concurrencia aplicativa.....	pág. 26
○ Identificar medidas dirigidas a promover la igualdad de trato y de oportunidades	
○ entre mujeres y hombres en el ámbito de aplicación del convenio.....	pág. 27
○ Comisión paritaria, composición y funciones.....	pág. 30
○ Mecanismos de solución extrajudicial de conflictos.....	pág. 33
○ Elaboración de un cuadro en el que se identifiquen claramente las cláusulas de	
○ índole económica, laboral, sindical, asistencial, de seguridad social y otras que	
○ no encajen en esta tipología.....	pág. 36
III. EL PARTICULAR INTERÉS DEL CONVENIO EN MATERIA DEL BOICOT	
PATRONAL A LA NEGOCIACIÓN DEL CONVENIO COLECTIVO ESTATAL, LA	
PÉRDIDA DE PODER ADQUISITIVO Y LA PRECARIEDAD EN LA	
CONTRATACIÓN.....	pág. 45
IV. CONCLUSIÓN.....	pág. 48
V. BIBLIOGRAFÍA.....	pág. 49

## **I. INTRODUCCIÓN**

El telemarketing es una actividad que se encuadra dentro del sector servicios, y que nace a raíz del fuerte desarrollo tecnológico que han sufrido las comunicaciones a lo largo de los años, lo que ha conllevado un crecimiento exponencial a la hora de llevar a cabo la prestación de servicios vía telefónica, y que a su vez, incrementa la demanda de usuarios que acuden a este sector por comodidad y ahorro de tiempo. Es por ello, que cada vez más empresas están incorporando esta actividad como una estrategia comercial.

Antes del año 1998, este sector no disponía de ningún tipo de acuerdo laboral entre las partes, por lo que existía una desregulación inmensa que ocasionaba que cuestiones básicas como la jornada, el salario, las vacaciones, y en definitiva, las condiciones de trabajo fuesen mínimas y precarias.

Esto se veía reflejado en la ausencia de turnos fijos y de horarios definidos donde se indicara el inicio y el fin de la jornada; la carencia de un régimen de descansos, por lo que tenían una disponibilidad absoluta sobre los trabajadores no otorgándoles descanso semanal, y si existía, podía ser impuesto cualquier día de la semana, sin necesidad de que éste coincidiera con los fines de semana; la alta contratación de trabajadores en régimen de temporalidad; la imposición de las vacaciones por parte de la empresa, que eran comunicadas incluso el mismo día. En definitiva, una inexistente regulación de condiciones mínimas que hacía que los trabajadores del sector de las telecomunicaciones estuvieran sumidos en un régimen prácticamente anticonstitucional.

Hasta el 10 de marzo de 1999, donde se crea el Convenio Colectivo para el sector del Telemarketing, el cual unificó unas condiciones laborales mínimas y también hizo posible confeccionar los sindicatos a través de la celebración en las empresas de elecciones sindicales.

No obstante, tras los reiterados incumplimientos por parte de las empresas del sector en cuanto al convenio, y tras duras negociaciones y movilizaciones por parte de los trabajadores y las organizaciones sindicales, el 29 de junio de 2017 se logra firmar el II Convenio de Contact Center, el cual sucede al Convenio Colectivo para el sector del Telemarketing del 10 de marzo de 1999, y que contempla también todas las disposiciones generales del capítulo I, donde las empresas que lo suscriben son aquellas que realizan actividades que tienen como objetivo contactar con terceros ya sea por vía telefónica, medios telemáticos, entre otros medios, para la *“prestación de servicios tales como información, promoción, difusión y venta de todo tipo de productos o servicios, realización o emisión de entrevistas personalizadas, ...”* y otros servicios que introduce el convenio actual como son *“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»”*. Éstas no podrán negociar otros convenios de empresa de ámbito inferior.

Gracias a este último convenio, se establecen mejoras en cuanto a las condiciones de trabajo referidas a la salud laboral, igualdad de oportunidades, formación, acoso sexual, aumento de contratación indefinida, subidas salariales, mayor regulación de la jornada limitando así las jornadas irregulares, regulando los descansos, e imponiendo los días libres en los fines de semana.

No obstante, con el paso del tiempo en nuestro país se han producido múltiples reformas las cuales hacen que el actual convenio no se ajuste a las nuevas condiciones, y por ende, la Asociación empresarial de Contact Center Española (ACE), en representación de las empresas del sector, y las organizaciones sindicales CCOO, y FeSMC-UGT, en representación de los trabajadores, deben negociar un tercer convenio que cumpla con las exigencias establecidas en cuanto al porcentaje de contratación indefinida y a la Ley

del Teletrabajo con el fin de que este sector pueda seguir operando en España y que se asegure la estabilidad y mejora laboral de los trabajadores.<sup>1</sup>

## **II. ANÁLISIS DEL CONTENIDO DEL CONVENIO**

### **• Cláusulas de identificación del convenio. Unidad de negociación**

Sector de las comunicaciones de ámbito estatal

### **• Grado de cumplimiento del contenido mínimo exigido por la LET**

El presente convenio está en línea con el correspondiente art.85 de la LET dado que: En primer lugar, en su artículo ochenta y siete promueve la igualdad entre mujeres y hombres a través de un plan de igualdad que tendrán que establecer las empresas que cuenten con más de 250 personas en su plantilla, o en su caso, que cuenten con menos de 250 personas previa consulta a la representación legal de los trabajadores.

En segundo lugar, el convenio nombra sus ámbitos:

- Personal y Funcional: Empresas y personal de Contact Center.
- Temporal: La duración se entiende hasta el 31 de diciembre del 2019, prorrogándose de año en año.
- Territorial: Obligatorio en todo el territorio del Estado español

En tercer lugar, incluye la forma de denuncia del convenio, la cual, ha de realizarse dentro de los tres últimos meses de su término o prórroga.

Por último, cuenta con la constitución de una Comisión paritaria formada por cinco representantes de los sindicatos y cinco representantes de las empresas firmantes del Convenio, existiendo cuatro suplentes por cada representación. Los servicios de

---

<sup>1</sup> COMFIA, AGRUPACIÓN DE TELEMARKETING CC.OO: “La evolución del Sector del Telemarketing en España”, *Jornadas sobre Telecentros de UNI*, Atenas 24 y 25 de Octubre de 2005, pág. 1-3.

asesoramiento se realizarán a través de personas designadas por las partes, que contarán con voz pero sin voto.

Las principales funciones corresponden a la vigilancia, interpretación, seguimiento y aplicación de la normativa del convenio; la mediación en los supuestos de modificación sustancial de condiciones de trabajo como la flexibilidad interna, expedientes colectivos de regulación de empleo..., que las partes decidan presentar a la Comisión, así como la mediación, previa solicitud de las partes, en los supuestos de inaplicación del Convenio y en aquellos conflictos que versen sobre la aplicación e interpretación de la normativa sectorial; la realización de un informe de carácter anual sobre el cumplimiento y la dificultad de aplicación del presente convenio, además de un informe trimestral sobre el empleo en el sector.

• **Análisis de las exclusiones del ámbito de aplicación del convenio**

Se excluyen del ámbito de aplicación del convenio al personal de alta dirección, así como algunas relaciones y actividades establecidas en el artículo 1 y 2 del Estatuto de los Trabajadores, tales como:

- Cualquier trabajo que sea declarado como una relación laboral de carácter especial por una ley.
- Trabajos realizados a título de amistad, benevolencia o buena amistad
- Trabajos familiares
- Prestaciones personales obligatorias
- Consejeros o miembros de los órganos de administración en las sociedades.
- Relación de servicio de los funcionarios públicos.
- Deportistas profesionales
- Penados en instituciones penitenciarias
- Abogados que prestan sus en despachos de abogados
- entre otras.

- **Ámbito temporal y búsqueda de revisiones ante tempus por materias**

La duración se entiende hasta el 31 de diciembre del 2019, prorrogándose de año en año salvo denuncia de las partes legitimadas.

- **Identificación de cláusulas obligacionales y cláusulas normativas.**

Las cláusulas normativas y obligacionales se diferencian principalmente por dos conceptos:

Por un lado el alcance, siendo para las cláusulas normativas todos los sujetos que se encuentren dentro del ámbito de aplicación del convenio, y las obligacionales vinculan a las partes firmantes.

Por otro lado la vigencia, en el supuesto de denuncia del convenio el contenido normativo se prorroga conforme a la LET, mientras que el contenido obligacional no se prorroga por lo que se libera a las partes firmantes del deber de paz.

*“Las cláusulas obligacionales son aquellas que comprometen a quienes firman el convenio, generando así derechos y obligaciones sobre los sindicatos y asociaciones empresariales más representativas”.<sup>2</sup>*

Por lo general, el contenido obligacional en los convenios colectivos suele ser escaso, se limita a lo indispensable, de hecho, en la Ley del Estatuto de los Trabajadores sólo dos preceptos hacen alusión a dicha materia, de los cuales uno de ellos, artículo 82.2, hace referencia a la posibilidad de regular la paz laboral mediante las obligaciones que se establezcan por parte de los empresarios y los trabajadores, que casualmente, se encuentra reflejado en el artículo 82 del presente convenio, *“en tanto dure el procedimiento en la Comisión, las partes no podrán acudir a otras instancias, ni*

---

<sup>2</sup> DÍAZ AZNARTE, M. T.: “La ultraactividad del convenio colectivo a la luz de las últimas intervenciones legislativas. ¿Un sendero hacia la reactivación y el recrudescimiento de las medidas de conflicto colectivo?”, *Temas Laborales: Revista andaluza de trabajo y bienestar social*, núm. 123, 2014, pág. 13-37.

*plantear medidas de presión o declarar conflicto colectivo hasta que la Comisión se pronuncie sobre la cuestión sometida a su conocimiento”.*

Así mismo, en su artículo 4 viene regulada una cláusula obligacional, la cual indica que *“las partes que suscriben el presente Convenio adquieren el compromiso de no negociar Convenios Colectivos de Empresa o Convenios sectoriales de ámbito inferior”.*

Por otro lado, *“las cláusulas normativas son aquellas encargadas de regular las relaciones individuales y colectivas de los sujetos incluidos dentro del ámbito de aplicación del convenio, en materia de índole económica, laboral, sindical y, en general, cuantas otras afecten a las condiciones de empleo”.*<sup>3</sup>

Algunos ejemplos de estas cláusulas que se encuentran presentes en el convenio son:

La jornada (arts.22-26) → Al acudir al convenio, el límite máximo de duración de la jornada ordinaria es de treinta y nueve horas semanales de trabajo efectivo, pudiendo las empresas establecer y mantener una jornada máxima inferior a ésta como condición más beneficiosa para el trabajo.

También, establece un calendario laboral situado en un lugar visible, y que incluye todos los turnos del centro de trabajo, además de horarios especiales que se pacten en la empresa. No obstante, se acuerda que no podrá ser superior a cuarenta y ocho horas semanales la distribución irregular de la jornada, la cual, se pacta en el convenio mensualmente siempre la primera semana del mes siguiente, aunque en el caso de contratos a tiempo parcial que superen las treinta horas semanales se tendrán que cumplir las horas que les correspondía en su jornada completa mensual como máximo,

---

<sup>3</sup> DÍAZ AZNARTE, M. T.: “La ultraactividad del convenio colectivo a la luz de las últimas intervenciones legislativas. ¿Un sendero hacia la reactivación y el recrudescimiento de las medidas de conflicto colectivo?”, *Temas Laborales: Revista andaluza de trabajo y bienestar social*, núm. 123, 2014, pág. 13-37.

y en el supuesto de ser una jornada distribuida irregularmente igual o inferior a treinta horas semanales, no podrán superar dicha jornada semanal.

El límite máximo de trabajo sin descanso será de ocho días salvo condición más beneficiosa, es decir, que una empresa haya establecido un límite máximo inferior. El descanso semanal incluye un descanso mínimo de tres días, pudiendo acumularse por periodos de hasta catorce 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.”*

Los descansos distribuidos por las empresas tendrán la consideración de tiempo de trabajo efectivo, siendo de diez minutos en jornadas de entre cuatro y seis horas; veinte minutos en jornadas de entre seis y ocho horas, y de treinta minutos en jornadas superiores a ocho horas.

*“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.*

*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.”*

Los trabajadores serán adscritos respectivamente a un turno de mañana entre las 7-16 horas; un turno de tarde entre 15-24 horas; un turno partido entre las 9-20 horas, no pudiendo aplicarse el mismo a trabajadores con jornada igual o inferior a 30 horas semanales; o un turno de noche entre 22-8 horas. No obstante, la empresa crea y publica dos nuevos turnos, intensivo mañana entre las 9-18 horas e intensivo tarde entre las 12-21 horas, para fomentar la contratación a tiempo completo. El personal a tiempo parcial tendrá prioridad respecto al personal que se incorpore a la empresa de convertir voluntariamente su jornada a tiempo completo mediante acuerdo por escrito con la empresa, al igual que el personal indefinido que cumpla con los requisitos para el puesto.

*“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”.*

El empresario facilitará mensualmente a la representación sindical los horarios de trabajo, así como la modificación de los mismos. Podrán establecerse turnos y bandas horarias distintas siempre que se acredite la imposibilidad de llevar a cabo los mismos, y previo acuerdo escrito con la representación legal de los trabajadores.

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

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

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

Vacaciones (art. 27-29) → El presente convenio cumple con lo establecido en la norma mínima (LET) formalizando así 32 días naturales de vacaciones, éstos se disfrutarán cuando las partes lo acuerden con un preaviso de 2 meses a su disfrute. El trabajador elegirá siempre el día laboral que desea empezar sus vacaciones teniendo que disfrutar como mínimo de 14 días seguidos entre el 1 de julio y el 15 de septiembre.

*“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.”*

En el supuesto de encontrarse ante una incapacidad temporal, se podrá disfrutar del período de vacaciones en un período distinto al mencionado en el párrafo anterior e incluso fuera del año en curso.

Permisos retribuidos (art. 28) → Los trabajadores tendrán derecho a permisos retribuidos siempre y cuando justifiquen razonadamente la falta y preavisen de la misma en los siguientes supuestos:

*“Quince días naturales en caso de matrimonio; Tres días naturales en caso de nacimiento de un hijo o hija; Tres días naturales en caso de accidente, enfermedad grave u hospitalización, o intervención quirúrgica sin hospitalización que precise reposo domiciliario; Cuatro días naturales en caso de fallecimiento de cónyuge, padre, madre, padres políticos, madres políticas, hijos, hijas, hermanos y hermanas; Dos días naturales en caso de fallecimiento, de pariente hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad; Dos días naturales por traslado del domicilio habitual que no serán acumulables a la licencia por matrimonio; Por el tiempo indispensable para el cumplimiento de un deber inexcusable de carácter público y personal; Un día natural por matrimonio de padre o madre, hijo, hija, hermana o hermano, en la fecha de celebración del evento”.*

No obstante, los trabajadores dispondrán de hasta 35 horas retribuidas para poder asistir al médico no privado en el año en curso.

Permisos no retribuidos (art. 29) → El hijo/a menor de nueve años y los ascendientes mayores de 65 años a cargo del personal no le darán derecho a permisos retribuidos, cuando el mismo, tenga que llevarlos al médico.

Clasificación y promoción profesional (art. 34-39) → Los trabajadores/as de las empresas incluidas en el presente Convenio, desarrollarán tareas suplementarias y/o auxiliares, además de las actividades de su grupo profesional, el cual, contempla las

aptitudes profesionales a través de los conocimientos, el grado de autonomía, la dificultad, la responsabilidad, capacidad de dirección, y también las titulaciones.

El presente convenio cuenta con los siguientes grupos profesionales (GP):

- GP A: Correspondiente a la Dirección o mandos superiores, donde se encuentran aquellas personas que tienen un alto nivel de responsabilidad en la empresa, capacitada para coordinar y asesorar, así como supervisar el trabajo.
- GP B: Entabla al Personal Técnico que cuenta titulaciones superiores, medias, y el personal en prácticas.
- *“GP C: Donde se encuentra el Personal Técnico en informática que son los jefes y jefas de proyectos, analistas, personal técnico de sistemas programación y ayudantes de sistemas.”*
- GP D: Administración y operación de las tareas de Contact Center correspondiente a la atención al cliente.

*“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.”*

- GP E: Los Servicios generales desempeñados por conserjes, personal de limpieza, ordenanzas, guardas, que se dedican a las más variadas funciones de servicio o auxilio de la actividad general de la empresa.

La promoción en el grupo de operaciones se divide en:

Teleoperador/a, el cual, realiza tareas de atención al cliente pudiendo promocionar a teleoperador/a especialista al cumplir el año en la empresa.

En segundo lugar, se encuentra el Gestor/a, el cual, ofrece un servicio o producto a un cliente potencial, y cuyo objetivo principal es lograr su venta.

También, el soporte tecnológico cuando el mismo requiera de asesoramiento especializado; el soporte profesional, la gestión de impagados (deuda) y la gestión compleja de incidencias de facturación que no puede ser resuelta por el resto del personal. Además, el personal que realiza estas funciones durante un año de forma continuada, o dos si no es continuado, consolidará el nivel de gestor/a, es decir, deberán de cumplir con 150 días laborables.

En tercer lugar, el coordinador/a se ocupa de la coordinación de las tareas de los dos grupos profesionales anteriores. En el supuesto de vacante los dos grupos profesionales tendrán preferencia frente a candidatos de fuera de la empresa.

En cuarto lugar, el formador/a encargado de capacitar o formar a los trabajadores.

Por último, el agente de calidad (quality) realiza el control de las actividades llevadas a cabo por los dos primeros grupos profesionales.

Los trabajadores del sector de las telecomunicaciones se clasifican en 12 niveles, que van desde los Directivos/as pertenecientes al nivel 1 grupo A hasta los auxiliares de Oficios Propios pertenecientes al nivel 12 grupo E.

Concepto y estructura de las retribuciones económicas (arts. 42-52) → El salario base será el correspondiente según grupo y nivel establecido en las tablas salariales.

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

Los complementos salariales son cantidades que se adicionan al salario base, y que vendrán establecidas según modalidades personales, de puesto de trabajo, y de tiempo. En cuanto a los pluses salariales, el II Convenio Colectivo del sector de las telecomunicaciones establece los siguientes:

- En lo referido a las pagas extraordinarias, mediante acuerdo individual se podrán prorratear a lo largo del año, o se pueden abonar las dos pagas a través de pago único entre el 15 de junio, y el 20 de diciembre.
- Plus de idiomas: a jornada completa se abona un total de 108,05€
- Complemento por días festivos y domingos: los festivos especiales se adicionan con la presente tabla, sin posibilidad de acumular los recargos en caso de coincidencia entre los domingos y festivos especiales, teniendo estos últimos prioridad.

Se entiende por festivos especiales los días 25 de diciembre, 1 de enero y 6 de enero.

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

- Plus de nocturnidad: Correspondiente al turno de 10-6 de la mañana, abonado por un total de 1,62€/hora.
- Horas extraordinarias: Las horas extraordinarias se realizarán con un incremento salarial, salvo pacto de que las mismas se abonen con tiempo de descanso. Se llevarán a cabo por la tarde con un aumento del 25% respecto del pago por hora ordinaria de trabajo; a la noche, de diez a seis de la mañana, se abonarán con un aumento del 60 %; por la tarde los días festivos se incrementan en un 60%, no incluido los domingos como días festivos; y los días festivos por la noche se pagarán con un incremento del 80%.
- 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.”*

En cuanto a los pluses extrasalariales el convenio incluye los siguientes:

- 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.”*

La cantidad a abonar por este plus asciende a un total de 5,41€/día.

- Gastos de locomoción: le corresponde un total de 0,20 euros por kilómetro abonado por la empresa, siempre y cuando implique la utilización de vehículo propio.
- Dietas: el desplazamiento por motivos laborales que no implique pernoctar será de 15,32€ al día, mientras que el desplazamiento que lleve consigo pernoctar será de 26,99€ al día.

Excedencias (arts. 30-31) → en el convenio se contemplan cuatro tipos de excedencias:

1. Excedencias especiales: Dan derecho a un mes sin sueldo, siempre y cuando se cumpla con el requisito de antigüedad de un año en la empresa. También cabe la posibilidad de fraccionar la misma en dos periodos de quince días naturales, uno en cada semestre del año.

Sin embargo, las empresas podrán denegar la concesión de las mismas cuando, en el periodo en el que sean solicitadas, tengan:

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

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

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

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

Estas personas no podrán pertenecer al mismo servicio o departamento de la empresa.

2. Excedencias voluntarias: Dan derecho a un periodo de excedencia entre cuatro y cinco meses, siempre que se disponga de una antigüedad en la empresa de un año. El trabajador tiene derecho a disfrutar de otra excedencia una vez transcurridos cuatro años desde la finalización de la misma.
3. Excedencias forzosas: *“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.”*
4. Excedencias por cuidado de familiares: Dan derecho a un periodo de tres años por cuidado de hijo/a ya sea por naturaleza, adopción, guarda por fines de adopción o acogimiento permanente; derecho a dos años para el cuidado de parientes inválidos hasta el segundo grado por consanguinidad o afinidad. La empresa podrá limitar el ejercicio de dos trabajadores que soliciten la excedencia por un mismo individuo.

*“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.*

*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.”*

Reducción de la jornada por motivos familiares → (arts. 32-33)

El hijo/a menor de nueve meses dará derecho a la reducción de la jornada para ejercer el período de lactancia. El trabajador podrá optar entre una hora de ausencia en el trabajo a disfrutar al principio o al final de la jornada; o a media hora al comienzo y media hora al final de la jornada; o al disfrute de 15 días naturales al finalizar el periodo de suspensión por maternidad. Se tendrá derecho a disfrutar de esta reducción de forma proporcional según el número de hijos.

También se podrá reducir la jornada con disminución proporcional del salario entre un octavo y la mitad de la duración de la misma, cuando el trabajador por razón de guarda legal cuidara de una persona menor de doce años o con discapacidad, de un pariente hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad que no pudiera valerse por sí mismo, y que no desempeñe una actividad retributiva.

En el caso de víctimas de violencia de género, se puede optar entre la reducción de la jornada con disminución proporcional del salario, o reordenación del tiempo de trabajo mediante acuerdo con la empresa.

Por último, en el supuesto de nacimiento de hijos que conlleven hospitalización darán derecho a la ausencia del puesto de trabajo durante una hora, y a la reducción de la jornada hasta un máximo de dos horas con la reducción proporcional del salario.

El disfrute de todos estos periodos se llevará a cabo durante la jornada ordinaria, debiendo el trabajador comunicar al empresario con 15 días de antelación su reincorporación a su jornada habitual de trabajo.

- **Búsqueda de los distintos tipos de relación ley-convenio colectivo (Supuestos de complementariedad y suplementariedad).**

- Relaciones de complementariedad:

*“La relación de complementariedad es la concurrencia conjunta, simultánea y no conflictiva de dos normas para regular íntegramente una materia. No tiene la función de mejorar las condiciones de la norma estatal, sino de complementar la regulación incompleta de la misma.”<sup>4</sup>*

El Estatuto de los Trabajadores indica en su artículo 38 que las vacaciones serán disfrutadas de común acuerdo entre trabajador y empresario según lo establecido en los convenios colectivos. El Convenio colectivo de Contact Center establece que las vacaciones *“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.”*

En el caso de las excedencias, en el Estatuto de los Trabajadores se presentan la excedencia voluntaria y excedencia forzosa; y la excedencia por cuidado de familiares. No obstante, en su artículo 46.6 prevé que *“La situación de excedencia podrá extenderse a otros supuestos colectivamente acordados, con el régimen y los efectos que allí se prevean”*, en este caso, el convenio colectivo que nos atañe establece la posibilidad de disfrutar de una excedencia especial para aquellos trabajadores que dispongan como mínimo de un año de antigüedad en la empresa, sin salario, con una duración máxima de un mes y una sola vez al año. También cabe la posibilidad de

---

<sup>4</sup> SHIBATA, C. U.: “Intervención estatal en los convenios colectivos”, *Derecho & Sociedad*, núm. 7, 1993, pág. 48-62.

fragmentar dicha excedencia en dos periodos de quince días naturales (o menos), uno en cada semestre del año natural.

Este tipo de excedencia por una duración de 7 días, o inferior, no implica liquidación alguna, y las empresas pueden denegar su concesión cuando en el periodo en el que se soliciten, lo tengan concedido este derecho a un determinado número de personas:

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

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

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

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

Y cuando se proceda a su concesión, este número tope de personas indicado según empresa no podrán corresponder al mismo servicio o departamento.

Una vez finalizado este período de excedencia, se procederá a la incorporación inmediata al puesto y sin necesidad de vacante.

Para los permisos retribuidos, la Ley del Estatuto de los Trabajadores, establece en su artículo 37.3 c), que al trabajador le será concedido un día por traslado del domicilio habitual, y el convenio concede dos días naturales para la misma causa, que no se podrán acumular a la licencia para matrimonio.

En cuanto a los permisos por enfermedad grave, hospitalización o accidente de parientes hasta el segundo grado por consanguinidad o afinidad que conlleve reposo domiciliario, la norma mínima para los trabajadores establece en el referido artículo 37.3 letra b) dos días; y el convenio del sector de las telecomunicaciones lo amplía hasta un período de tres días naturales que deberán ser disfrutados de forma continuada en 10 días naturales.

En supuestos de reducción de la jornada por cuidado o lactancia de un menor de 9 meses, el ET establece, por voluntad propia, reducir la jornada en media hora, a lo que el Convenio de Contact Center indica el mismo tiempo “...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.”

Además, el ET también ofrece, para la misma causa, la posibilidad de acumularlo en jornadas completas atendiendo a los términos que prevea la negociación colectiva, la cual, para el sector de las telecomunicaciones establece la sustitución por 15 días naturales que serán disfrutados continuamente justo después de la suspensión por maternidad.

Por último, la norma mínima de los trabajadores indica en su artículo 11.4 letra e), que los niveles, actividades o grupos profesionales se determinarán según convenio colectivo. El cuál, para el sector que nos ocupa, hace la distinción entre 5 grupos: A. Dirección o mandos superiores; B. Personal Técnico; C. Personal Técnico en Informática; D. Administración y operación; y E. Servicios generales.

○ Relaciones de complementariedad:

*“La relación de complementariedad es la aplicación independiente, no recíproca, de dos normas, para regular íntegramente una materia, siendo corriente de esta técnica legislativa la remisión de la norma básica estatal a la norma complementaria convencional. Y supone a su vez, la mejora de condiciones de la norma estatal.”<sup>5</sup>*

En cuanto a las vacaciones, el convenio colectivo del sector de las telecomunicaciones mejora a la norma mínima pues en su artículo 27 añade dos días más, siendo entonces de treinta y dos días naturales.

---

<sup>5</sup> SHIBATA, C. U.: “Intervención estatal en los convenios colectivos”, *Derecho & Sociedad*, núm. 7, 1993, pág. 48-62.

Para la jornada máxima semanal, el Estatuto indica que en ningún caso podrá ser superior a 40 horas semanales, mientras que, la negociación colectiva estatal en el ámbito de las telecomunicaciones establece en su artículo 22 una reducción de una hora, siendo la máxima 39 horas semanales de trabajo efectivo.

En cuanto a la realización de horas extraordinarias, el Estatuto de los Trabajadores, establece que mediante pacto en convenio, se podrá elegir entre abonar las horas extra por una cuantía no inferior al valor de la hora ordinaria, o compensarlas por descanso retribuido en tiempos equivalentes. El Convenio que nos ocupa establece en su artículo 49 que las horas extraordinarias se abonarán de la siguiente manera:

- 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.”*

O también, ofrece la opción por pacto individual en su mismo artículo, de compensarlas por tiempo de descanso, *“hora por hora en los casos a) y b) y hora y media por hora en los restantes supuestos”*.

- **Identificar cláusulas de respeto a la autonomía de la voluntad, esto es, al contrato de trabajo**

*“La autonomía individual es la facultad de las partes de negociar condiciones de trabajo en los contratos individuales siempre y cuando no contradigan lo dispuesto en los convenios colectivos.*

*Es común la colisión entre lo establecido en los convenios colectivos con la negociación de las partes en el contrato individual, debido a que la autonomía colectiva no puede anular la capacidad de las partes para concretar e individualizar sus condiciones en los contratos, e igualmente, la autonomía individual no puede vulnerar lo dispuesto en convenio colectivo. Por ende, la autonomía de la voluntad podrá actuar con eficacia respecto a ámbitos no regulados por el convenio colectivo, o mejorando lo pactado en los mismos, pero sin posibilidad de modificarlo ni excluirlo.”<sup>6</sup>*

La negociación colectiva estatal para el sector de las telecomunicaciones establece en su artículo 10 una serie de “condiciones más beneficiosas”, donde indica que las empresas que estén bajo su ámbito de aplicación tendrán que respetar aquellas condiciones que se vinieran empleando, ya sea 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.”*

Sumado a ello expone que aquellas condiciones más favorables que *“en cómputo anual y en su conjunto superen lo pactado en este Convenio se mantendrán «ad personam».*”, esto es, a título personal.

---

<sup>6</sup> PALOMEQUE LÓPEZ, M. C., ÁLVAREZ DE LA ROSA, M.: “Derecho del Trabajo”, *Centro de Estudios Ramón Areces, Madrid*, 2021, pág. 222-224.

- **Identificar cláusulas de concurrencia aplicativa**

*“La concurrencia es aquella situación en la que hay dos normas (en este caso convencionales) que coinciden, de manera que ambas pueden regular al mismo tiempo las relaciones jurídicas de un concreto colectivo de trabajadores.”<sup>7</sup>*

El artículo 84 de la Ley del Estatuto de los Trabajadores impone una regla general para lidiar con los posibles problemas de concurrencia entre distintas normas convencionales. Según indica la misma, durante la vigencia de un convenio colectivo, éste no podrá ser afectado por lo dispuesto en convenios de ámbito distinto. Esta regla establece un principio de “prior in tempore” (prioridad temporal), mediante la cuál un convenio colectivo no puede verse afectado por otro, cuya vigencia sea posterior en el tiempo, de ámbito diferente.

Siguiendo esta norma, el artículo 4 del Convenio Colectivo estatal del sector de las telecomunicaciones titulado “convenios de ámbitos inferiores”, indica en primer lugar, que las partes implicadas a la hora de firmar este convenio hacen el pacto de no negociar Convenios Colectivos de Empresa o Convenios sectoriales de ámbito inferior.

Así mismo establece que, las materias que él mismo contiene, como regla general, *“tienen el carácter de norma mínima de derecho necesario”*, esto es, establece un punto base y a partir de él dichas materias pueden ser mejoradas mediante convenio de ámbito inferior o contrato individual. Con la excepción de aquellos elementos a los que hace una remisión expresa a otros ámbitos de negociación, para las cuáles hay que atender a sus contenidos, carácter, y alcance.

Para aquellas materias que el convenio regula de forma expresa, tiene el carácter de norma única y excluyente, salvo en los supuestos indicados en el artículo 84.2 del Estatuto. En todo caso, las materias reguladas en este convenio, y que en ningún caso

---

<sup>7</sup> (HERNÁNDEZ, J. G.: “Las reglas sobre concurrencia entre convenios en el Ordenamiento Español”, *Derecho & Sociedad*, núm. 37, 2011, pág. 71-80.)

pueden ser objeto de negociación en Convenios Colectivos de Empresa o Convenios sectoriales de ámbito inferior son: *“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.”*

No obstante, tanto para el E.T, como para las partes firmantes del convenio mencionado, es de especial interés la negociación en el ámbito de las Comunidades Autónomas para las materias de idioma y utilización de los sistemas autonómicos para la solución extrajudicial de conflictos colectivos laborales, y el calendario laboral.

**• Identificar medidas dirigidas a promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el ámbito de aplicación del convenio**

Las partes que se encuentran en el ámbito de aplicación del presente Convenio deben promover el principio de igualdad de oportunidades y no discriminación por razones de sexo, estado civil, edad, raza, entre otros. También, eliminar los posibles obstáculos que puedan incidir en el no cumplimiento de la igualdad, así como establecer medidas de acción positiva, que se toman para corregir situaciones de desigualdad que se producen en este caso en el ámbito laboral y dónde se llevan a cabo planes de igualdad conforme al art.17.4 de la LET.

En el ámbito de las relaciones laborales, el principio de igualdad de trato debe estar presente en todas las políticas o prácticas llevadas a cabo por las empresas. Para ello, negociarán con los representantes de los trabajadores/as la aplicación de un plan de igualdad, previa actuación de la autoridad laboral en un procedimiento sancionador. No obstante, la presencia de más de doscientas cincuenta personas en plantilla obligará a las compañías a elaborar y aplicar un plan de igualdad conforme a la LET, la cual, nos remite a los contenidos de la Ley Orgánica 3/2007.

La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, establece con carácter previo al establecimiento de planes de igualdad que las organizaciones lleven a cabo un diagnóstico aportando todos los datos necesarios en el seno de la Comisión Negociadora del Plan de Igualdad, quedando los planes de igualdad de las mismas en un Registro. El diagnóstico nos expone la situación de la empresa en materia de igualdad, en cuanto al número de hombres y mujeres que componen la plantilla, distribución de la misma por niveles, altas y bajas, índice de promoción, retribución, horas de formación, etc.

El establecimiento de los planes de igualdad llevará a cumplir una serie de objetivos además de contemplar diversas materias como *“el 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”*.

No obstante, el presente convenio no establece medidas específicas para la aplicación efectiva del principio de igualdad entre mujeres y hombres en el empleo, como sí se viene manifestado en la Resolución de 29 de diciembre de 2021, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el IV Convenio colectivo estatal de la industria, las nuevas tecnologías y los servicios del sector del metal, se establecen entre otras:

- Medidas que garanticen un lenguaje inclusivo y la eliminación de cualquier discriminación que pueda existir en el proceso de clasificación profesional.
- Medidas de acción positiva para promover la superación del déficit de presencia de mujeres en el supuesto que existiere en materia de promoción profesional y ascensos.
- Acciones formativas de las empresas a su personal, estableciendo ventajas a favor de las personas trabajadoras del sexo menos representado.

También, encontramos medidas específicas en la Resolución de 26 de abril de 2021, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el Convenio colectivo estatal del sector laboral de restauración colectiva para los años 2020 y 2021, donde se establecen entre otras:

- Para la determinación de otras condiciones laborales, incluidas las relacionadas con la extinción del contrato de trabajo, no se podrá tomar en consideración el sexo del trabajador afectado, a excepción de que se trate de una medida expresa de acción positiva, para facilitar la contratación o el mantenimiento del empleo de aquellos trabajadores cuyo sexo se encuentre menos representado y siempre que la misma resulte razonable y proporcionada.

- No se tolerará un comportamiento no deseado directa o indirectamente relacionado con el sexo de un trabajador, con el fin último de atentar contra su dignidad y crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo. Así mismo, tampoco se tolerará *“cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico no deseado de índole sexual, con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.”*

Así mismo, establece también la adopción de un código de conducta como medida para prevenir las situaciones de acoso, cuyo objetivo es proporcionar a las empresas y a su personal una orientación acerca de la protección de la mujer y del hombre en el trabajo. Además, desarrolla expresamente un protocolo de actuación para los casos de acoso sexual basados en los principios de celeridad y confidencialidad, y cuyo procedimiento puede ser informal, cuya pretensión es que cese la conducta indeseada a través de la comunicación por parte de la trabajadora, un representante de los trabajadores, o por un responsable del departamento de personal de la empresa. Este procedimiento es adecuado para los supuestos de acoso laboral ambiental. O un procedimiento formal, para aquellos supuestos de acoso directo, o de fracaso del procedimiento informal.

Contact Center es un sector el cual presenta una alta feminización, pues *“el 75% del personal está representado por mujeres, y es por ello, que el sindicato de Comisiones Obreras ha logrado que en el convenio objeto de estudio, se lleve que a cabo un lenguaje no sexista con el fin de que no sólo existan jefes de proyecto, sino también jefas, y donde quienes toman las decisiones no sean los empresarios, sino las empresas. Así mismo, ha logrado también ampliar los descansos a las trabajadoras embarazadas ya que la protección al embarazo no estaba lo suficientemente garantizada en algunas empresas; y también, la creación de una bolsa de trabajo para que, en los supuestos de cambio de titularidad de la empresa, se garantice la protección al empleo de las mujeres embarazadas, así como para los que se encuentren en situación de baja por maternidad o paternidad, permiso de lactancia, reducción de jornada, excedencia por cuidado de familiares, etc., sin discriminación alguna.”*<sup>8</sup>

No obstante, la mayoría de las empresas del sector de las telecomunicaciones no cuentan a día de hoy con un plan de igualdad que contemple medidas dirigidas a promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, y es por ello por lo que las secciones sindicales de cada centro siguen luchando para que se elabore el mayor número posible de planes de igualdad en las empresas, con el fin de mejorar la conciliación de la vida personal, laboral y familiar, se eliminen criterios sexistas en los procesos de selección y promoción profesional, se elaboren medidas para proteger a las víctimas de violencia de género, y se implanten procedimientos útiles y eficaces frente a las situaciones de acoso sexual.

#### • **Comisión paritaria, composición y funciones**

##### Comisión Paritaria.

Se crea la Comisión paritaria de interpretación con sede en Madrid pues así lo exige la LET, esta Comisión estará formada por cinco representantes de los sindicatos y cinco representantes de las empresas firmantes del Convenio, existiendo cuatro suplentes por

---

<sup>8</sup> Disponible en <https://digitexleon-ccoo.webnode.es/plan-igualdad-digitex/>

cada representación. Los servicios de asesoramiento se realizarán a través de personas designadas por las partes, que contarán con voz pero sin voto.

La Presidencia y la Secretaría de la Comisión serán ocupadas por la representación sindical y empresarial de forma alterna cada año, necesitando el apoyo de ambas para sacar adelante los acuerdos de la Comisión.

Las principales funciones corresponden a la vigilancia, interpretación, seguimiento y aplicación de la normativa del convenio; la mediación en los supuestos de modificación sustancial de condiciones de trabajo como la flexibilidad interna, expedientes colectivos de regulación de empleo..., que las partes decidan presentar a la Comisión, así como la mediación, previa solicitud de las partes, en los supuestos de inaplicación del Convenio y en aquellos conflictos que versen sobre la aplicación e interpretación de la normativa sectorial; la realización de un informe de carácter anual sobre el cumplimiento y la dificultad de aplicación del presente convenio, además de un informe trimestral sobre el empleo en el sector.

Las partes de la Comisión decidirán si los asuntos son de carácter ordinario resolviendo los mismos en un plazo de 15 días, o extraordinario resolviendo en un plazo de 48 horas. Al margen de las reuniones convocadas por la Presidencia (acta por escrito), le corresponde a ésta convocar trimestralmente a las partes para un seguimiento de las funciones y tareas.

En el supuesto de que sean los trabajadores/as, y las empresas, quienes lleven a cabo la iniciación de la reunión se formalizará por escrito mediante la identificación de los solicitantes y la forma con la que actúan en el procedimiento, además de sus representantes; especificar los hechos y el tipo de procedimiento, pues en el caso de mediación requerirá firma de las partes del conflicto que se someten voluntariamente a la Comisión.

El escrito de iniciación llevará consigo el establecimiento de unos plazos, 15 días para examinar si se cumplen todos los requisitos así como las posibles actuaciones, y 5 días hábiles para la subsanación de defectos por las partes o aquellos puntos o extremos sometidos.

La Comisión siempre que fuera competente, podrá requerir los informes y asesoramientos técnicos necesarios para en el plazo de 5 días hábiles, elaborar y emitir informe de resolución poniendo fin al procedimiento, siendo las partes notificadas y pudiendo solicitar las certificaciones firmadas por la Secretaría, donde se guardan todos los expedientes. En el supuesto de no lograr el acuerdo, se especificará la posición de cada una de las representaciones.

La intervención de la Comisión se llevará a cabo mediante solicitud de las partes, sin impedir el uso de vías como la administrativa, arbitraria o judicial. Las partes no podrán declarar conflicto colectivo ni cualquier otra medida de presión hasta que la Comisión se pronuncie.

#### La CPS de seguridad y salud

La Comisión paritaria sectorial de seguridad y salud se constituirá en el mes siguiente a la firma del convenio colectivo, la misma, estará formada por la representación empresarial y las representaciones de las organizaciones sindicales firmantes del Convenio, ambas a través de 4 representantes. Podrán incorporarse hasta dos personas asesoras a las reuniones pero sin voto, cada una perteneciente a distinta representación.

Una vez constituida la Comisión paritaria de seguridad y salud, se llevará a cabo la formación de una secretaría permanente, la designación del domicilio a efectos de recepción de notificaciones, la aprobación de su reglamento interno de funcionamiento,

así como el nombramiento de un número igual de suplentes en supuestos de ausencia, dimisión o fallecimiento conforme a su reglamento interno.

Así mismo, en cada reunión se elegirá a una persona con carácter de moderadora.

El período de vigencia del convenio determina el tiempo que ostentarán la representación los miembros de esta Comisión, por tanto, la representación quedará prorrogada hasta la consecución del nuevo Convenio mediante acuerdo.

La presente Comisión Paritaria está encargada principalmente de la Prevención de riesgos laborales (PRL) en el sector de Contact Center. Para ello, lleva a cabo determinados proyectos, así como el seguimiento de los mismos e identificación de necesidades del sector en base a sus objetivos. Además, deberá remitir a la Comisión Paritaria de Interpretación, toda aquella información relativa a la aplicación e interpretación de las normas de seguridad y salud en el trabajo del presente convenio, así como el cumplimiento de la normativa de PRL.

Esta Comisión también se encarga de otras funciones específicas del sector de Contact Center, ya que deberá gestionar adecuadamente los recursos disponibles para la PRL; solicitar opiniones a las empresas y demás representantes con el fin de reforzar los planes de evaluación de riesgos y su prevención; elaborar estudios y cursos en materia de prevención, seguridad e higiene; emitir informes; aprobar su reglamento de funcionamiento interno y sus modificaciones; llevar a cabo una memoria anual sobre la situación de la prevención de los riesgos laborales, la seguridad y la salud, entre otras cuestiones relacionadas con la prevención en el sector.

- **Mecanismos de solución extrajudicial de conflictos**

Conforme a los antecedentes históricos, la solución planteada para la resolución de conflictos ha sido mayoritariamente la vía del Poder Judicial, pero conforme ha

avanzado la sociedad también se han incrementado los conflictos dados en las relaciones interpersonales en todos los ámbitos posibles.

Esto ha conllevado a la implicación de la Unión Europea, la cual dictó una Directiva (Directiva 2008/52) para introducir nuevas formas de solucionar estos conflictos en nuestros sistemas y aligerar así los tribunales.

Es por ello que se crean las soluciones mediante vías extrajudiciales, las cuales ofrecen a los ciudadanos respuestas rápidas y eficaces. Hoy en día existen tres tipos de alternativas: la mediación, arbitraje y conciliación.

La conciliación, es un trámite previo a la vía judicial donde un tercero procura el acercamiento entre las partes, pero sin llegar a una solución concreta; distinto de la mediación, donde las partes sí que tienen la capacidad de llegar a un acuerdo y donde se debe nombrar a un órgano de mediación que deberá intervenir en el conflicto.

Y por último, en el arbitraje, las partes deben acordar voluntariamente designar a un tercero, que será el árbitro, el cual dicta la solución del conflicto y ésta será de obligado cumplimiento para las partes, es decir, tendrá fuerza de sentencia.

Como alternativa a la solución judicial de conflictos de índole laboral, las partes implicadas en el II Convenio Colectivo de ámbito estatal del sector de Contact Center, creyeron necesaria la adhesión al V Acuerdo sobre Solución Autónoma de Conflictos laborales (ASAC), tal y como lo estipula en su Capítulo XIX, artículo 85.

Este acuerdo fue suscrito por primera vez el 25 de enero de 1996 por las organizaciones sindicales y empresariales más representativas a ámbito estatal en España tales como Comisiones obreras (CC.OO), Unión General de Trabajadores (UGT), la Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE), y la Confederación Española de la Pequeña y Mediana Empresa (CEPYME). Cuyo objeto era, según su artículo 1.1, *“la creación y desarrollo de un sistema de solución de los conflictos colectivos laborales*

*surgidos entre empresarios y trabajadores o sus respectivas organizaciones representativas.*”<sup>9</sup>

Tras su posterior entrada en vigor, han sido suscritos sucesivos Acuerdos que han mantenido el sistema de solución extrajudicial de conflictos hasta el día de hoy que se encuentra vigente el VI Acuerdo Sobre Solución Autónoma de Conflictos Laborales, cuyo ámbito temporal finaliza el 31 de diciembre de 2024, y que es de aplicación para el sector de Contact Center pues éste hace referencia a los que pudieran sustituirle durante su vigencia y que serán de obligado cumplimiento para las partes implicadas en el mismo.

Algunas de las novedades que incluye el VI ASAC y que se contemplan en su ámbito funcional son, el impulso de la negociación colectiva con la confección de iniciativas para estimular la actividad negociadora y sus contenidos, siempre con el respeto a la autonomía colectiva; el empleo de la mediación como solución preventiva de conflictos; Además establece soluciones para los conflictos que se susciten entre los empleados públicos y la Administración General del Estado y demás entidades de derecho público; así como soluciones para las posibles diferencias que se den en los acuerdos de interés profesional de las personas trabajadores autónomas económicamente dependientes.

Por último, el convenio añade que *“aquellos conflictos colectivos que tengan ámbito exclusivo de Comunidad Autónoma serán sometidos a las instrucciones creadas al efecto en dicha Comunidad”*. Por ejemplo para solucionar conflictos individuales o colectivos en la Comunidad de Canarias, se acude al Tribunal Laboral Canario a través del servicio interconferencial de mediación y arbitraje.

---

<sup>9</sup> Acuerdo sobre Solución Extrajudicial de Conflictos Laborales (ASAC), BOE de 8 de febrero de 1996

- **Elaboración de un cuadro en el que se identifiquen claramente las cláusulas de índole económica, laboral, sindical, asistencial, de seguridad social y otras que no encajen en esta tipología.**

Económica	Laboral	Sindical	Seguridad Social	Otras
<p>Art.42: Al trabajador le corresponderá un salario base en función del grupo y nivel salarial al que pertenezca.</p> <p>Art.44: Los complementos salariales de los trabajadores serán personales cuando deriven de las condiciones personales del trabajador/a, y de puesto de trabajo cuando estén integrados por</p>	<p>Art.19: El trabajador que cese voluntariamente en la prestación de servicios en su empresa tendrá un plazo de preaviso en función de su nivel, niveles 1 y 2: Dos meses; niveles 3 y 4: Un mes; y restantes niveles: 15 días.</p> <p>El incumplimiento de preaviso dará derecho a las empresas a descontar de la liquidación el importe del</p>	<p>Art.74: Presencia en el convenio de representantes de los trabajadores tanto de carácter unitario como de carácter sindical.</p> <p>Art.75: Las empresas pondrán en cada centro de trabajo un tablón de anuncios a disposición de la representación unitaria de los trabajadores, y de cada una de las secciones sindicales para comunicados de</p>	<p>Art. 60: Por maternidad, paternidad, riesgo durante el embarazo o lactancia natural de la mujer trabajadora, adopción, guarda con fines de adopción o acogimiento se podrá optar por la suspensión del contrato de trabajo. La duración no será inferior a un año, para menores de 6 años o de menores de edad que sean mayores de 6</p>	<p>Art.53: Las empresas y el personal del presente Convenio, vienen obligados a cumplir las disposiciones contenidas en 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; el Real Decreto</p>

<p>las cantidades que se deba percibir por razón de las características del puesto de trabajo o de la forma de realizar la actividad.</p> <p>Art.45: Salvo acuerdo individual de prorrateo, las pagas extraordinarias deberán hacerse efectivas entre los días 15 y 20, ambos inclusive, de los meses de junio y diciembre.</p> <p>Art.46: Se establece un plus de idiomas para</p>	<p>salario de un día por cada día de retraso en el preaviso mientras que el incumplimiento de la empresa de abonar la liquidación llevará aparejado 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.</p> <p>Art.20: El periodo de prueba estará condicionado al puesto con el límite máximo de 6 meses para el personal</p>	<p>tipo sindical y laboral... Fuera de dichos tablonos queda prohibida la fijación de comunicados y propaganda.</p> <p>Art.76: Las horas de permiso retribuido, podrán ser acumuladas mensualmente en uno o más miembros, contando con la voluntad de las personas interesadas.</p> <p>Dicha acumulación deberá ser por meses, y las no utilizadas no podrán trasladarse a otros meses, ni</p>	<p>años con discapacidad o con especiales dificultades de inserción social y familiar debidamente acreditadas.</p> <p>La reserva del puesto de trabajo por parto, tendrá una duración de 16 semanas de forma ininterrumpida, ampliables en dos semanas más por cada hijo/a a partir del segundo. En el caso de que la madre no tuviese derecho a suspender su actividad profesional con derecho a prestaciones, el</p>	<p>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.</p> <p>Establecimiento de elecciones a Delegados de Prevención y, constitución de los Comités de Seguridad y Salud, para que las empresas realicen la evaluación de riesgos y el plan</p>
---	--	--	--	---

<p>aquel que para el desarrollo de su actividad utilice uno o más idiomas extranjeros, o lenguas cooficiales del Estado Español fuera de la Comunidad Autónoma. Art.47: Existe un complemento por días festivos, domingos y festivos especiales (25 de diciembre, 1 de enero y 6 de enero). Sin posibilidad de acumular los recargos en caso de coincidencia entre los</p>	<p>técnico titulado, 1 mes para los el personal teleoperador cualquiera que fuera su nivel, 15 días para el personal no cualificado, y 2 meses para los restantes niveles. Art.22: El límite máximo de duración de la jornada ordinaria es de 39 horas semanales de trabajo efectivo, pudiendo las empresas establecer y mantener una jornada máxima inferior a ésta como condición más beneficiosa para el trabajo.</p>	<p>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</p>	<p>otro progenitor/a tendrá derecho a suspender su contrato de trabajo por el periodo que hubiera correspondido a la madre. Por parto prematuro y en aquellos casos en los que se requiera hospitalización a continuación del parto, el período de suspensión podrá computarse, a instancia del progenitor/a, a partir de la fecha del alta hospitalaria. Se excluyen las seis semanas posteriores al parto. Si la</p>	<p>de prevención de forma adecuada. Art.59: Formación e información en la prevención tanto a Delegados y Delegadas de Prevención como a trabajadores y trabajadoras. Las empresas asegurarán que dicha formación e información se desarrolle conforme al siguiente programa: o Formación para los Delegados/as de Prevención: Conceptos básicos de seguridad y salud en el trabajo (8 horas) con materias como el trabajo y la salud</p>
--	--	---	--	--

<p>domingos y festivos especiales, teniendo estos últimos prioridad.</p> <p>Art.48: Plus de nocturnidad para el personal que en su jornada habitual trabaje entre las 22:00 horas y las 06:00 horas.</p> <p>Art.49: Las horas extraordinarias diurnas (06:00-22:00) se abonarán con un incremento del 25 % sobre el valor de la hora tipo ordinaria; las horas extraordinarias nocturnas</p>	<p>También, establece un calendario laboral situado en un lugar visible, y que incluye todos los turnos del centro de trabajo, además de horarios especiales que se pacten en la empresa.</p> <p>Art.23: La distribución irregular de la jornada no podrá ser superior 48 horas semanales, la cual, se pacta en el convenio mensualmente siempre la primera semana del mes siguiente,</p>	<p>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”.</p> <p>Art.77: En el procedimiento electoral, podrá ser elegible el personal que tenga 18 años cumplidos y una antigüedad en la empresa de al menos tres</p>	<p>hospitalización continua 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 13 semanas adicionales.</p> <p>En el supuesto de discapacidad del hijo/a o del menor sujeto de adopción... la suspensión tendrá una duración adicional de dos semanas. Los periodos podrán disfrutarse en régimen de jornada completa o a</p>	<p>(1 hora), el riesgo laboral (3 horas), la localización de riesgos, riesgos comunes, clasificación de riesgos, entre otras; 2. Riesgos y su prevención (11 horas), con materias como los riesgos ligados a las condiciones de seguridad (1 hora y media), los riesgos eléctricos, los riesgos ligados a las condiciones ambientales (1 hora y media), los riesgos específicos (4 horas), entre otras; 3. Elementos básicos de la gestión de la prevención (13 horas), con materias como la</p>
--	---	---	---	--

<p>(22:00-06:00) se abonarán con un incremento del 60 % sobre el valor de la hora tipo ordinaria; las horas extraordinarias festivas diurnas, (no domingos entre las 06:00-22:00) se abonarán con un incremento del 60 % sobre el valor de la hora tipo ordinaria; las horas extraordinarias nocturnas en festivos (no domingos 22:00-06:00) se abonarán con un</p>	<p>aunque en el caso de contratos a tiempo parcial que superen las treinta horas semanales se tendrán que cumplir las horas que les correspondía en su jornada completa mensual como máximo, y en el supuesto de ser una jornada distribuida irregularmente igual o inferior a treinta horas semanales, no podrán superar dicha jornada semanal. El límite máximo de trabajo sin descanso será</p>	<p>meses. El ámbito para la celebración de elecciones para delegados y delegadas de personal y miembros del comité de empresa, será el provincial, constituyéndose un comité de empresa en aquellas empresas que sumen en dicho ámbito un número no inferior a cincuenta personas en plantilla. Si no se alcanza dicho número se elegirán el número de delegados o delegadas de</p>	<p>tiempo parcial, previo acuerdo entre la empresa y las personas afectadas conforme se determine legalmente. La suspensión del contrato para mujeres víctimas de la violencia de género, tendrá una duración inicial que no podrá exceder de 6 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.</p>	<p>organización del trabajo preventivo (9 horas), la identificación de riesgos, la evaluación de riesgos, la implantación de medidas preventivas...; 4 El control de la salud de los trabajadores (2 horas) con materias como la vigilancia de la salud (2 horas); 5 Sistemas elementales de prevención de riesgos: Medidas especiales de prevención (duración total 4 horas), con materias como la señalización (1 hora), los equipos de protección</p>
---	--	---	---	--

<p>incremento del 80 % sobre el valor de la hora tipo ordinaria; o pacto individual pues podrán compensarse por tiempo de descanso, hora por hora y una hora y media por hora en los dos últimos supuestos.</p> <p><i>Art.50: “la retribución de sus vacaciones anuales la media de lo que hayan percibido por los complementos de festivos, festivos especiales, domingos, plus</i></p>	<p>de ocho días salvo condición más beneficiosa. El descanso semanal incluye un descanso mínimo de tres días, pudiendo acumularse por periodos de hasta catorce días, y disfrutando al menos de un día en un período de siete.</p> <p><i>Art.24: Los descansos distribuidos por las empresas tendrán la consideración de tiempo de trabajo efectivo, siendo de diez minutos en jornadas de</i></p>	<p>personal que corresponda.</p> <p><i>Art.78: En el supuesto de uniones temporales de empresas donde no exista representación legal 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.</i></p> <p><i>Art.79: Las empresas están obligadas a</i></p>	<p>En este caso, el juez podrá prorrogar la suspensión por períodos de tres meses, con un máximo de 18 meses.</p> <p>La suspensión del contrato de trabajo por paternidad, en los supuestos de nacimiento de hijo/a, adopción... tendrá derecho a la suspensión del contrato durante 4 semanas ininterrumpidas, ampliables en dos días más por cada hijo/a a partir del segundo. Esta suspensión es independiente</p>	<p>individual (1 hora); 6 Primeros auxilios (duración total 2 horas).</p> <p>o Formación e información a la plantilla: Realizada 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.</p> <p>Dicho folleto será aprobado por la Comisión Paritaria Sectorial de Salud, deberá complementarse en cada empresa con los puntos específicos de la misma,</p>
--	--	---	---	---

<p><i>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”.</i></p> <p>Art.51: “<i>Se establece un plus extrasalarial de transporte por cada día de trabajo efectivo, para aquellos trabajadores</i></p>	<p>entre cuatro y seis horas; veinte minutos en jornadas de entre seis y ocho horas, y de treinta minutos en jornadas superiores a ocho horas.</p> <p>Art.25: 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</p>	<p>comunicar a la representación legal 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 a contratar.</p> <p>Art.80: En los supuestos de extinción anticipada del contrato de trabajo por disminución del volumen de trabajo, la representación legal de los trabajadores tendrá prioridad de permanencia en el centro de</p>	<p>del disfrute compartido de los períodos de descanso por maternidad.</p> <p>Art.61: En 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. La empresa adoptará las medidas necesarias, bien a través de una adaptación de las condiciones</p>	<p>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.</p>
---	--	---	---	---

<p><i>que comiencen o finalicen su jornada a partir de las 24:00 horas (inclusive) y hasta las 06:00 horas (inclusive)”.</i></p> <p>Art.52: La cantidad a abonar por este plus asciende a un total de 5,41€/día.</p> <p>-Gastos de locomoción: le corresponde un total de 0,20 euros por kilometro abonado por la empresa siempre y cuando implique la utilización de vehículo propio.</p>	<p>coincida con el sábado.</p> <p>Art.27: Se establecen 32 días naturales de vacaciones, estos se disfrutarán cuando las partes lo acuerden con un preaviso de 2 meses a su disfrute. El trabajador elegirá siempre el día laboral que desea empezar sus vacaciones teniendo que disfrutar como mínimo de 14 días seguidos entre el 1 de julio y el 15 de septiembre.</p> <p>“Si la persona contratada</p>	<p>trabajo, respecto del resto del personal, y dentro del ámbito de sus funciones.</p>	<p>o bien del tiempo de trabajo, y la no realización de trabajos nocturnos o a turnos. En el caso de que las condiciones siguieran siendo negativas para la salud de la trabajadora embarazada o del feto, según certificación médica oficial, esta deberá desempeñar un puesto de trabajo o función compatible con su estado y conservando sus retribuciones, con efectos hasta que la salud de la</p>	
--	--	--	---	--

<p>-Dietas: el desplazamiento por motivos laborales que no implique pernoctar será de 15,32€ al día, mientras que el desplazamiento que lleve consigo pernoctar será de 26,99€ al día.</p>	<p>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”. En el supuesto de encontrarse ante una incapacidad temporal, se podrá disfrutar del período de vacaciones en un período distinto al mencionado en el párrafo anterior e incluso fuera del año en curso.</p>		<p>trabajadora permita su reincorporación al anterior puesto. Si tal cambio de puesto tampoco resultara posible, podrá declararse el paso de la trabajadora afectada a la situación de suspensión del contrato por riesgo durante el embarazo, finalizando la suspensión del contrato finalizará el día en que se inicie la suspensión del contrato por maternidad o el lactante cumpla nueve meses, respectivamente.</p>	
--	---	--	---	--

### **III. EL PARTICULAR INTERÉS DEL CONVENIO COLECTIVO EN MATERIA DE: EL BOICOT PATRONAL A LA NEGOCIACIÓN DEL CONVENIO COLECTIVO ESTATAL, LA PÉRDIDA DE PODER ADQUISITIVO Y LA PRECARIEDAD EN LA CONTRATACIÓN.**

A raíz de la pandemia ocasionada por el Covid-19, se ha visto incrementado el número de usuarios que optan por llevar a cabo sus compras vía telemática. Con el fin de mejorar la relación entre los consumidores y las empresas durante los meses de confinamiento, y ante la imposibilidad de llevar a cabo una atención de manera presencial, ha sido fundamental el papel de Contact Center, ya que se convirtió en la vía más rápida y efectiva. Es por ello que este sector no ha parado de crecer, *“según el informe de la Asociación CEX, las empresas dedicadas al contact center aumentaron sus plantillas en un 8,2% el pasado año, hasta superar los 78.080 empleados.”*<sup>10</sup>

No obstante, a pesar de ser un sector que se encuentra en pleno crecimiento y donde se demandan cada vez más competencias y habilidades tecnológicas y de conocimiento por parte de los trabajadores, estos últimos están sufriendo un período de precariedad salarial debido a que sus salarios llevan congelados desde 2019, periodo en el que finaliza la vigencia del II Convenio Colectivo del sector de Contact Center, y por ende se extiende un periodo de ultraactividad de dicho convenio debido a la falta de acuerdo entre los sindicatos y la patronal. Esto, sumado a la subida del IPC del año 2021 en un 6,5%, y la del 2022 que el pasado junio ascendió a un 10,2%, supone una gran pérdida de poder adquisitivo para estos trabajadores, pues la propuesta de la patronal era *“no contemplar ninguna subida salarial con efecto retroactivo para los años 2020 y 2021, y un aumento salarial del 1,7% para 2022”*<sup>11</sup> porcentaje que resulta inviable para hacer frente al nivel al que se cerrará la inflación este año, según consideran los expertos.

---

<sup>10</sup> Disponible en: <https://www.randstad.es/tendencias360/contact-center-una-industria-que-no-deja-de-crecer/>

<sup>11</sup> Disponible en: [https://www.elespanol.com/invertia/empresas/tecnologia/20220314/teleoperadores-rebelan-precariudad-salarial-congelados-convenio-caducado/656434528\\_0.html](https://www.elespanol.com/invertia/empresas/tecnologia/20220314/teleoperadores-rebelan-precariudad-salarial-congelados-convenio-caducado/656434528_0.html)

Seguidamente, la gran mayoría de empresas del sector se niegan a aplicar la Ley del Teletrabajo y siguen manteniendo el modelo habilitado durante la pandemia, en el cual, *“alrededor del 90% de los teleoperadores siguen trabajando en remoto”*<sup>12</sup> sin que contemplen ningún tipo de compensación por ello, y afrontando por sí solos los gastos derivados de luz, internet, equipos informáticos, agua, entre otros.

No siendo suficiente con ello, las empresas pertenecientes a este sector tienen la obligación de eliminar todos los contratos realizados bajo la modalidad de obra y servicio, ya que cumplen con el requisito que dicta el Tribunal Supremo para todas las empresas cuya actividad es la prestación de servicios a terceros a través de contratas mercantiles.

Y no sólo se niegan a eliminar estos contratos, sino que con tal de evitar la contratación indefinida, abusan de aplicar la modalidad de fijo-discontinuo a pesar de que sólo se puede optar por ésta en determinados casos según marca la ley, y nunca como sustitución de los contratos temporales.

A todo esto, hay que sumarle una falta de transparencia en los salarios debido al incumplimiento de la legislación sobre transparencia e igualdad retributiva pues, aún a día de hoy, *“ninguna de las veintiuna empresas que formar parte del sector ha presentado su plan de igualdad actualizado”*, cuando la legislación estipula que deben presentarse antes de finalizar el mes de enero; e igualmente, tampoco se han llevado a cabo dentro de plazo las auditorias retributivas, por lo que al tratarse de un sector con ocupación mayoritariamente femenina en los puestos bajos e intermedios, mas no en los

---

<sup>12</sup> Disponible en: [https://www.elespanol.com/invertia/empresas/tecnologia/20220318/empresas-resisten-eliminar-contrato-servicio-ley-teletrabajo/657934442\\_0.amp.html?reader\\_id=amp-x1fiyuPHFiBM6Wu\\_RPN\\_VQ](https://www.elespanol.com/invertia/empresas/tecnologia/20220318/empresas-resisten-eliminar-contrato-servicio-ley-teletrabajo/657934442_0.amp.html?reader_id=amp-x1fiyuPHFiBM6Wu_RPN_VQ)

de responsabilidad, es muy probable “*que haya brechas salariales en los puestos de coordinador en adelante*”.<sup>13</sup>

Debido a todas estas circunstancias, los sindicatos de este sector decidieron convocar a los trabajadores para realizar jornadas de huelga de 24 horas cada mes, inclusive durante los meses de verano. Actualmente, dichas huelgas se han paralizado debido a que la patronal ha cedido y ha propuesto una “*subida salarial del 2,5% con carácter retroactivo desde enero de 2022 a todos los empleados del sector*”<sup>14</sup>. No obstante, las partes se encuentran lejos de llegar a un acuerdo en materia salarial, pero es un avance que da pie a una serie de sucesivas reuniones entre ambas partes para tratar las cuestiones relativas al salario, el teletrabajo, la contratación, y la subrogación, y que queden reflejadas, de forma satisfactoria para todas las partes implicadas, en un nuevo convenio que respalde los derechos de los trabajadores y ponga fin al abuso por parte de la patronal.

---

<sup>13</sup> Disponible en: [https://www.elespanol.com/invertia/empresas/tecnologia/20220318/empresas-resisten-eliminar-contrato-servicio-ley-teletrabajo/657934442\\_0.amp.html?reader\\_id=amp-x1fiyuPHFiBM6Wu\\_RPN\\_VQ](https://www.elespanol.com/invertia/empresas/tecnologia/20220318/empresas-resisten-eliminar-contrato-servicio-ley-teletrabajo/657934442_0.amp.html?reader_id=amp-x1fiyuPHFiBM6Wu_RPN_VQ)

<sup>14</sup> Disponible en: [https://www.elespanol.com/invertia/empresas/tecnologia/20220629/teleoperadores-paralizan-huelgas-proponer-patronal-subida-salarial/683681935\\_0.html](https://www.elespanol.com/invertia/empresas/tecnologia/20220629/teleoperadores-paralizan-huelgas-proponer-patronal-subida-salarial/683681935_0.html)

#### **IV. CONCLUSIÓN**

La realización del presente trabajo ha sido de especial ayuda para identificar y analizar de una manera más eficiente cualquier convenio colectivo ya sea estatal, autonómico o provincial. En el propio, hemos procedido a distinguir sus cláusulas más importantes en materia de derechos individuales y colectivos, y resulta de especial relevancia aquellas materias donde el convenio mejora a la norma mínima de derecho necesario (LET), así como las obligaciones de las empresas que forman parte del sector.

No obstante, a raíz de ello hemos llegado a la conclusión de que este convenio por sí solo resulta insuficiente para llevar a cabo de manera eficaz, segura y duradera la protección de los trabajadores, pues las circunstancias actuales han sumido a los empleados de este sector en una situación de precariedad salarial y de vulneración de condiciones de trabajo debido al excesivo período de ultraactividad del convenio mencionado por la falta de acuerdo entre la patronal y los sindicatos más representativos.

Por lo mismo, tomando en cuenta la congelación de las negociaciones a raíz de la pandemia del Covid-19, y la posición actual de la patronal de rechazar cualquier propuesta de la parte social de la negociación que implique una adaptación salarial a las condiciones económicas actuales, justificadas por una supuesta inviabilidad de las mismas para las empresas pertenecientes del sector de Contact Center, consideramos que la posibilidad de mejora de la situación de estos trabajadores recae en la elaboración de aquellos acuerdos de empresa o pactos individuales donde las partes logren un acuerdo que sea favorable para ambas, y que por ende se garantice así el poder adquisitivo de los trabajadores.

## **V. BIBLIOGRAFÍA:**

- Acuerdo sobre Solución Extrajudicial de Conflictos Laborales (ASAC), BOE de 8 de febrero de 1996
- COMFIA, AGRUPACIÓN DE TELEMARKETING CC.OO: “La evolución del Sector del Telemarketing en España”, *Jornadas sobre Telecentros de UNI*, Atenas 24 y 25 de Octubre de 2005, pág. 1-3.
- DÍAZ AZNARTE, M. T.: “La ultraactividad del convenio colectivo a la luz de las últimas intervenciones legislativas. ¿Un sendero hacia la reactivación y el recrudescimiento de las medidas de conflicto colectivo?”, *Temas Laborales: Revista andaluza de trabajo y bienestar social*, núm. 123, 2014, pág. 13-37.
- HERNÁNDEZ, J. G.: “Las reglas sobre concurrencia entre convenios en el Ordenamiento Español”, *Derecho & Sociedad*, núm. 37, 2011, pág. 71-80.
- PALOMEQUE LÓPEZ, M. C., ÁLVAREZ DE LA ROSA, M.: “Derecho del Trabajo”, *Centro de Estudios Ramón Areces*, Madrid, 2021, pág. 222-224.
- SHIBATA, C. U.: “Intervención estatal en los convenios colectivos”, *Derecho & Sociedad*, núm. 7, 1993, pág. 48-62.