


1º Convenio de Colectivo Contact Center



2007-2009



Confederación Intersindical Galega

TELEMARKETING

Coñecer os nosos dereitos é o primeiro paso para esixir que se cumbran, e senta as bases para reivindicar novos dereitos cara ao futuro. Con este fin traducimos o Convenio ao noso idioma, o galego, publicámolo e poñémolo hoxe á vosa disposición.

É preciso explicar que a precariedade, a temporalidade, os baixos salarios, en definitiva, a explotación que caracterizan ao sector dos “centros de chamadas” fixo que o termo “telemarketing” teña na rúa unha acepción pexorativa.

Ante esta situación, a patronal, co visto bo dos sindicatos centralistas, apostou por un simple cambio de nome, deste xeito o que debería ser o IV Convenio de Telemarketing pasou a ser o **I Convenio Estatal de Contact Center**.

Máis alá deste cambio nominal o Convenio, que non foi asinado pola CIG, non achega nada novo ás relacións laborais no sector de Telemarketing. **Preserva intocables os privilexios da patronal: as altas taxas de temporalidade, as facilidades para despedir, os baixos salarios e unha xornada laboral de 365 días laborais ao ano.**

Pola contra, a única mellora son 2 miserables euros máis ao mes para unha persoa que teña a categoría de teleoperador/a, nun momento marcado pola suba dos prezos dos produtos e servizos básicos.

Por se fora pouco, é un texto legal ambiguo, o que dificulta esixir ás empresas a aplicación do mesmo. A maior parte dos nosos dereitos, por exemplo en materia de xornada ou clasificación profesional, están nun limbo legal.

Non queremos pechar esta avaliación de xeito negativo, as delegadas e delegados da CIG pensamos que outro Convenio é posible.

Dende a CIG reivindicamos un Convenio Galego que garanta os postos de traballo e o emprego fixo; que garanta salarios acordos co noso traballo; que garanta un horario estable e o dereito a librar os fins de semana e os festivos.

En definitiva este texto legal que tes nas mans non é o Convenio que quere a CIG, queremos un “Convenio Galego dos Centros de Chamadas”.

CIG-Telemarketing

PREÁMBULO

O día 2 de febreiro de 2007, constituíuse a Mesa Negociadora deste Convenio Colectivo, que agora se aproba e subscribe, na que estaban representadas as partes empresarial e social lexitimadas, de conformidade coa normas legais vixentes, nesta negociación colectiva.

Aínda que nesa primeira reunión constitutiva a representación económica compareceu baixo a súa anterior denominación (AEMT), a partir da segunda reunión da Mesa Negociadora, celebrada o día 22 de febreiro de 2007, xa participou nesta coa súa actual denominación de Asociación de Contact Center Española (ACE), adoptada como consecuencia do cambio de denominación acordado pola devandita Asociación Empresarial na súa Asemblea Extraordinaria celebrada en Madrid, o día 6 de febreiro de 2007, recoñecéndose todas as partes negociadoras, mutua e reciprocamente, desde aquela, a súa condición de interlocutores válidos.

Unido ao anterior, o desenvolvemento, crecemento e especialización das actividades que xa viñan sendo desempeñadas polas Empresas do Sector de Telemárketing que forman parte da referida Asociación de Contact Center Española, motivaron que, desde o inicio das negociacións, todas as partes negociadoras amosasen a súa conformidade para a actualización e redefinición do ámbito funcional Convenio Colectivo que se chegase a subscribir.

Igualmente, adaptouse a denominación do Convenio Colectivo Estatal do Sector de Telemarketing, adoptando a nomenclatura de Convenio Colectivo Estatal de Contact Center, todo iso, sen prexuízo de que, para os efectos legais establecidos no artigo 86.4 do Estatuto dos Traballadores, e nos termos que despois se dirán na correspondente Disposición Final, o Convenio Colectivo que a continuación se articula, substituirá e derrogará, en toda a súa extensión, o denominado como III Convenio Colectivo Estatal para o Sector de Telemarketing.

CAPÍTULO I.- EXTENSIÓN.

Artigo 1.- Ámbito territorial.

Este Convenio é de aplicación obrigatoria en todo o territorio do Estado español.

Artigo 2.- Ámbito funcional.

Dentro do ámbito do artigo 1 a aplicación deste Convenio será obrigatoria para todas as empresas e para todos os traballadores destas que teñan como actividade a prestación de servizos de contact center a terceiros.

Para os efectos deste convenio quedan encadradas na prestación de servizos de contact center todas aquelas actividades que teñan como obxectivo contactar ou ser contactados con terceiros xa fose por vía telefónica, por medios telemáticos, por aplicación de tecnoloxía dixital ou por calquera outro medio electrónico, para a prestación, entre outros, dos seguintes servizos que se enumeran a título enunciativo: contactos con terceiros en contornos multimedia, servizos de soporte técnico a terceiros, xestión de cobros e pagamentos, xestión mecanizada de procesos administrativos e de “back office”, información, promoción, difusión e venda de todo tipo de produtos ou servizos, realización ou emisión de en-

trevistas personalizadas, recepción e clasificación de chamadas, etc., así como cantos outros servizos de atención a terceiros se desenvolvan a través das contornas antes citadas.

Tal definición incluíra as actividades coadxuvantes, complementarias ou conexas coa actividade principal.

Artigo 3.- Ámbito persoal.

O Convenio inclúe a todo o persoal e empresas mencionadas no artigo anterior.

Exclúense expresamente del o persoal de alta dirección cunha relación laboral especial que se regula no R.D. 1382/1985, do 1 de agosto, así como as restantes actividades e relacións que se contemplan no número 3 do artigo 1 e no artigo 2, ambos do Estatuto dos Traballadores.

Artigo 4.- Convenios de ámbitos inferiores.

As partes que subscriben este Convenio adquiren o compromiso de non negociar convenios colectivos de empresa ou convenios sectoriais de ámbito inferior.

Como regra xeral as materias contidas neste Convenio teñen o carácter de norma mínima de dereito necesario, salvo naquelas normas nas que exista remisión a outros ámbitos de negociación, e en cuxos supostos haberá que estar ao carácter, contidos e alcance con que estea contemplada a súa remisión.

Nas materias en que así se estableza de forma expresa, este Convenio, e en atención á súa singular natureza, terá o carácter de norma exclusiva e excluínte.

Teñen a consideración de materias non negociables, en todo caso: o ámbito funcional; o ámbito persoal; as modalidades de contratación; o período de proba; os grupos e niveis profesionais; a ordenación xurídica de faltas e sancións; as normas mínimas en materia de seguridade e saúde no traballo, e a mobilidade xeográfica.

Dentro do marco laboral establecido no E.T., e neste Convenio, as organizacións asinantes consideran de interese o desenvolvemento que, nos ámbitos das Comunidades Autónomas, poida levarse a cabo nas materias relativas a calendario laboral, idioma e utilización dos sistemas autonómicos para a solución extraxudicial de conflitos colectivos laborais.

CAPÍTULO II.- ÁMBITO TEMPORAL.

Artigo 5.- Vixencia.

O Convenio con carácter xeral entrará en vigor, ao momento do seu asinamento, retrotraéndose os seus efectos económicos ao 1 de xaneiro de 2007.

Artigo 6.- Duración.

A duración deste Convenio estenderase ata o 31 de decembro do 2009, entendéndose prorrogado tacitamente de ano en ano, salvo que o Convenio fose denunciado por calquera das partes lexitimadas para negocialo, de acordo co artigo 87 do Estatuto dos Traballadores.

Denunciado o Convenio, e ata que non se logre acordo expreso, para os efectos do previsto nos artigos 86.3 e 4 do E.T., entenderase que se mantén a vixencia do seu contido normativo.

Artigo 7.- Forma da denuncia.

A denuncia deste Convenio terá que se realizar, polo menos, con tres meses de antelación ao seu remate ou prórroga en curso, coas formalidades que establece o artigo 89 do Estatuto dos Traballadores, e por quen estean lexitimados para negociar conforme ao artigo 87 do mesmo texto legal.

Deberá formalizarse por escrito e dirixirse a todas as representacións de empresarios e de traballadores que o subscribiron.

A negociación deberá iniciarse cunha antelación mínima dun mes á data de caducidade do Convenio denunciado.

CAPÍTULO III.- COMPENSACIÓN, ABSORCIÓN E GARANTÍAS.

Artigo 8.- Globalidade.

As condicións pactadas neste Convenio forman un todo orgánico e indivisible, e, para efectos da súa aplicación práctica, serán consideradas globalmente.

No caso de que a xurisdición laboral declarase a nulidade dalgunha das cláusulas pactadas, as partes negociadoras decidirán, de mutuo acordo, a necesidade de renegociar as devanditas cláusulas e aquelas que se vexan afectadas, baixo o principio de que a nulidade dalgunha ou algunhas delas non supón a nulidade de todo o Convenio.

Artigo 9.-Absorción e compensación.

As condicións establecidas neste Convenio, sexan ou non de natureza salarial, compensarán e absorberán todas as existentes no momento da súa entrada en vigor, calquera que sexa a natureza e a orixe destas.

Como excepción única ao anterior principio xeral, ao persoal con retribucións superiores ás establecidas no Convenio, aplicaráselle o IPC real do ano anterior sobre o salario convenio correspondente á súa categoría. Cando por pacto individual ou colectivo se incrementase a retribución anual por riba do IPC real, este incremento absorberá a aplicación do IPC; se, en caso contrario, o incremento non superase o IPC, complementarase ata alcanzar a porcentaxe deste. Polo tanto, o persoal con retribucións por riba das establecidas no Convenio, con carácter retroactivo desde o 1 de xaneiro de 2007, verán incrementadas as súas retribucións anualmente, como mínimo, co importe que resulte de aplicar o IPC real do ano anterior sobre o salario convenio da súa categoría.

Artigo 10.- Condicións máis beneficiosas.

As empresas virán obrigadas a respectar as condicións que viñesen satisfacendo, ben por imperativo legal, contrato individual, uso ou costume, negociación colectiva, concesión voluntaria ou calquera outras causas que, de xeito global e en cómputo anual, excedan do conxunto deste Convenio.



As condicións máis beneficiosas que en cómputo anual e no seu conxunto superen o pactado neste Convenio manteranse “ad personam”.

CAPÍTULO IV.- ORGANIZACIÓN DO TRABALLO

Artigo 11.- Principios da organización do traballo.

A organización do traballo de acordo co establecido neste Convenio, e de conformidade coa lexislación vixente, é facultade exclusiva da dirección da Empresa.

A organización do traballo ten como fin a consecución duns niveis óptimos de produtividade, eficiencia, calidade, e condicións de traballo nas Empresas do sector.

A consecución destes fins posibilitase sobre a base dos principios de boa fe e dilixencia de empresas e traballadores.

Os sistemas de organización do traballo e as súas modificacións complementaranse, para a súa eficacia, con políticas de formación adecuadas.

CAPÍTULO V.-CONTRATACIÓN.

Artigo 12.- Principios xerais.

As representacións sindicais e empresariais, asinantes deste Convenio, entenden a necesidade de continuar profundando na regulación da contratación dentro do sector, adecuando estas á realidade da actividade que se presta, e pretendendo, con iso, contribuír á competitividade das empresas e á mellora do emprego mediante a redución da temporalidade e a rotación neste.

En función diso, conveñen en que o persoal que presta os seus servizos no sector, e sen prexuízo da súa posterior concreción no texto deste Convenio, debe situarse en dous esquemas de organización diferenciados, e que quedarán designados como “persoal de estrutura” e “persoal de operacións”.

O “persoal de estrutura” está integrado por todas aquelas persoas con funcións que se centran en atender e executar actividades de xestión internas dentro da organización da empresa e que son de permanente necesidade para esta; o “persoal de operacións” queda integrado por aquel persoal que realiza o seu traballo nas campañas e/ou servizos que as empresas de Contact Center prestan para un terceiro.

Artigo 13.- Contratación do persoal de estrutura.

O persoal da estrutura estable na empresa presta os seus servizos mediante contrato indefinido, con carácter xeral, sen prexuízo daquelas circunstancias nas que, de conformidade coa Lei e co que se pacte neste Convenio, se utilicen as modalidades de contratación de duración determinada e temporal.

De acordo con isto último poderán utilizarse as seguintes modalidades de contratación:

a).- Contrato por obra ou servizo determinado.- Esta modalidade de contratación, e para o persoal de estrutura, só poderá concertarse cando deban realizarse obras ou servizos que sexan alleos ao que é a actividade normal da Empresa. O contrato deberá establecerse por escrito, determinará especificamente a causa, e concretará a obra e servizo para o que se contrata a persoa.

b).- Contrato eventual por circunstancias da produción.- Tamén dentro do persoal de estrutura, poderá utilizarse esta modalidade de contrato, e que deberá establecerse por escrito, salvo cando sexa inferior a 28 días, estando vinculado ao aumento de actividade que, sobre o devandito persoal, xere unha campaña determinada, un servizo, ou un proxecto concreto.

A duración máxima deste contrato, e nun período de dezaoito meses, non poderá superar as tres cuartas partes do período de referencia, nin, como máximo, doce meses. No caso de que se concerte por unha duración inferior aos doce meses, poderá prorrogarse, mediante acordo entre as partes, e por única vez, sen que a duración total do contrato poida exceder do devandito límite.

c).- Contrato en prácticas.- Poderá utilizarse esta modalidade de contratación dentro do persoal de estrutura, de acordo coas características xerais do artigo 11 do Estatuto dos Traballadores.

Este contrato terá unha duración máxima de dous anos, ben pactada de modo inicial ou a través de períodos mínimos de seis meses. Cando fose esgotado o prazo máximo, se o posto de traballo no que prestou os seus servizos o contratado non fose cuberto polo mesmo, a empresa non poderá ocupar o devandito posto mediante novos contratos en prácticas.

A retribución deste traballador será do 80% do salario fixado no Convenio para un traballador que desempeñe o mesmo ou equivalente posto de traballo, durante o primeiro ano de vixencia do contrato. Durante o segundo ano percibirá o 100% do devandito salario.

d).- Dentro do persoal de estrutura, a suma dos contratos de duración determinada e en prácticas non poderá superar o 40% do persoal fixo que presta os seus servizos neste. Excepcionalmente, e cando concorran causas suficientes que xustifiquen a superación do devandito límite, poderá pactarse cos representantes legais dos traballadores a devandita posibilidade.

Artigo 14.- Contratación do persoal de operacións.

O persoal de operacións é aquel que realiza o seu traballo nas campañas ou servizos que se concertan polas empresas de Contact Center para un terceiro.

Poderán utilizarse as seguintes modalidades de contratación:

a).- Contratación indefinida.- As representacións asinantes deste Convenio fan expresa a súa preocupación por dotar os traballadores do sector dos maiores niveis de estabilidade posibles, baixo o entendemento de que o Contact Center é unha actividade de prestación de servizos en vías de consolidación, e que contén realidades empresariais diversas e plurais, cunha alta incidencia dos cambios tecnolóxicos.

Baixo este principio, un 30 % do persoal do persoal de operacións, vinculará a súa relación laboral baixo a modalidade de contrato indefinido. Para tales efectos, e para alcanzar esta porcentaxe, teranse en conta aqueles traballadores que, dentro do persoal do persoal de operacións, teñan xa contrato indefinido.

A determinación da porcentaxe levarase a efecto sobre a media do persoal operacións do ano anterior, para efectos dos cales esta calcularase sobre os días de cotización dos traballadores na empresa.

A elección do persoal que transformará o seu contrato en indefinido, e sempre que o traballador o acepte voluntariamente, realizarase baixo os seguintes criterios: a).- Ter polo menos 12 meses de antigüidade na empresa; b).- Establecemento dun baremo sobre tres factores: un 50% sobre a antigüidade; un 10 % sobre a formación recibida; e un 40 % sobre a valoración do desempeño.

A distribución dos traballadores que adquiran a condición de indefinidos, así como a definición do baremo, levarase a efecto mediante acordo coas seccións sindicais máis representativas na empresa, tendo en conta, en todo caso, que a porcentaxe do persoal fixo sexa proporcional entre as distintas categorías.

A conversión dos contratos en indefinidos acreditarase no primeiro trimestre de cada ano natural de vixencia do Convenio, e a súa efectividade será a da data do asinamento da modificación ou conversión do contrato.

Esta conversión dos contratos en indefinidos non poderá supor, de seu, un cambio substancial das condicións básicas do contrato.

b).- Contrato por obra ou servizo determinado. Esta modalidade de contratación será a máis normalizada dentro do persoal de operacións. Para tales efectos entenderase que teñen substantividade propia todas as campañas ou servizos contratados por un terceiro para a realización de actividades ou funcións de Contact Center a execución no tempo dos cales é, en principio, de duración incerta, e cun mantemento que permanece ata a finalización da campaña ou cumprimento do servizo obxecto do contrato.

Os contratos por obra ou servizo determinado faranse por escrito, e terán a mesma duración que a campaña ou servizo contratado cun terceiro, debendo coincidir a súa extinción coa data da finalización da campaña ou servizo que se contratou, sen prexuízo do establecido nos artigos seguintes.

Entenderase que a campaña ou servizo non finalizou se se producen sucesivas renovacións sen interrupción do contrato mercantil coa mesma empresa de Contact Center que dá orixe á campaña ou servizo.

Para tales efectos, a empresa de Contact Center facilitará á representación dos traballadores transcripción daqueles aspectos relacionados coa prestación laboral contidos nos contratos mercantís subscritos entre a empresa de Contact Center e a empresa á que se presta o servizo, así como das sucesivas renovacións e as súas modificacións se as houber.

A devandita información sobre o contrato mercantil, terá o seguinte contido:

- Obxecto do contrato.
- Relación detallada dos traballos que se comprometen neste co cliente.
- Duración do contrato.
- Horarios de prestación de servizos: días e horarios.
- Dimensionamento inicial do persoal adscrito á campaña ou servizo.
- Calquera outra circunstancia que teña relación coa prestación laboral.

As empresas están obrigadas a entregar a devandita información no prazo máximo de tres días, computados desde o inicio da campaña, para aquelas de duración prevista inferior a tres meses; cando a duración prevista da campaña supere os tres meses, o prazo máximo para entregar a información será dun mes computado, tamén, desde a data de inicio desta.

Así mesmo, e de acordo co disposto no artigo 42.3 do Estatuto dos Traballadores, os traballadores da empresa de Contact Center, contratistas ou subcontratistas, deben ser informados por escrito da identidade da empresa principal para a cal estean prestando servizos en cada momento, e que deberá ser facilitada antes do inicio da respectiva prestación de servizos, e incluírá o nome ou razón social da empresa principal, o seu domicilio social e o seu número de identificación fiscal.

Igualmente a empresa de Contact Center contratista ou subcontratista deberá informar os representantes legais dos seus traballadores da identidade das empresas principais para as que se van prestar servizos, así como o obxecto e duración da contrata, lugar de execución desta, número de traballadores que serán ocupados pola empresa de Contact Center en centros de traballo da empresa principal e medidas previstas para a coordinación de actividades desde o punto de vista da prevención de riscos laborais.

O persoal de operacións, previo acordo co empresario, poderá prestar servizos á mesma empresa noutras campañas ou servizos, cando vexa reducida a súa xornada por causa allea á empresa de Contact Center, durante o período que dure a devandita circunstancia, e polo tempo equivalente ao reducido, e co fin de poder percibir a totalidade da súa retribución. A empresa informará mensualmente á representación dos traballadores daqueles empregados que se atopan en tal circunstancia, con indicación da data de inicio e, se é o caso, de finalización, así como das campañas ou servizos en que vai prestar as súas funcións.

No caso de que o traballador teña que se desprazar a un centro distinto daquel en que habitualmente presta os seus servizos para a campaña ou servizo para a que foi contratado, non poderá mediar máis de dúas horas entre a finalización dun e o inicio doutro. O devandito tempo poderá ampliarse se existe pacto entre a empresa e o traballador, debendo informarse, tamén, á representación dos traballadores.

Dadas as especiais características que revisten as relacións laborais no ámbito deste Convenio, e co único obxecto de preservar a duración total do mandato para o que foron elixidos, os delegados sindicais, os delegados de persoal, e os membros dos Comités de Empresa, de xeito excepcional, e polo tempo que lles reste para esgotar o seu mandato, poderán solicitar da empresa o prestar os seus servizos en calquera campaña dentro da mesma provincia, e sen que o contrato perda a súa condición por esta excepcionalidade. A empresa virá obrigada a concedelo dentro das que teñan maiores posibilidades de postos de traballo. A devandita garantía operará igualmente na prórroga do mandato e no período inmediato anterior ao seu esgotamento, se o devandito representante se presentase novamente como candidato.

c).- Contrato eventual por circunstancias da produción. Tamén para o persoal de operacións poderá utilizarse este contrato coas seguintes limitacións máximas para a súa instrumentación continuada:

- Substitución de persoal de vacacións: seis meses.
- Campañas ou servizos novos na empresa: seis primeiros meses.
- Restantes supostos: catro meses continuados de traballo efectivo.

O persoal contratado con esta modalidade non poderá superar o nivel do 50% do persoal fixo que presta os seus servizos como persoal de operacións.

O contrato deberá facerse por escrito, salvo que a súa duración sexa inferior a 28 días.

Artigo 15.- Contratación a tempo parcial.

Os contratos a tempo parcial que se establezan entre os traballadores e as empresas tomarán como referencia a xornada semanal. En todo o restante estarase ao disposto pola lexislación vixente en cada momento.

Artigo 16.- Información sobre a contratación.

As empresas deberán entregar copia básica dos contratos indefinidos, e de duración determinada á representación legal dos traballadores, así como das súas prórrogas, modificacións, conversións e das denuncias.

En caso de contratación verbal as empresas entregarán informe á representación legal dos traballadores, cos datos persoais, data de alta e baixa, causa, e copia do parte de alta na seguridade social.

As empresas informarán á representación legal dos traballadores, de forma diferenciada para o persoal de estrutura e persoal de operacións, da evolución do emprego respecto ao trimestre anterior e con indicación expresa de altas e baixas e a súa modalidade de contratación.

Á súa vez, as empresas informarán trimestralmente á Comisión Paritaria dos contratos realizados, de forma diferenciada para o persoal de estrutura e persoal de operacións, con indicación da modalidade e número de traballadores. A devandita información deberá estar en poder da Comisión Paritaria antes dos 30 días posteriores ao remate do trimestre natural.

Sen prexuízo da información sobre previsións en materia de subcontratación á que se refire o artigo 64 do Estatuto dos Traballadores, cando a empresa concerte un contrato de prestación de obras ou servizos cunha empresa contratista ou subcontratista, deberá informar os representantes legais dos seus traballadores sobre os seguintes extremos:

- a) Nome ou razón social, domicilio e número de identificación fiscal da empresa contratista ou subcontratista.
- b) Obxecto e duración da contrata.
- c) Lugar de execución da contrata.
- d) De ser o caso, número de traballadores que serán ocupados pola contrata ou subcontrata no centro de traballo da empresa principal.
- e) Medidas previstas para a coordinación de actividades desde o punto de vista da prevención de riscos laborais.

Cando as empresas principal, contratista ou subcontratista compartan de forma continuada un mesmo centro de traballo, a primeira deberá dispor dun libro de rexistro no que se reflecta a información anterior respecto de todas as empresas citadas. O devandito libro estará a disposición dos representantes legais dos traballadores.

Artigo 17.- Extinción do contrato por obra ou servizo por diminución do volume da campaña contratada.

Poderá extinguirse o contrato de obra ou servizo determinado naqueles supostos en que, por diminución real do volume da obra ou servizo contratado, resulte innecesario o número de traballadores contratados para a execución; nese caso poderase reducir o número de traballadores contratados para a execución da obra ou servizo, por proporcional á diminución do volume da obra ou servizo.

Esta nova dimensión do cadro de persoal, baseada nas causas anteriores, debe responder, en todo caso, a criterios reais, e, con base nestes, a adopción de tales medidas deberá servir para que as extincións que se teñan que producir permitan o mantemento e continuidade do devandito servizo por parte da empresa de Contact Center.

Para efectos da determinación dos traballadores afectados por esta situación teranse en conta os seguintes criterios:

- a).- A antigüidade na empresa, formalizando a relación de afectados de menor a maior antigüidade nesta.
- b).- No caso de igualdade na antigüidade na empresa, terase en conta a experiencia na campaña ou servizo, entendéndose como tal o tempo de prestación de servizos efectivos nela. De persistir a igualdade, atenderase ás cargas familiares.
- c).- Os representantes legais dos traballadores terán preferencia para conservar, en calquera caso, o posto de traballo.

A devandita diminución deberá acreditarse fidedignamente á representación legal dos traballadores, previamente á extinción dos contratos, para que estes poidan expresar a súa opinión.

Para o exercicio das facultades deste artigo, será requisito imprescindible que a información sobre o contrato mercantil que xerou a campaña ou servizo de que se trate, e co contido que establece o artigo 14 deste Convenio, estea en poder dos representantes dos traballadores.

A documentación, que se terá que entregar cunha antelación de sete días respecto da data prevista para a extinción, deberá estar adecuada ao feito concreto que fundamente a adopción da medida, e que permita o necesario contraste para a súa avaliación, apoiada, en calquera caso, en datos obxectivos, e sen prexuízo de que, dentro do prazo anteriormente sinalado, a representación dos traballadores puidese solicitar, xustificadamente, outros documentos ou datos que considere necesarios para complementar a documentación entregada.

En calquera caso, e con independencia daqueloutra que se achegue, serán documentos que obrigatoriamente se deben presentar os seguintes:

- a).- Histórico de produción da obra ou servizo no que consten os períodos de comparación, cun mínimo dos tres últimos meses para campañas ou servizos de seis ou menos de seis meses de implantación; e entre seis e 12 últimos meses para campañas ou servizos con implantación superior a seis meses.

Este histórico de produción debe incluír o número de chamadas entrantes, atendidas e non atendidas, por días da semana, semanas e meses. Números de operadores por períodos e quendas. Media de chamadas atendidas por operador e día. Tempo medio de atención de chamada atendida.

- b).- Relación dos traballadores aos que vaia extinguirse o contrato, cos datos correspondentes aos criterios de selección.

A extinción do contrato comunicárase ao traballador por escrito e coa antelación que se establece no cadro seguinte, sen prexuízo de que o empresario poida substituír este preaviso cunha indemnización equivalente aos dos días deste omitidos, calculada sobre os conceptos salariais das táboas do Convenio, todo iso sen prexuízo da notificación escrita de cesamento. Neste caso a indemnización deberá incluírse no recibo de salarios coa liquidación correspondente á extinción:

Número de días traballados	Días de preaviso
Ata 90 días	3 días
De 91 a 150 días	6 días
De 151 a 250 días	12 días
De 251 días en diante	15 días

Os días de preaviso non poderán coincidir co aproveitamento das vacacións e tampouco poderán substituír a este.

Os traballadores afectados por esta situación, e ao momento da extinción do contrato, terán dereito a unha indemnización de 8 días de salario bruto por ano traballado.

O traballador que vexa extinguido o seu contrato polas causas que neste artigo se sinalan, terá dereito a reincorporarse á mesma campaña ou servizo á que estivo adscrito, mentres dure esta, e sempre que, na súa evolución posterior, se necesitare aumentar o número de traballadores. Para estes efectos, a orde de preferencia para a incorporación será a inversa á seguida para a extinción.

No caso de que o traballador estea á espera de reincorporarse á campaña ou servizo, e sexa requirido para traballar noutra campaña ou servizo, non perderá o seu dereito de reincorporación a aquela; e, caso de ver extinguido o seu contrato na nova campaña ou servizo polas causas deste artigo, poderá optar pola incorporación nunha soa delas.

Sempre que existan traballadores con dereito a incorporarse a unha campaña ou servizo, non poderán realizarse contratos eventuais para circunstancias da produción para a campaña ou servizo.

A empresa informará á representación legal dos traballadores das reincorporacións que se vaian efectuando; os devanditos representantes, e a instancias de calquera traballador que poida considerar lesionados os seus dereitos, requirirán da empresa a información necesaria.

O incumprimento por parte da empresa de reincorporar os traballadores con contratos que foran extinguidos por estas causas, obrigará a empresa a indemnizar o traballador cunha cantidade equivalente a 45 días de salario por ano e proporcional ao tempo traballado efectivo, computado desde a data de inicio en que se incorporou á campaña ou servizo.

Artigo 18.- Cambio de empresa de Contact Center na prestación de servizos a terceiros.

Cando finalice a campaña ou servizo contratado como consecuencia da extinción do contrato mercantil que a fundamentaba, e a empresa principal volvese sacar a concurso outra de características similares ou semellantes á finalizada, a empresa contratista de Contact Center, se fose distinta a aquela que tivo adxudicada a anterior campaña ou servizo, virá obrigada a:

I.- Incorporar a todo o persoal do cadro de persoal correspondente á campaña ou servizo finalizado, ao proceso de selección para a formación do novo cadro de persoal.

2.- Contratar os traballadores que han integrar o novo cadro de persoal conforme aos seguintes criterios:

2.1.- Xa se execute a campaña en plataforma interna, como en plataforma externa, a partir da publicación do Convenio o 90 % do novo cadro de persoal deberá integrarse con traballadores que estaban contratados na campaña ou servizo pola anterior empresa que levaba esta, e en principio sempre que estivesen prestando o seu traballo durante máis de doce meses na devandita campaña.

2.2.- Para os efectos de levar a cabo a elección dos traballadores, esta realizarase mediante a aplicación dun baremo sobre os seguintes factores: 50% de tempo de prestación de servizos na campaña; 10 % formación recibida durante a campaña e 40% selección.

3.- Para levar a cabo a nova contratación daquel persoal que prestase os seus servizos na anterior campaña, a nova empresa contratista de Contact Center virá obrigada a respectar as condicións salariais de convenio consolidadas que o traballador viñese percibindo antes de se producir o cambio de empresa, é dicir, con independencia dos pluses funcionais e de quenda, salvo que o traballador na nova campaña veña a realizar idénticas funcións e nas mesmas quendas.

Da mesma forma respectaranse as condicións salariais extra convenio, pactadas colectivamente coa anterior empresa, sempre que estas estivesen acordadas cunha antelación non menor a seis meses á data da sucesión.

Respectarase o tempo e a formación consolidadas na anterior empresa, para os únicos efectos da promoción profesional.

Respectaranse as quendas de traballo, sen que iso supoña diminución da facultade de organización do traballo que corresponde ao empresario, e sempre que na nova campaña iso resulte posible.

As posibles modificacións na estrutura da nómina, como consecuencia do respecto ás condicións salariais, non suporán variación ningunha na natureza dos conceptos salariais que viña percibindo o traballador.

Non haberá período de proba para quen leve na campaña máis dun ano.

4.- A nova empresa constituirá unha bolsa de traballo, durante un prazo máximo de seis meses, para aqueles traballadores que, tendo superado o proceso de selección, non entren na porcentaxe fixada para cada campaña. De se produciren vacantes en tal campaña durante o prazo de tempo sinalado, a empresa virá obrigada a cubrilas co persoal das devanditas bolsas, salvo que tivese traballadores con contrato indefinido pendentes de recolocación, que, en todo caso, terán preferencia absoluta para ocupar as devanditas vacantes.

5.- Os representantes legais dos traballadores, cando non exista na nova empresa dentro da provincia onde se vai executar a campaña representación legal dos traballadores, manterán a súa condición polo tempo indispensable ata a celebración de eleccións sindicais na devandita circunscrición e empresa.

Artigo 19.- Cesamentos voluntarios.

Os traballadores que desexen cesar voluntariamente no servizo das empresas, salvo que estean en período de proba, virán obrigados a poñelo en coñecemento destas conforme aos seguintes prazos de pre-aviso:

- Niveis 1 e 2: Dous meses.
- Niveis 3 e 4: Un mes.
- Restantes niveis: 15 días.

As empresas, unha vez recibida a comunicación de cesamento voluntario, poderán prescindir dos servizos do traballador antes da data prevista por este para finalizar a relación laboral, aboando o salario correspondente desde a data en que a empresa se acolla a esta opción, ata a data que o traballador indicaba como finalización voluntaria da relación laboral.

O incumprimento por parte dos traballadores da obriga de preavisar coa indicada antelación, dará dereito ás empresas, como resarcimento por danos e prexuízos, a descontar da liquidación que lles corresponda por finalización do contrato o importe do salario dun día por cada día de atraso no preaviso.

As empresas virán obrigadas a aboar a liquidación por finalización do contrato á data do remate do prazo comunicado polos traballadores. O incumprimento desta obriga imputable ás empresas levará aparelado o dereito dos traballadores a ser indemnizados co importe dun día por cada día de atraso na liquidación, co límite dos días fixados para o preaviso. Non existirá tal obriga, e por conseguinte non nace este dereito, cando non se preavise coa antelación debida, estando a empresa obrigada, así e todo, a aboar a liquidación dentro dos quince días seguintes computados desde a data de notificación do cesamento, aplicándose a penalización a partir do día dezaseis.

Artigo 20.- Período de proba.

A duración do período de proba será variable en función da natureza dos postos a cubrir, sen que en ningún caso poida exceder de seis meses para os técnicos titulados, un mes para os teleoperadores calquera que fose o seu nivel, quince días para o persoal non cualificado, e dous meses para o restante persoal.

As situacións de incapacidade laboral e maternidade que puidesen afectar aos empregados durante o período de proba, interromperán o cómputo deste, que se reanudaré a partir da data da reincorporación efectiva ao traballo.

Será nulo o pacto que estableza un período de proba cando o traballador desempeñara as mesmas funcións con anterioridade na empresa, baixo calquera modalidade de contratación.

Artigo 21.- Igualdade de condicións.

As partes afectadas por este Convenio, e na súa aplicación, comprométese a promover o principio de igualdade de oportunidades e non discriminación por razóns de sexo, estado civil, idade, raza, nacionalidade, condición social, ideas relixiosas ou políticas, afiliación ou non a un sindicato, así como por razóns de lingua, dentro do Estado español. Tampouco poderán ser discriminados os empregados por razóns de diminucións psíquicas ou sensoriais, sempre que estean en condicións de aptitude para desempeñar o traballo ou emprego de que se trate.

Este compromiso implica, igualmente, o remover os obstáculos que poidan incidir no non cumprimento da igualdade de condicións entre mulleres e homes, así como pór en marcha medidas de acción positiva ou outras necesarias para corrixir posibles situacións de discriminación.

CAPÍTULO VI.- MOBILIDADE.

Artigo 22.- Mobilidade funcional

A mobilidade funcional no seo da empresa realizarase, conforme ao previsto neste Convenio, respectando, en todo caso, o réxime xurídico, garantías e requisitos establecidos no Estatuto dos Traballadores.

A mobilidade funcional dentro do mesmo grupo profesional non poderá realizarse entre especialidades radicalmente distintas, que requiran procesos formativos complexos de adaptación.

Dentro do grupo profesional, o grao de requirimentos ou de desempeños das funcións realizadas en cada momento polo traballador determinarán o nivel retributivo que lle sexa de aplicación.

A mobilidade funcional dentro do mesmo grupo profesional non suporá redución do nivel retributivo de procedencia.

A mobilidade para a realización de funcións pertencentes a un grupo profesional superior, así como a mobilidade para a realización de funcións pertencentes a un grupo profesional inferior, regularase conforme ás previsións establecidas respecto diso no artigo 39 do Estatuto dos Traballadores.

Cando a empresa estime necesario que o traballador realice traballos correspondentes a un nivel superior, aquel percibirá, durante o tempo en que preste os mesmos, o salario correspondente á devandita categoría.

Os traballadores que realicen funcións dun nivel superior durante seis meses polo menos no período dun ano, ou durante oito meses polo menos, nun período de dous anos, pasarán a pertencer á categoría superior correspondente ás funcións realizadas.

A mobilidade, cando implique cambios entre xestión técnica especializada e xestión de servizos de carácter xeral, poderá realizarse sempre que as novas funcións asignadas sexan equivalentes ás de procedencia, entendida a equivalencia nos termos establecidos no artigo 22.3 do Estatuto dos Traballadores.

O traballador poderá solicitar o cambio nas súas funcións, tanto dentro do grupo profesional no que estea encadrado, como fóra del. Nestes casos a solicitude deberá ser razoada e deberanse cumprir os requisitos establecidos neste Convenio para o desempeño das funcións ou posto solicitados. A Empresa dará contestación razoada á solicitude no prazo dun mes.

A mobilidade funcional, realizada de mutuo acordo entre as partes, deberá respectar o establecido con carácter xeral neste Convenio e na lexislación aplicable.

En consecuencia, os cambios de funcións distintos do establecido nos apartados anteriores requirirán acordo das partes ou, na súa falta, o sometemento ás regras previstas para as modificacións substanciais das condicións de traballo, de conformidade co establecido no artigo 41.1.f) do Estatuto dos Traballadores.

CAPÍTULO VII.- TEMPO DE TRABAJO.

Artigo 23.- Xornada.

Durante a vixencia deste Convenio, incluída, de ser o caso, a prórroga ou ultractividade, a duración máxima da xornada ordinaria de traballo en cómputo anual será de mil setecentas sesenta e catro horas, e de 39 horas semanais de traballo efectivo.

Aquelas empresas que viñesen realizando unha xornada máxima en cómputo anual inferior á establecida neste Convenio manterán como condición máis beneficiosa a xornada actual.

Anualmente elaborárase o calendario laboral no que deberán figurar as quendas existentes no centro de traballo, incluíndose un anexo dos horarios especiais que poidan pactarse en cada centro de traballo. Un exemplar deste exporase nun lugar visible en cada centro de traballo.

Artigo 24.- Distribución irregular da xornada.

O número de horas semanais de traballo efectivo non poderá ser superior a 48 horas durante a vixencia deste Convenio.

Para os traballadores con contrato a tempo parcial superior a 30 horas semanais, o número de horas ordinarias de traballo efectivo, así como no seu cómputo máximo semanal, non superará o número de horas que corresponda sobre a porcentaxe das súas horas mensuais sobre a xornada completa.

Os traballadores con contrato parcial que teñan unha xornada igual ou inferior a 30 horas semanais, non poderán superar a devandita xornada semanal cando se distribúa irregularmente.

O descanso semanal poderá acumularse por períodos de ata catorce días, sendo o límite máximo de traballo sen descanso semanal de once días, tras os cales sempre haberá un descanso mínimo de tres días.

Porén, os traballadores gozarán, en cada período de sete días, como mínimo dun día de descanso, dos tres correspondentes a cada período de 14 días.

Por acordo individual ou colectivo poderase establecer outro sistema de libranza.

A distribución irregular diaria e semanal da xornada deberá axustarse mensualmente, de tal forma que no devandito período non poderán realizarse máis horas das que se establecen no cómputo semanal. Para tales efectos haberá que considerar os días festivos existentes no mes. O axuste mensual realízase na primeira semana do mes seguinte.

Artigo 25.- Descansos.

Cando a xornada diaria teña unha duración continuada, ou calquera dos tramos se é xornada partida, de entre catro ou mais horas e inferior a seis horas, existirá un descanso de dez minutos, considerados como tempo de traballo efectivo; da mesma forma, se a xornada diaria de duración continuada, ou calquera dos tramos se é xornada partida, fóra entre seis e oito horas, o devandito descanso será de vinte minutos considerados como tempo de traballo efectivo. Se, finalmente, a xornada diaria tivese unha duración continuada, ou calquera dos tramos se é xornada partida, superior a oito horas, o descanso será de trinta minutos considerados así mesmo como tempo de traballo efectivo.

Corresponderá ao empresario a distribución, e forma de levar a cabo os descansos establecidos anteriormente, organizándoos de xeito lóxico e racional en función das necesidades do servizo, sen que os descansos poidan establecerse antes de transcourir dúas horas desde o inicio da xornada, nin despois de que falten noventa ou menos minutos para a conclusión desta.

Artigo 26.- Fins de semana.

Garantírase a cada traballador o aproveitamento de dúas fins de semana ao mes.

Para estes efectos considérase como fin de semana o período de 48 horas comprendido entre as cero horas do sábado e as vinte e catro horas do domingo.

Artigo 27.- Horarios e quendas.

Os traballadores estarán obrigatoriamente adscritos a unha das quendas de mañá, tarde, partida ou noite.

Fíxanse como bandas horarias para cada quenda as seguintes:

- Quenda de mañá: non poderá comezar antes das 07:00 horas nin rematar logo das 16:00 horas.
- Quenda de tarde: non poderá comezar antes das 15:00 horas, nin rematar logo das 24:00 horas.
- Quenda noite: non poderá comezar antes das 22:00 horas, nin rematar logo das 08:00 horas.
- Quenda partida: non poderá comezar antes das 09:00 horas, nin rematar logo das 20:00 horas; nesta quenda non poderán mediar entre o final da primeira parte e o principio da segunda máis de dúas horas, sen prexuízo de acordo, individual ou colectivo entre empresa e traballadores. Recoméndase, porén, que este tempo máximo se acurte. Esta quenda non poderá aplicarse a traballadores con xornada igual ou inferior a 30 horas semanais.

As empresas poderán variar os horarios, dentro das bandas fixadas, preavisando o traballador por escrito con sete días de antelación.

Nos casos en que a campaña ou servizo sexa de recepción e se inicie por primeira vez, durante o primeiro mes, e dentro das bandas sinaladas, coñecerase o horario cunha antelación mínima de corenta e oito horas.

Nos supostos nos que a campaña ou servizo teña establecido en orixe un horario de execución que non permita a utilización das quendas e das bandas horarias fixadas, a empresa, previa acreditación do feito obxectivo, poderá acordar coa representación legal dos traballadores o establecemento de bandas distintas. Este acordo deberá reflectirse en todo caso por escrito.

Por acordo colectivo coa representación legal dos traballadores, que constará por escrito, poderán ampliarse as bandas horarias establecidas.

Mediante acordo coa representación legal dos traballadores, pacto que constará por escrito, poderanse establecer quendas rotativas ao abeiro do disposto no artigo 36.3 do Estatuto dos Traballadores.

As empresas informarán mensualmente á representación dos traballadores do establecemento das xornadas, quendas e horarios de cada unha das campañas ou servizos, así como das modificacións que se poidan producir.

Se por unha empresa se demandase a ampliación das bandas horarias establecidas no Convenio, en función de necesidades especiais argumentadas, e non se alcanzara acordo colectivo coa representación legal dos traballadores, aquela ou estes poderán pedir a mediación da Comisión Paritaria de interpretación do Convenio.

CAPÍTULO VIII.- VACACIÓNS, PERMISOS E LICENZAS.

Artigo 28.- Vacacións.

As vacacións serán de trinta e dous días naturais.

Poderanse dividir en períodos de 7 días continuados, debéndose gozar en período estival, preferentemente, polo menos 14 días continuados, respectando as necesidades do servizo.

Poderase dispor de catro días soltos, ben de forma separada ou conxuntamente, calquera día laborable do ano, de común acordo entre empresa e traballador.

As vacacións comezarán sempre en día laborable para o traballador.

O período de aproveitamento de vacacións fixarase de común acordo entre o empresario e o traballador.

O traballador coñecerá as datas que lle correspondan dous meses antes, polo menos, do comezo do aproveitamento das vacacións.

Os traballadores con contrato temporal de máis de catro meses e inferior a un ano poderán optar entre o goce das vacacións proporcionais ao tempo traballado ou a súa liquidación ao final do contrato, sen prexuízo de que, en calquera dos dous supostos, o traballador prefira que o salario das súas vacacións lle sexa rateado mensualmente.

Os traballadores con máis dun ano de actividade laboral rexeranse polo artigo 38 do Estatuto dos Traballadores.

Se o traballador causase baixa antes do 31 de decembro do ano en que dispuxera das vacacións, descontaráselle da liquidación correspondente o importe dos días dos que dispuxo en exceso.

Cando o período de vacacións fixado no calendario de vacacións da empresa ao que se refire o parágrafo anterior coincida no tempo cunha incapacidade temporal derivada do embarazo, o parto ou a lactación natural ou co período de suspensión do contrato de traballo previsto no artigo 48.4 do Estatuto dos Traballadores, terase dereito a dispor das vacacións en data distinta á da incapacidade temporal ou á do aproveitamento do permiso que por aplicación do devandito precepto lle correspondese, ao finalizar o período de suspensión, aínda que terminara o ano natural a que correspondan.

Artigo 29.- Permisos retribuídos.

1.- Os traballadores, previo aviso e xustificación, poderán ausentarse do traballo, con dereito a retribución, e desde que ocorra o feito causante, por algún dos motivos e polo tempo seguintes:

a).- Quince días naturais en caso de matrimonio.

b).- Tres días en caso de nacemento dun fillo.

c).- Tres días en caso de accidente, enfermidade grave ou hospitalización, ou intervención cirúrxica sen hospitalización que precise repouso domiciliario de parente ata o segundo grao de consaguinidade ou afinidade e irmáns políticos, que serán gozados de forma continuada dentro dos dez días naturais, contados a partir do día en que se produza o feito causante, inclusive.

d).- Catro días en caso de falecemento de cónxuxe, pais, pais políticos, fillos e irmáns e dous días en caso de falecemento, de parente ata o segundo grao de consaguinidade ou afinidade e irmáns políticos.

e).- Nos supostos contemplados nos anteriores apartados c) e d), cando se necesite facer un desprazamento de 200 quilómetros, ou superior, os permisos aumentarán un día máis do sinalado en cada caso.

f).- Dous días por traslado do domicilio habitual que non serán acumulables á licenza por matrimonio.

g).- Polo tempo indispensable para o cumprimento dun deber inescusable de carácter público e persoal. Cando o cumprimento do deber antes referido supoña a imposibilidade da prestación do traballo debido en máis do 20% das horas laborables nun período de tres meses, poderá a empresa pasar ao traballador afectado á situación de excedencia forzosa, con dereito a recuperación do posto de traballo cando finalice a obriga do cumprimento do deber de carácter público e persoal. Se o traballador recibise remuneración económica no cumprimento do deber ou desempeño do cargo, descontarase o importe desta do salario a que tivese dereito na empresa.

h).- Un día natural por matrimonio de pai ou nai, fillo ou irmán, na data de celebración do evento.

2.- Os traballadores terán dereito ata 35 horas retribuídas ao ano, para asistir a consultas de médicos da Seguridade Social, debendo avisar coa maior antelación posible e debendo presentar a xustificación oportuna. Malia iso, os traballadores procurarán adaptar, cando así resulte posible, as súas horas de visitas médicas aos seus tempos de descanso.

Artigo 30.- Permisos non retribuídos.

Os traballadores que teñan ao seu cargo fillos menores de nove anos, ou ascendentes maiores de setenta e cinco anos, disporán do tempo necesario para acompañalos ás consultas médicas oportunas, previo aviso e xustificación.

CAPÍTULO IX.- EXCEDENCIAS E REDUCIÓN DA XORNADA POR MOTIVOS FAMILIARES.

Artigo 31.- Excedencias especiais.

Os traballadores que teñan unha antigüidade mínima dun ano na empresa, terán dereito a dispor dunha excedencia especial sen soldo por un máximo dun mes e por unha soa vez ao ano. Alternativamente, a devandita excedencia especial poderá ser fraccionada en dous períodos máximos de quince días naturais, un en cada semestre do ano. Á finalización desta excedencia o traballador incorporarase ao seu posto de traballo, de xeito inmediato e sen que sexa necesaria a existencia de vacante.

As empresas, así e todo, poderán denegar a concesión destas excedencias especiais cando, nas mesmas datas para as que se solicite o seu aproveitamento, teñan concedido o exercicio de tal dereito o seguinte número de traballadores:

- Empresas de 20 ou menos traballadores: un traballador.
- Empresas de 21 a 50 traballadores: dous traballadores.
- Empresas de 51 a 100 traballadores: tres traballadores.
- Empresas de máis de 100 traballadores: máis do 3% do persoal.

Na distribución destas excedencias, e para os efectos da súa concesión, o número tope de traballadores indicados non poderá pertencer a un mesmo departamento ou servizo da empresa.

Artigo 32.- Outros tipos de Excedencia

I.- Voluntaria ou forzosa

A excedencia poderá ser voluntaria ou forzosa.

1.- A forzosa, que dará dereito á conservación do posto e ao cómputo da antigüidade da súa vivencia, concederase pola designación ou elección para un cargo público que imposibilite a asistencia ao traballo. O reingreso deberá ser solicitado dentro do mes seguinte ao cesamento no cargo público.

2.- Voluntaria: O traballador con polo menos unha antigüidade na empresa dun ano ten dereito a que se lle recoñeza a posibilidade de se situar en excedencia voluntaria por un prazo non menor a catro meses e non maior a cinco anos. Este dereito só poderá ser exercido outra vez polo mesmo traballador se transcorreron catro anos desde o final da anterior excedencia voluntaria.

2.- Excedencia por coidado de familiares.

1.- Os traballadores terán dereito a un período de excedencia de duración non superior a tres anos para atender o coidado de cada fillo, tanto cando o sexa por natureza, como por adopción, ou nos supostos de acollemento, tanto permanente como preadoptivo, aínda que estes sexan provisionais a contar desde a data de nacemento ou, se é o caso, da resolución xudicial ou administrativa.

2.- Tamén terán dereito a un período de excedencia de duración non superior a dous anos, os traballadores para atender ao coidado dun familiar ata o segundo grao de consanguinidade ou afinidade, que por razóns de idade, accidente ou enfermidade non poida valerse en por si, e non desempeñe actividade retribuída.

3.- Estas excedencias cun período de duración do que poderá disporse de forma fraccionada, constitúe un dereito individual dos traballadores, homes ou mulleres. Porén, se dous ou máis traballadores da mesma empresa xerasen este dereito polo mesmo suxeito causante, o empresario poderá limitar o seu exercicio simultáneo por razóns xustificadas de funcionamento da empresa.

4.- Cando un novo suxeito causante dese dereito a un novo período de excedencia, o inicio desta dará fin ao que, se é o caso, viñese aproveitando.

5.- O período en que o traballador permaneza en situación de excedencia, conforme a este artigo, será computable para efectos de antigüidade, e o traballador terá dereito á asistencia a cursos de formación profesional, á participación dos cales deberá ser convocado polo empresario, especialmente con ocasión da súa reincorporación.

Durante o primeiro ano terá dereito á reserva do seu posto de traballo. Transcorrido o devandito prazo, a reserva quedará referida a un posto de traballo do mesmo grupo profesional ou categoría equivalente. Porén, cando o traballador forme parte dunha familia que teña recoñecida oficialmente a condición de familia numerosa, a reserva do seu posto de traballo estenderase ata un máximo de 15 meses cando se trate dunha familia numerosa de categoría xeral, e ata un máximo de 18 meses se se trata de categoría especial.

Artigo 33.- Redución da xornada por motivos familiares.

1.- As traballadoras, por lactación dun fillo menor de nove meses, terán dereito a unha hora de ausencia ao traballo, que poderán dividir en dúas fraccións. A muller pola súa vontade poderá substituír este dereito por unha redución da súa xornada en media hora coa mesma finalidade, que poderá ser dunha hora se a devandita redución se concentra ao principio ou ao final da súa quenda de traballo.

Este dereito poderá ser acumulado, fose cal fose a modalidade de contratación, en xornadas completas e substituído por 15 días naturais a dispor de forma ininterrompida e inmediatamente despois do período de descanso maternal. No suposto de parto múltiple estes dereitos incrementaranse proporcionalmente, de tal forma que se terá dereito a unha hora de ausencia ao traballo, ou media hora de redución de xornada, ou unha hora se a devandita redución se concentra ao principio ou ao final da súa quenda de traballo, ou 15 días de descanso ininterrompido, por cada fillo, a dispor nos termos previstos para o suposto de parto sinxelo.

Este permiso poderá ser aproveitado indistintamente pola nai ou o pai no caso de que ambos traballen.

2.- Quen por razón de garda legal teña ao seu coidado directo algún menor de oito anos ou un minusválido físico, psíquico ou sensorial, que non desempeñe unha actividade retribuída, terá dereito a unha redución da xornada de traballo, coa diminución proporcional do salario entre polo menos un oitavo e un máximo da metade da duración daquela.

3.- Terá o mesmo dereito quen precise encargarse do coidado directo dun familiar, ata o segundo grao de consanguinidade ou afinidade, que por razóns de idade, accidente ou enfermidade non poida valerse en por si, e que non desempeñe actividade retribuída.

4.- A redución de xornada contemplada neste apartado constitúe un dereito individual dos traballadores. Porén, se dous ou máis traballadores da mesma empresa xerasen este dereito polo mesmo suxeito causante, o empresario poderá limitar o seu exercicio simultáneo por razóns xustificadas de funcionamento da empresa.

5.- A traballadora vítima de violencia de xénero terá dereito, para facer efectiva a súa protección ou o seu dereito á asistencia social integral, á redución da xornada de traballo con diminución proporcional do salario ou á reordenación do tempo de traballo, a través da adaptación do horario, da aplicación do horario flexible ou doutras formas de ordenación do tempo de traballo que se utilicen na empresa.

Estes dereitos poderanse exercer nos termos que para estes supostos concretos se establezan nos acordos entre a empresa e os representantes dos traballadores, ou conforme ao acordo entre a empresa e a traballadora afectada. Na súa falta, a concreción destes dereitos corresponderá á traballadora, sendo de aplicación as regras establecidas no apartado anterior, incluídas as relativas á resolución de discrepancias.

6.- Nos casos de nacementos de fillos prematuros ou que, por calquera causa, deban permanecer hospitalizados a continuación do parto, a nai ou o pai terán dereito a ausentarse do traballo durante unha hora. Así mesmo, terán dereito a reducir a súa xornada de traballo ata un máximo de dúas horas, coa diminución proporcional do salario. Para o aproveitamento deste permiso estarase ao previsto no apartado 6 do artigo Art. 37.3 do Estatuto dos Traballadores.

Artigo 34.- Concreción horaria e determinación do período de aproveitamento.

A concreción horaria e a determinación do período de aproveitamento do permiso de lactación e da redución da xornada, previstos neste capítulo, corresponderá ao traballador dentro da súa xornada ordinaria. O traballador deberá preavisar o empresario, con quince días de antelación, a data en que se incorporará á súa xornada ordinaria.

CAPÍTULO X.- CLASIFICACIÓN E PROMOCIÓN PROFESIONAL.

Artigo 35.- Principios xerais.

Sen prexuízo da mobilidade funcional e polivalencia dos grupos profesionais, os traballadores das empresas incluídos no ámbito de aplicación deste Convenio, serán clasificados conforme ás actividades profesionais pactadas e/ou, se é o caso, executadas, e as normas que se establecen neste sistema de clasificación profesional conforme ao cal aquelas deben ser definidas.

Con carácter xeral o traballador desenvolverá as tarefas propias do seu grupo profesional, así como tarefas suplementarias e/ou auxiliares precisas que integren o proceso completo do cal formen parte.

Cando se desempeñen habitualmente e dentro das condicións estipuladas neste Convenio, funcións propias de dous ou máis grupos profesionais, a clasificación realizarase en virtude das funcións máis prevalentes.

Artigo 36.- Aspectos básicos para a clasificación profesional.

1.- Para os efectos deste Convenio, e de acordo co artigo 22.2 do Estatuto dos Traballadores, enténdese por grupo profesional o que agrupa unitariamente as aptitudes profesionais, titulacións, e contido xeral da prestación.

2.- A aptitude profesional é o resultado da ponderación global de, entre outros, os seguintes factores:

- Coñecementos.
- Iniciativa e autonomía.
- Complexidade.
- Responsabilidade.
- Capacidade de dirección.
- Se é o caso, titulacións.

Artigo 37.- Sistema de clasificación profesional.

A inclusión do traballador dentro de cada grupo profesional será o resultado da ponderación global dos factores antes mencionados, e das titulacións, se é o caso, requiridas.

O sistema de clasificación profesional configúrase no sector, e con base no regulado no artigo 22 do Estatuto dos Traballadores, nos grupos, niveis e promoción profesional que neste capítulo sinálanse, e no que se inclúen a título enunciativo as funcións que lles son propias.

A reseña dos grupos profesionais e niveis que se establecen neste Convenio non supón que, necesariamente, deban existir todos en cada empresa ou centro de traballo, xa que a súa existencia estará en función, en todo caso, das actividades que realmente deban desenvolverse.

Artigo 38.- Grupos profesionais: descrición.

GRUPO PROFESIONAL A.- Directivos ou mandos superiores.

Pertencen a este grupo profesional as persoas que, por coñecemento ou experiencia profesional, teñen atribuídas funcións directivas ou de responsabilidade executiva, coordinadora ou asesora, con autonomía, capacidade de supervisión e responsabilidade, acordos coas funcións asignadas.

Inclúense neste grupo os directivos e responsables de departamento ou área.

GRUPO PROFESIONAL B.- Técnicos.

Pertencen a este grupo as persoas que para o desenvolvemento das súas funcións deben ter unha cualificación profesional nas técnicas propias do traballo específico que desenvolven.

Inclúense neste grupo os titulados superiores, os titulados medios, e o persoal en prácticas.

GRUPO PROFESIONAL C.- Técnicos en informática.

Pertencen a este grupo as persoas que executan de forma habitual as funcións propias de sistemas e desenvolvementos informáticos, reunindo a cualificación adecuada para iso.

Inclúense neste grupo os xefes de proxectos, analistas, técnicos de sistemas, programadores e axudantes de sistemas.

GRUPO PROFESIONAL D.- Administración e operación.

Pertencen á administración as persoas que utilizando os medios operativos e informáticos, executan de forma habitual as funcións propias administrativas da empresa.

Pertencen á operación as persoas encargadas de realizar tarefas de operación de Contact Center, atendendo ou xestionando as chamadas, e/ou actividades administrativas, comerciais, relacións públicas, organizativas, control de calidade etc., ben individualmente ou coordinando ou formando a un grupo delas.

Inclúense neste grupo os xefes administrativos, técnicos administrativos, oficiais, auxiliares administrativos, os responsables de servizo, supervisores, coordinadores, formadores, axentes de calidade (quality), xestores e teleoperadores/operadores en calquera dos seus graos.

GRUPO PROFESIONAL E.- Servizos xerais.

Pertencen a este grupo aquelas persoas que, sen necesidade de ningunha cualificación profesional, nin coñecementos especializados de ningún tipo, salvo os que se adquiran polo simple desenvolvemento do seu traballo, se dedican ás máis variadas funcións de servizo ou auxilio da actividade xeral da empresa.

Inclúense neste grupo, conserxes, ordenanzas, gardas e persoal de limpeza.

Artigo 39.- Promoción profesional no grupo de operacións.

Establécense os seguintes niveis dentro do grupo de operacións:

- Teleoperador.
- Teleoperador especialista
- Xestor
- Coordinador.
- Formador
- Axente de calidade (quality)

1.- Os teleoperadores son aqueles traballadores que realizan tarefas de Contact Center habituais e normais cunha formación previa. Atenden ou emiten contactos seguindo métodos de traballo con actuacións protocolizadas, e recepcionan chamadas para a prestación ou atención de calquera servizo enumerados no artigo 2 deste Convenio.

O acceso ao nivel de especialista prodúcese de xeito automático tras levar un ano prestando servizos efectivos como Teleoperador de novo ingreso dentro da empresa.

2.- Xestor é aquel traballador que, utilizando a tecnoloxía adecuada, desenvolve as súas funcións nalgunha das seguintes actividades especializadas:

- Venda activa en emisión: Considérase actividade especializada de xestor, a venda activa en emisión, cando para a súa realización o traballador prepara a venda, detecta necesidades, argumenta e ofrece un produto/servizo, persuadindo e convencendo ao cliente potencial, utilizando argumentos de venda complexos sen diálogo preestablecido, pechando un acordo de adquisición ou venda.

Non se considerará actividade especializada de xestor a venda en emisión, cando esta sexa complementaria dunha campaña ou servizo, que teña como obxecto principal non o da venda, e cando a acción a realizar sexa a simple información das características dun produto ou servizo aínda que termine cun acordo de adquisición ou venda, ou aquela que se realice como ampliación de servizos ou produtos xa contratados non diferenciados.

- Soporte tecnolóxico: Considérase actividade especializada de xestor, a actividade de soporte tecnolóxico, cando para a súa realización o traballador presta asesoramento tecnolóxico e/ou informático especializado a incidencias complexas, que non poidan ser resoltas polos centros de atención xeral ao cliente, identificando e diferenciando a incidencia do cliente, fóra dos procedementos sistematizados, analizando e facendo o diagnóstico desta, e resolvéndoa mediante a interacción dos coñecementos adquiridos e a utilización de ferramentas específicas.

- Soporte profesional: Considérase actividade especializada de xestor, a actividade de soporte profesional, cando para a súa realización o traballador presta asesoramento profesional a incidencias complexas que non poidan ser resoltas de xeito automático co seguimento dun argumentario sistematizado, senón que identificando e diferenciando a incidencia do usuario, mediante a interacción dos coñecementos adquiridos, resolve a incidencia, activando, se fose preciso, os recursos necesarios para iso, nas seguintes unidades especializadas: Risco e investimentos en Banca Telefónica e Seguros; Asesoramento Tributario; e Urgencias.

- Xestión de impagados: Considérase actividade especializada de xestor, a actividade de reclamación de débeda, cando o traballador xestiona e negocia a débeda, administrando unha carteira de impagados, promovendo, activando e realizando as accións necesarias para o cobro da falta de pagamento.
- Xestión de incidencias de facturación: Considérase actividade especializada de xestor, a actividade de resolución de incidencias de facturación, cando, pola complexidade de determinadas incidencias estea constituída unha unidade especializada de segundo nivel, onde se xestionan as devanditas incidencias complexas que non poden ser resoltas polo resto dos teleoperadores integrados no citado departamento, e para iso identifica e diferencia a incidencia do cliente, fóra dos procedementos sistematizados, analizando e facendo o diagnóstico desta, e resolvéndoa mediante a interacción dos coñecementos adquiridos e a utilización de ferramentas específicas.

Os traballadores que realicen estas actividades especializadas percibirán o salario correspondente ao nivel de xestor mentres as leven a cabo, ou a súa parte proporcional en xornada diaria cando na súa execución non esgoten a mensualidade.

Cando de xeito continuado leven un ano executando as devanditas funcións, consolidarán o nivel de xestor. Cando estas mesmas actividades especializadas non se realicen de xeito continuado, o nivel de xestor consolidarase aos dous anos, sempre que en tal período de tempo leven a cabo as devanditas actividades especializadas durante un período mínimo de 150 días laborables.

3.- Coordinador é aquel traballador que ten encomendada e realiza a coordinación dun grupo de teleoperadores ou xestores, responsabilizándose do desenvolvemento do traballo deste na totalidade das actividades e procesos da campaña ou servizo á que estea adscrito o grupo, aplicando procedementos e normas establecidas, recibindo supervisión sobre o traballo e os seus resultados.

Dada a posibilidade de que nalgún momento poida existir posto ou postos de xestor telefónico ou de coordinador, os teleoperadores especialistas ou xestores, se é o caso, terán preferencia sobre outras solicitudes que se presenten por persoas alleas á empresa, sempre que reúnan os requisitos necesarios para acceder ao posto vacante.

4.- Formador: é aquel traballador encargado de impartir os cursos formativos para a capacitación do persoal de Operacións.

5.- Axente de calidade/quality: é aquel traballador encargado de efectuar o control de calidade da tarefas realizadas por Teleoperadores e Xestores.

Artigo 40.- Comisión de clasificación profesional.

As partes asinantes deste Convenio consideran necesaria a reactivación e desenvolvemento desta Comisión durante a vixencia do Convenio, comprometéndose a contratar os servizos dunha empresa consultora externa para o estudo, desenvolvemento e establecemento dunha clasificación e sistema de promoción profesional do sector.

Para iso a Asociación patronal asinante do convenio comprométese a propor, antes do 31 de xaneiro de 2008, para a súa elección no seo da devandita Comisión ás empresas consultoras que levarán a cabo o asesoramento e desenvolvemento deste compromiso.

De entre as empresas propostas as partes asinantes do convenio elixirán consensuadamente a que se considere máis adecuada, comprometéndose a asociación patronal a contratala ao seu exclusivo cargo.

Artigo 41.- Niveis.

GRUPO A	
Directivos	Nivel 1
Xefes de Departamentos ou Áreas	Nivel 2
GRUPO B	
Titulados superiores	Nivel 4
Titulados medios	Nivel 5
GRUPO C	
Xefes de Proxectos	Nivel 3
Analistas funcionais	Nivel 3
Analistas	Nivel 4
Técnicos de sistemas A	Nivel 4
Técnicos de sistemas B	Nivel 5
Axudante de sistemas	Nivel 8
Analista-Programador	Nivel 5
Programador sénior	Nivel 5
Programador júnior	Nivel 6
GRUPO D	
Xefe de Administración	Nivel 5
Técnico Administrativo	Nivel 6
Oficial Administrativo	Nivel 8
Auxiliar Administrativo	Nivel 11
Responsable de servizos	Nivel 5
Supervisor A	Nivel 6
Supervisor B	Nivel 7
Coordinador	Nivel 8
Formador	Nivel 8
Axente de calidade (quality)	Nivel 8
Xestor Telefónico	Nivel 9
Teleoperador/ Operador Especialista	Nivel 10
Teleoperador/ Operador	Nivel 11

GRUPO E	
Oficial de Oficios Propios	Nivel 11
Auxiliar de Oficios Propios	Nivel 12

CAPÍTULO XI.- CONCEPTO E ESTRUCTURA DAS RETRIBUCIÓNES ECONÓMICAS.

Artigo 42.- Principios xerais sobre retribución.

Os importes dos conceptos salariais que figuran nas táboas anexas deste Convenio son, en todo caso, cantidades brutas.

Artigo 43.- Conceptos retributivos.

O réxime retributivo pactado neste Convenio queda estruturado da seguinte forma:

- A).- Salario base convenio.
- B).- Complementos salariais.
- C).- Complementos extrasalarais.

Artigo 44.- Salario base.

Enténdese por salario base convenio o correspondente ao traballador en función da súa pertenza a un dos grupos e niveis salariais descritos neste Convenio, e que figuran nas táboas anexas deste.

O salario base remunera a xornada anual de traballo efectivo pactada neste Convenio Colectivo.

Artigo 45.- Incrementos salariais.

As táboas que se incorporan como anexo deste Convenio, son o resultado dos incrementos salariais pactados para o tempo de vixencia deste Convenio, estruturados conforme aos seguintes puntos:

1º.- Ano 2007.- Todos os conceptos salariais e plus transporte, comprendidos no III Convenio de Tele-marketing, incrementaranse nunha porcentaxe igual ao IPC real ao 31 de decembro de 2007, e con carácter retroactivo desde o 1 de xaneiro de 2007.

As empresas incluídas no ámbito de aplicación deste convenio, e a conta do incremento salarial pactado no parágrafo anterior, aboarán, dentro dos 10 primeiros días do mes de xaneiro de 2008, unha porcentaxe do 3 %, regularizándose, na nómina do mes de febreiro de 2008, unha vez coñecido o IPC real do ano 2007, sobre os devanditos conceptos salariais e plus transporte.

2º.- Ano 2008.- Todos os conceptos salariais comprendidos no Convenio, e unha vez actualizados os salarios ao 31 de decembro de 2007, incrementaranse nunha porcentaxe igual ao Obxectivo ou previsión de Inflación (2% para 2008) máis 0,25 puntos, con carácter retroactivo ao 1 de xaneiro de 2008.

O devandito incremento revisarase á alza se o IPC real do ano 2008 resultase superior ao índice de previsión previsto (2%) no parágrafo anterior, ao 31 de decembro de 2008, actualizándose as táboas e facendo efectivos os atrasos non máis tarde do 28 de febreiro de 2009.

3º.- Ano 2009.- Todos os conceptos salariais comprendidos no Convenio, e unha vez actualizados os salarios ao 31 de decembro de 2008, incrementaranse nunha porcentaxe igual ao Obxectivo ou previsión de Inflación do Goberno para o ano 2009, máis 0,25 puntos, con carácter retroactivo ao 1 de xaneiro de 2009.

A Comisión Paritaria, unha vez coñecida a previsión do Goberno para 2009, procederá á elaboración da correspondente táboa salarial para o devandito ano, sen prexuízo do que se sinala no parágrafo seguinte. O devandito incremento revisarase á alza se o IPC real do ano 2009 resultase superior ao previsto, ao 31 de decembro de 2009, actualizándose as táboas e facendo efectivos os atrasos non máis tarde do 28 de febreiro de 2010.

Artigo 46.- Complementos salariais.

Son complementos salariais as cantidades que, se é o caso, deban engadirse ao salario base convenio, por calquera concepto distinto ao da xornada ordinaria anual do traballador e a súa adscrición a un grupo profesional e nivel retributivo.

Os complementos salariais axustaranse, principalmente, a algunha das seguintes modalidades:

- Persoais: Na medida en que deriven das condicións persoais do traballador.
- De posto de traballo: Integrados polas cantidades que deba percibir o traballador por razón das características do seu posto de traballo ou da forma de realizar a súa actividade.
- De tempo.

PLUSES SALARIAIS

Artigo 47.- Complementos de vencemento superior ao mes.

Os importes anuais que se recollen nas táboas salariais que se conteñen no anexo deste Convenio inclúen o salario base correspondente aos doce meses naturais do ano, máis as dúas pagas extraordinarias de xuño e Nadal.

As devanditas pagas extraordinarias deberán facerse efectivas entre os días 15 e 20, ambos inclusive, dos meses de xuño e decembro respectivamente, e en proporción ao tempo traballado no semestre natural ao que corresponda cada unha.

Mediante acordo entre a empresa e o traballador, o importe total das pagas extraordinarias poderá ratearse entre doce mensualidades.

Artigo 48.- Complementos do posto de traballo.

Plus de idiomas: É o que percibe aquel persoal de operacións ao que se esixa para o desenvolvemento da súa actividade a utilización dun ou máis idiomas estranxeiros, ou a utilización dunha ou máis linguas cooficiais do Estado español fóra da Comunidade Autónoma, onde estea recoñecida a devandita cooficialidade.

A contía deste plus a xornada completa, unha vez aplicado o incremento a conta do 3% para 2007, é de 98,27 euros mensuais. A Comisión Paritaria, unha vez coñecida a previsión do Goberno para os anos 2008 e 2009, establecerá a contía do plus para os devanditos anos. Igualmente a Comisión Paritaria de interpretación do Convenio revisará e actualizará a contía fixada para os anos 2008 e 2009, se así resultase por aplicación do IPC real para os devanditos anos.

Para os supostos nos que o traballador estea contratado para unha xornada parcial, o plus percibirase proporcionalmente á xornada contratada, con independencia do tempo de utilización do idioma ou lingua durante esta.

Artigo 49.- Complementos por festivos e domingos.

1.- O traballador que preste os seus servizos en calquera dos 14 días festivos anuais, con independencia da compensación dun día libre retribuído, percibirá as recargas que se establecen nas táboas anexas a este Convenio.

2.- Terán a consideración de festivos especiais, os seguintes:

- O día 25 de decembro.
- O día 1 de xaneiro.
- O día 6 de xaneiro.

Os devanditos días complementaranse coas recargas contidas nas táboas anexas, con independencia da compensación dun día libre retribuído.

Tamén terán a consideración de festivos especiais os días 24 e 31 de decembro a partir das 20:00 horas complementándose coas recargas contidas nas táboas anexas.

3.- O traballador que preste os seus servizos en domingo percibirá como compensación a recarga que figura nas táboas anexas a este Convenio.

4.- Non poderán acumularse as recargas de domingos e festivos especiais, e nos supostos de coincidencia prevalecerá o correspondente ao festivo especial.

Artigo 50.- Plus de nocturnidade.

No referente á nocturnidade estarase ao disposto no Estatuto dos Traballadores respecto desta.

O persoal que na súa xornada habitual traballe entre as 22:00 horas e as 06:00 horas, percibirá como plus de nocturnidade, unha vez aplicado sobre este concepto o incremento a conta do 3% para 2007,

a cantidade de 1,47 euros por hora durante ese ano. A Comisión Paritaria, unha vez coñecida a previsión do Goberno para 2008 e 2009, establecerá a contía deste plus para os devanditos anos. Igualmente a Comisión Paritaria de Interpretación do Convenio revisará e actualizará a contía fixada para os anos 2008 e 2009, se así resultase por aplicación do IPC real para estes anos.

Artigo 51.- Horas extraordinarias.

Aínda que as partes asinantes deste Convenio acordan a conveniencia de reducir ao mínimo indispensable a realización das horas extraordinarias, para o caso de que estas puidesen realizarse establecen os seguintes criterios de valoración:

Con independencia das retribucións reais que perciba o traballador, o valor das horas extraordinarias será o resultante de aplicar as porcentaxes que a continuación se detallan ao valor da hora tipo ordinaria calculada da seguinte forma:

- Hora tipo ordinaria igual a salario táboa convenio anual dividido entre a xornada efectiva anual.

a).- Horas extraordinarias diúrnas: en horarios comprendidos entre as 06:00 horas e as 22:00 horas, aboaranse cun incremento do 25% sobre o valor da hora tipo ordinaria.

b).- Horas extraordinarias nocturnas: En horarios comprendidos entre as 22:00 horas e as 06:00 horas, aboaranse cun incremento do 60% sobre o valor da hora tipo ordinaria.

c).- Horas extraordinarias festivas diúrnas (non domingos): en horarios comprendidos entre as 06:00 horas e as 22:00 horas, aboaranse cun incremento do 60% sobre o valor da hora tipo ordinaria.

d).- Horas extraordinarias nocturnas en festivos: en día festivo (non domingos), en horarios comprendidos entre as 22:00 horas e as 06:00 horas, aboaranse cun incremento do 80% sobre o valor da hora tipo ordinaria.

Por pacto individual, as horas extraordinarias poderán compensarse por tempo de descanso, hora por hora nos casos a) e b) e hora e media por hora nos restantes supostos.

Artigo 52.- Retribución en vacacións

Os traballadores afectados por este Convenio percibirán desde o 1 de xaneiro de 2007, e como retribución das súas vacacións anuais, a media do que percibirán polos complementos de festivos, domingos, festivos especiais, plus de nocturnidade e de idiomas indicados no convenio.

Calcularase a devandita retribución de conformidade coa seguinte fórmula:

a) Sumar as cantidades percibidas polos complementos salariais indicados no parágrafo anterior, do ano en curso que percibira cada traballador.

b)- Dividir esta cantidade entre 360 días (12 meses de 30 días cada mes entendido como mes tipo) e multiplicala polos 32 días de vacacións fixados neste Convenio, ou a parte proporcional correspondente en caso de prestación de servizos inferior ao ano.

O importe resultante desta fórmula farase efectivo nunha soa vez na nómina de xaneiro do ano seguinte, salvo no caso de que o traballador cesase na Empresa, por calquera causa antes da finalización do ano natural, que se aboará dentro do correspondente recibo de liquidación.

Aquelas empresas que, con anterioridade ao asinamento deste convenio, viñesen aboando durante o aproveitamento do período de vacacións anuais algún dos complementos ou pluses citados no parágrafo primeiro deste artigo, manterán este sistema, aplicando a devandita fórmula exclusivamente para os restantes complementos.

PLUSES EXTRASALARIAIS

Artigo 53.- Plus de transporte.

Establécese un plus extrasalarial de transporte por cada día de traballo efectivo, para aqueles traballadores que comecen ou finalicen a súa xornada a partir das 24:00 horas e ata as 06:00 horas.

Se o comezo e a finalización se producen no mesmo día dentro do arco horario fixado no parágrafo anterior, a cantidade fixada para este plus percibirase dobre.

As cantidades fixadas para este plus serán as seguintes: 4,91 euros/día durante o ano 2007 unha vez aplicado o incremento a conta do 3%. A Comisión Paritaria, unha vez coñecida a previsión do Goberno para os anos 2008 e 2009, establecerá a contía deste plus para os devanditos anos. Igualmente a Comisión Paritaria de interpretación do Convenio, revisará e actualizará a contía fixada para os anos 2008 e 2009, se así resultase por aplicación do IPC para os devanditos anos.

Artigo 54.- Gastos de locomoción e axudas de custo.

a).- Gastos de locomoción: Os desprazamentos que, como consecuencia dos labores que se ordenen ao persoal, e que deban ser desempeñados fóra do concello onde radique o seu centro de traballo, serán aboados pola empresa.

Cando o traballador utilice para tales desprazamentos o seu vehículo propio, tendo sido previamente autorizado pola empresa para iso, percibirá unha indemnización de 0,20 euros por quilómetro realizado.

b).- Axudas de custo: Os traballadores que, por necesidades das empresas, teñan que se desprazar a poboación distinta daquela onde radique o seu centro de traballo, percibirán unha axuda de custo de 15,32 euros, cando realicen unha comida fóra e pasen a noite no seu domicilio; e de 26,99 euros, cando realicen as dúas comidas fóra, pasando a noite no seu domicilio. Cando se pasase a noite fóra do domicilio, a empresa correrá cos gastos de aloxamento, que en ningún caso será superior á categoría de tres estrelas, debendo xustificarse o gasto coa correspondente factura.

Artigo 55.- Acto de repercusión en prezos e competencia desleal.

Ambas as representacións fan constar expresamente que as condicións pactadas neste Convenio terán repercusión nos prezos dos servizos.

Considerarase competencia desleal, coas consecuencias derivadas da lexislación vixente, as ofertas comerciais realizadas polas empresas que sexan inferiores aos custos deste Convenio. Para estes efectos estimaranse custos repercutibles todos os conceptos económicos que se contemplan neste Convenio.

CAPÍTULO XII.- PREVENCIÓN, SEGURIDADE E SAÚDE NO TRABALLO.

Artigo 56.- Saúde laboral.

As empresas e os traballadores afectados polo ámbito deste Convenio, veñen obrigados a observar e cumprir as disposicións contidas na normativa que sobre seguridade e saúde laboral estean vixentes en cada momento, e de forma especial as da Lei 31/1995, do 8 de novembro, de Prevención de Riscos Laborais, e as súas disposicións de desenvolvemento, así como o Real Decreto 39/1997 polo que se aproba o Regulamento dos Servizos de Prevención.

Para estes efectos, e como complementarias das normas anteriormente citadas, enténdese que son normativa específica para o sector de Contact Center:

- O R.D 488/1997, do 14 de abril, sobre disposicións mínimas de seguridade e saúde, relativas ao traballo con equipos que inclúen pantallas de visualización, e
- o R.D. 486/1997, do 14 de abril, sobre disposicións mínimas de seguridade e saúde nos lugares de traballo.

Xunto coa normativa anterior, serán consideradas, tamén, as recomendacións contidas en:

- 1.- A Guía Técnica para a avaliación e prevención dos riscos relativos á utilización de equipos que inclúan pantallas de visualización, do Instituto Nacional de Seguridade e Hixiene no traballo.
2. A Guía Técnica para a avaliación e prevención dos riscos relativos á utilización dos lugares de traballo, do Instituto Nacional de Seguridade e Hixiene no traballo.
- 3.-O Protocolo de recoñecementos médicos para usuarios de pantallas de visualización do Ministerio de Sanidade.

En cumprimento diso promoveranse eleccións a Delegados de Prevención e, nos mesmos termos, constituiranse os Comités de Seguridade e Saúde. Da mesma forma, polas empresas realizarase a avaliación de riscos e o plan de prevención, conforme ás pautas que se indican neste capítulo.

Artigo 57.- Pausas en PVD.

Ademais dos descansos sinalados no artigo 25 deste Convenio, e sen que sexan acumulativas a estes, e tamén coa consideración de tempo efectivo de traballo, o persoal de operacións que desenvolva a súa actividade en pantallas de visualización de datos, terá unha pausa de cinco minutos por cada hora de traballo efectivo. As devanditas pausas non serán acumulativas entre si.

Corresponderá ao empresario a distribución e forma de levar a cabo as devanditas pausas, organizándoas de xeito lóxico e racional en función das necesidades do servizo, sen que tales pausas poidan de-

morar, nin adiantar, o seu inicio mais de 15 minutos respecto de cando cumpran as horas fixadas para a súa execución.

Artigo 58.- Comisión paritaria sectorial de seguridade e saúde.

No prazo dun mes desde a firma deste Convenio, procederase a constituír a Comisión Paritaria Sectorial de Seguridade e Saúde que estará integrada por 4 membros da representación empresarial e por 4 membros das representacións das organizacións sindicais asinantes do Convenio. Poderán incorporarse ás reunións da devandita Comisión, con voz, pero sen voto, como asesores, dúas persoas por cada unha das dúas representacións que integran a devandita Comisión.

No acto da súa constitución procederase á elección dunha secretaría permanente desta, a designación do domicilio onde a devandita Comisión poderá recibir notificacións oficiais, e á aprobación do seu regulamento interno de funcionamento.

En cada reunión da Comisión, e de entre os seus integrantes con voz e voto, elixirase unha persoa que modere os debates.

Os membros desta Comisión exercerán a representación que posúan polo período de vixencia deste Convenio Colectivo, aínda que tal representación quedará prorrogada ata a consecución do acordo que permita o asinamento do novo Convenio.

Poderá a Comisión Paritaria Sectorial de Seguridade e Saúde, no acto da súa constitución, nomear un número igual de suplentes, que substituirán os titulares en casos de ausencia, dimisión ou falecemento, nos termos en que se recolla no seu regulamento interno.

Artigo 59.- Funcións da Comisión Paritaria Sectorial de Seguridade e Saúde.

Son funcións específicas desta:

a).- Representar o sector de Contact Center ante a Fundación para a Prevención de Riscos Laborais, sendo o seu interlocutor válido, e, en consecuencia, promovendo accións concretas e proxectos para o sector en cantas materias son propias da súa competencia.

Con tal carácter colaborar coa Fundación no seguimento da execución de iniciativas aprobadas, así como solicitar desta a inserción das peculiaridades e necesidades do sector de Contact Center, dentro dos seus obxectivos xerais e do plan xeral que se estableza.

b).- Velar polo cumprimento do disposto neste capítulo do Convenio, e, se é o caso, remitir á Comisión Paritaria de Interpretación, cantas cuestións se deriven da aplicación e interpretación dos artigos referidos á seguridade e saúde no traballo, acompañando, se procede, o correspondente informe.

c).- Informar respecto ao cumprimento da normativa de prevención de riscos laborais, ben con carácter xeral ou, se é o caso, particular, promovendo este polas canles adecuadas.

d).- Acordar cantas instrucións resulten procedentes para a óptima xestión dos recursos que se destinen á prevención, seguridade e saúde no traballo.

- e).- Solicitar das empresas e dos Delegados de Prevención e Comités de Seguridade e Saúde, as suxestións que consideren necesarias cada un dos solicitados, para mellorar os plans de avaliación de riscos e a súa prevención.
- f).- Elaborar estudos e investigacións en materia de prevención, seguridade e hixiene, así como organizar cursos e conferencias sobre estes.
- g).- Emitir informes, ben a iniciativa propia, ben a solicitude de parte, en temas da súa competencia.
- h).- Aprobar o seu regulamento de funcionamento interno, e as modificacións que sobre este deban realizarse, xa sexa polo propio desenvolvemento da Fundación ou polas propias necesidades da Comisión.
- i).- Realizar unha memoria anual sobre a situación da prevención dos riscos laborais, a seguridade e a saúde no sector de Contact Center.
- j).- En xeral, calquera outra que sexa necesaria para o desenvolvemento das súas actividades e funcións.

Artigo 60.- Vixilancia da saúde.

Todo o persoal afectado polo ámbito deste Convenio someterase a recoñecementos médicos anuais por conta da empresa. Os recoñecementos terán sempre o carácter de voluntario; as empresas, con tal fin, remitirán carta aos traballadores indicándolles o momento de realización dos devanditos recoñecementos, incluíndo nela un volante ou separata que permita ao traballador que non queira someterse a estes o comunicar tal decisión ao empregador.

Malia o anterior, aplicaranse, en todo caso, os criterios do artigo 22 da LPRL e o artigo 37 do Regulamento de servizos de prevención.

En consecuencia, abordarase esta como parte fundamental da actividade preventiva, e os seus resultados analizaranse con criterios epidemiolóxicos, a fin de investigar a posible relación entre a exposición aos riscos e os prexuízos para a saúde, e propor as consecuentes medidas para mellorar as condicións e medio ambiente de traballo.

As medidas de vixilancia da saúde deberán incluír, como mínimo:

A).- Historia clínico-laboral do traballador e exploración: Analítica de sangue e de ouriños; electrocardiograma cando existan factores de risco familiares, e, en xeral, a partir dos 40 anos.

B).- Exame por especialista: Exame do oído por especialista; exame da gorxa.

C).- Aplicación do protocolo de recoñecementos médicos para usuarios de pantallas de visualización do Ministerio de Sanidade, con especial valoración dos riscos que poidan afectar a traballadoras en situación de embarazo ou parto recente, e traballadores especialmente sensibles a determinados riscos. (Cuestionario de función visual; recoñecemento oftalmolóxico; cuestionario de síntomas osteomusculares; exame do sistema osteomuscular; cuestionario de características da tarefa; cuestionario da valoración da carga mental.)

Artigo 61.- Avaliación de riscos.

Para os efectos de realizar a preceptiva avaliación de riscos e o consecuente plan de prevención, establécese a listaxe mínima de factores de risco que deberán contemplarse na devandita avaliación polas empresas do sector:

A).- Factores físicos, químicos e biolóxicos: Temperatura, humidade, correntes de aire, aireación/ventilación, instalación de aire acondicionado; iluminación, reflexos molestos; niveis de ruído; presenza de radiacións; niveis de po molesto ou nocivo no ambiente; contactos con produtos químicos (caso de manipulación de tóner); infeccións por uso común de auriculares, tubos de voz, micros e teléfonos convencionais.

B).- Factores de seguridade: Caídas ao mesmo ou distinto nivel; desprendemento ou caídas de obxectos; contactos eléctricos; incendios ou explosións, evacuación en caso de urxencia, sinalización de urxencia, medidas contra incendios e sinalización de medidas contra incendios.

C).- Factores ergonómicos: aplicación da Guía técnica do Instituto Nacional de Seguridade e Hixiene para a avaliación de postos de traballo con pantallas de visualización; orde e limpeza; esforzos físicos que implican fatiga; listaxes de computador e documentos con caracteres de dimensión insuficiente e con espazos entre liñas insuficientes.

D).- Factores psicosociais e de organización: pausas no traballo; tempo entre chamadas inferior a 23/35 segundos en postos de remarcación automática; fatiga e efectos negativos asociados por esixencias da tarefa de tipo físico e mental; coñecemento e claridade dos procedementos de traballo e a súa supervisión; coñecemento e claridade das pautas a seguir na xestión requirida polo cliente; horarios e quendas de traballo que interfiran negativamente na vida familiar.

Artigo 62.- Formación e información na prevención.

A prevención ten como tarefa prioritaria a formación de todos os implicados en tal actividade preventiva.

En función da conveniente uniformidade na formación e información a impartir en materia preventiva no sector, referida tanto a Delegados de Prevención como a traballadores, as empresas asegurarán, con independencia das distintas persoas ou entidades que as impartan, que a devandita formación e información se desenvolva, como mínimo, conforme ao seguinte programa:

A).- Formación para os Delegados de Prevención.

O temario axustarase aos seguintes módulos e horas:

1.- Conceptos básicos de seguridade e saúde no traballo. Duración total: 8 horas.

Materias:

1.1.- O traballo e a saúde (1 hora).

1.2.- O risco laboral (3 horas).

1.2.1.- Localización de riscos.

- I.2.2.- Riscos comúns.
- I.2.3.- Clasificación de riscos.
- I.2.4.- Procedementos.
- I.2.5.- Tipos e enfoques preventivos.

I.3.- O dano laboral (3 horas).

- I.3.1.- Accidentes de traballo.
- I.3.2.- Enfermidades profesionais.
- I.3.3.- Estrés, envellecemento, insatisfacción.

I.4.- Marco normativo (1 hora).

- I.4.1.- Definición de conceptos segundo a LPRL.
- I.4.2.- Principios da acción preventiva.
- I.4.3.- Obrigas do empresario e do traballador.
- I.4.4.- Organismos públicos relacionados coa saúde laboral.
- I.4.5.- Consulta e participación.
- I.4.6.- Responsabilidades e sancións.
- I.4.7.- Outras normas.

2.- Riscos e a súa prevención (Duración total 11 horas).

Materias:

- 2.1.- Riscos ligados ás condicións de seguridade (1 hora e media).
 - 2.1.1.- Lugares de traballo.
 - 2.1.2.- Riscos eléctricos.
 - 2.1.3.- Risco de incendios.
- 2.2.- Riscos ligados ás condicións ambientais (1 hora e media).
 - 2.2.1.- Contaminantes físicos: ruídos, vibracións, iluminación, temperaturas, radiacións.
- 2.3.- Riscos específicos (4 horas).
 - 2.3.1.- Riscos ligados ao traballo con pantallas de visualización.
 - 2.3.2.- Riscos ligados ao resto de condicións do posto de traballo.
- 2.4.- Riscos ligados aos aspectos psicosociais e de organización (3 horas).
- 2.5.- Riscos ligados ao funcionamento da propia xestión preventiva (1 hora).

3.- Elementos básicos da xestión da prevención (Duración total 13 horas)

Materias:

- 3.1.- Organización do traballo preventivo (9 horas).

- 3.1.1.- Identificación de riscos.
- 3.1.2.- Avaliación de riscos.
- 3.1.3.- Implantación de medidas preventivas.
- 3.1.4.- Sistema de seguimento.

3.2.- Fomentar a participación (2 horas).

- 3.2.1.- Formación para a prevención.
- 3.2.2.- Información ao traballador.

3.3.- Documentación e órganos preventivos. (2 horas).

4.- O control da saúde dos traballadores (Duración total 2 horas).

Materias:

4.1.- Vixilancia da saúde (2 horas).

5.- Sistemas elementais de prevención de riscos: Medidas especiais de prevención (Duración total 4 horas).

Materias:

- 5.1.- Sinalización (1 hora).
- 5.2.- Equipos de protección individual (1 hora).
- 5.3.- Plan de urxencia e evacuación (2 horas).

6.- Primeiros auxilios. (Duración total 2 horas).

B).- Formación e información aos traballadores.

A formación e información aos traballadores realizarase mediante un folleto, único para todo o sector, que cun carácter práctico, tanto formativo como informativo, será entregado a todos os traballadores no momento da súa contratación.

O devandito folleto, en modelo normalizado que será aprobado pola Comisión Paritaria Sectorial de Saúde, deberá complementarse en cada empresa cos puntos específicos desta, fundamentalmente en todo o relativo ás instrucións de actuación en caso de evacuación, e conforme ao que estableza o plan de urxencia e evacuación en cada caso.

CAPÍTULO XIII.- PROTECCIÓN DA MATERNIDADE E MEDIDAS DE PROTECCIÓN ÁS VÍTIMAS DE VIOLENCIA DE XÉNERO

Artigo 63.- Suspensión do contrato de traballo.

I.- O contrato de traballo poderá suspenderse por causa de maternidade, risco durante o embarazo da muller traballadora, e adopción ou acollemento, preadoptivo ou permanente, de menores de seis anos.

2.- A suspensión, con reserva do posto de traballo, no suposto de parto, terá unha duración de deza-seis semanas, que se aproveitarán de forma ininterrompida, ampliables no suposto de parto múltiple en dúas semanas mais por cada fillo a partir do segundo. O período de suspensión distribuirase a opción da interesada sempre que seis semanas sexan inmediatamente posteriores ao parto. En caso de falecemento da nai, con independencia de que esta realizase ou non algún traballo, o outro proxenitor poderá facer uso da totalidade ou, se é o caso, da parte que reste do período de suspensión, computado desde a data do parto, e sen que se desconte deste a parte da que a nai puidese dispor con anterioridade ao parto. No suposto de falecemento do fillo, o período de suspensión non se verá reducido, salvo que, unha vez finalizadas as seis semanas de descanso obrigatorio, a nai solicítase reincorporarse ao seu posto de traballo.

Malia o anterior, e sen prexuízo das seis semanas inmediatas posteriores ao parto de descanso obrigatorio para a nai, no caso de que ambos os proxenitores traballen, a nai, ao iniciarse o período de descanso por maternidade, poderá optar por que o outro proxenitor dispoña dunha parte determinada e ininterrompida do período de descanso posterior ao parto, ben de forma simultánea ou sucesiva co da nai, salvo que no momento da súa efectividade a incorporación ao traballo da nai supoña un risco para a súa saúde. O outro proxenitor poderá seguir facendo uso do período de suspensión por maternidade inicialmente cedido, aínda que no momento previsto para a reincorporación da nai ao traballo esta estea en situación de incapacidade temporal.

No caso de que a nai non tivese dereito a suspender a súa actividade profesional con dereito a prestacións de acordo coas normas que regulen a devandita actividade, o outro proxenitor terá dereito a suspender o seu contrato de traballo polo período que correspondese á nai, o que será compatible co exercicio do dereito recoñecido no artigo seguinte.

Nos casos de parto prematuro e naqueles en que, por calquera outra causa, o neonato deba permanecer hospitalizado a continuación do parto, o período de suspensión poderá computarse, a instancia da nai, ou na súa falta, do outro proxenitor, a partir da data do alta hospitalaria. Exclúense do devandito cómputo as seis semanas posteriores ao parto, de suspensión obrigatoria do contrato da nai.

Nos casos de partos prematuros con falta de peso e aqueles outros en que o neonato precise, por algunha condición clínica, hospitalización a continuación do parto, por un período superior a sete días, o período de suspensión ampliarase en tantos días como o nacido estea hospitalizado, cun máximo de trece semanas adicionais, e nos termos en que regulamentariamente se desenvolva.

Nos supostos de adopción e acollemento, tanto preadoptivo como permanente ou simple, de menores de seis anos sempre que a súa duración non sexa inferior a un ano, aínda que estes sexan provisionais, de menores de seis anos ou de menores de idade que sexan maiores de seis anos cando se trate de menores discapacitados ou que polas súas circunstancias e experiencias persoais ou por provir do estranxeiro, teñan especiais dificultades de inserción social e familiar debidamente acreditadas polos servizos competentes a suspensión terá unha duración de dezaseis semanas ininterrompidas, ampliable no suposto de adopción ou acollemento múltiple de dúas semanas máis por cada fillo a partir do segundo, contadas a elección do traballador, ben a partir da decisión administrativa ou xudicial de acollemento, ben a partir da resolución xudicial pola que se constitúe a adopción, sen que en ningún caso un mesmo menor poida dar dereito a varios períodos de suspensión.

No caso de que a nai e o pai traballen, o período de suspensión distribuirase a opción dos interesados que poderán dispor del de forma simultánea ou sucesiva, sempre con períodos ininterrompidos, e cos límites sinalados.

Nos supostos de adopción internacional estarase ao disposto no Estatuto dos Traballadores.

Nos casos de aproveitamento simultáneo de períodos de descanso, a suma destes non poderá exceder das dezaseis semanas previstas nos apartados anteriores ou das que correspondan en casos de parto, adopción ou acollemento múltiples.

No suposto de discapacidade do fillo ou do menor adoptado ou acollido, a suspensión do contrato a que se refire este apartado terá unha duración adicional de dúas semanas. No caso de que ambos os proxenitores traballen, este período adicional distribuirase a opción dos interesados, que poderán dispor del de forma simultánea ou sucesiva e sempre de forma ininterrompida.

Os períodos aos que se refire o presente artigo poderán aproveitarse en réxime de xornada completa ou a tempo parcial, previo acordo entre os empresarios e os traballadores afectados conforme se determine legalmente.

Os traballadores beneficiaranse de calquera mellora nas condicións de traballo á que puidesen ter dereito durante a suspensión do contrato nos supostos a que se refire este apartado.

3.- Suspensión do contrato para mulleres vítimas da violencia de xénero

No suposto previsto na letra n) do apartado l do artigo 45 do Estatuto dos Traballadores, o período de suspensión terá unha duración inicial que non poderá exceder de seis meses, salvo que das actuacións de tutela xudicial resultase que a efectividade do dereito de protección da vítima requirise a continuidade da suspensión. Neste caso, o xuíz poderá prorrogar a suspensión por períodos de tres meses, cun máximo de dezaioito meses.

4.- Suspensión do contrato de traballo por paternidade.

Nos supostos de nacemento de fillo, adopción ou acollemento de acordo co artigo 45.l.d) do Estatuto dos Traballadores, o traballador terá dereito á suspensión do contrato durante trece días ininterrompidos, ampliables no suposto de parto, adopción ou acollemento múltiples en dous días máis por cada fillo a partir do segundo. Esta suspensión é independente do aproveitamento compartido dos períodos de descanso por maternidade regulados no artigo 48.4 do Estatuto dos Traballadores.

No suposto de parto, a suspensión corresponde en exclusiva ao outro proxenitor. Nos supostos de adopción ou acollemento, este dereito corresponderá só a un dos proxenitores, a elección dos interesados; porén, cando o período de descanso regulado no artigo 48.4 do Estatuto dos Traballadores sexa aproveitado na súa totalidade por un dos proxenitores, o dereito á suspensión por paternidade unicamente poderá ser exercido polo outro.

O traballador que exerza este dereito poderá facelo durante o período comprendido desde a finalización do permiso por nacemento de fillo, previsto legal ou convencionalmente, ou desde a resolución xudicial pola que se constitúe a adopción ou a partir da decisión administrativa ou xudicial de acollemento, ata que finalice a suspensión do contrato regulada no artigo 48.4 do Estatuto dos Traballadores, ou inmediatamente logo da finalización da devandita suspensión.

A suspensión do contrato a que se refire este artigo poderá aproveitarse en réxime de xornada completa ou en réxime de xornada parcial dun mínimo do 50 por 100, previo acordo entre o empresario e o traballador, e conforme se determine regulamentariamente.

O traballador deberá comunicar ao empresario, coa debida antelación, o exercicio deste dereito.

Artigo 64.- Protección da maternidade.

1.- Conforme ao disposto no artigo 26 da LPRL, que en todo caso resultará de aplicación complementaria, dentro da avaliación de riscos deberase comprender a exposición das traballadoras en situación de embarazo ou parto recente a condicións de traballo que poidan influír negativamente na saúde das traballadoras ou do feto. Se os resultados da devandita avaliación revelan un risco sobre o embarazo ou a lactación, o empresario adoptará as medidas necesarias para evitalo, ben a través dunha adaptación das condicións ou ben do tempo de traballo, e a non realización de traballos nocturnos ou a quendas.

2.- Cando a devandita adaptación non resultase posible, ou a pesar de tal adaptación, as condicións puidesen influír negativamente na saúde da traballadora embarazada ou do feto, ou durante o período de lactación na saúde da muller e do fillo, segundo certificación médica oficial, esta deberá desempeñar un posto de traballo ou función compatible co seu estado, realizándose o dito cambio conforme ás regras que se apliquen para os supostos de mobilidade funcional e con efectos ata que o momento en que o estado de saúde da traballadora permita a súa reincorporación ao anterior posto.

Cando, a pesar do anterior, non existise posto de traballo ou función compatible, a traballadora poderá ser destinada a un posto non correspondente ao seu grupo, conservando o dereito ao conxunto de retribucións do seu posto de orixe.

3.- Se tal cambio de posto tampouco resultase técnica ou obxectivamente posible, poderá declararse o paso da traballadora afectada á situación de suspensión do contrato por risco durante o embarazo, contemplada no artigo 45. I, d), do E.T, durante o tempo necesario.

No suposto de risco durante o embarazo ou de risco durante a lactación natural, nos termos previstos no artigo 26 da Lei 31/1995, do 8 de novembro, de Prevención de Riscos Laborais, a suspensión do contrato finalizará o día en que se inicie a suspensión do contrato por maternidade biolóxica ou o lactante cumpra nove meses, respectivamente, ou, en ambos os casos, cando desapareza a imposibilidade da traballadora de reincorporarse ao seu posto anterior ou a outro compatible co seu estado.

4.- As traballadoras embarazadas terán dereito a ausentarse do traballo con dereito a remuneración, para a realización de exames prenatais e técnicas de preparación ao parto, previo aviso ao empresario e xustificación da necesidade da súa realización dentro da xornada de traballo.

Artigo 65.- Medidas de protección da muller vítima de violencia de xénero.

A traballadora vítima de violencia de xénero que se vexa obrigada a abandonar o posto de traballo na localidade onde viña prestando os seus servizos, para facer efectiva a súa protección ou o seu dereito á asistencia social integral, terá dereito preferente a ocupar outro posto de traballo, do mesmo grupo profesional ou categoría equivalente, que a empresa teña vacante en calquera outro dos seus centros de traballo.

En tales supostos, a empresa estará obrigada a comunicar á traballadora as vacantes existentes no devandito momento ou as que se puidesen producir no futuro.

O traslado ou o cambio de centro de traballo terán unha duración inicial de seis meses, durante os cales a empresa terá a obriga de reservar o posto de traballo que anteriormente ocupaba a traballadora.

Rematado este período, a traballadora poderá optar entre o regreso ao seu posto de traballo anterior ou a continuidade no novo. Neste último caso, decaerá a mencionada obriga de reserva.

Non se computarán, para os efectos do artigo 52, d) do Estatuto dos Traballadores, como faltas de asistencia as provocadas por violencia física ou psicolóxica derivada de violencia de xénero, acreditada polos servizos sociais de atención ou servizos de saúde, segundo proceda.

CAPÍTULO XIV.- PRESTACIÓNS SOCIAIS.

Artigo 66.- Complementos nos supostos de incapacidade temporal.

1.- Respetaranse en todo caso as melloras pactadas nas empresas ou as que se apliquen habitualmente nestas.

2.- Incapacidade temporal en caso de accidente de traballo ou hospitalización: As empresas complementarán ata o 100% do salario convenio, desde o primeiro día, e con baixa médica.

3.- Incapacidade temporal en caso de enfermidade:

a).- Do día 1 ao 3, o 70% do salario convenio, co tope de 9 días ao ano, e con baixa médica.

b).- Do día 4 ao 20, o 75% do salario convenio e con baixa médica.

c).- Do día 21 en diante: 100% do salario convenio, ata un ano, e con baixa médica.

Os traballadores están obrigados a presentar a baixa da seguridade social nun prazo de 72 horas, aceptando, previo aviso, poder ser recoñecidos polo médico da Mutua, co fin de que este informe sobre a imposibilidade de prestar servizo, someténdose a discrepancia, se a houber, á Inspección Médica da Seguridade Social.

CAPÍTULO XV.- FALTAS E SANCIÓNNS.

Artigo 67.- Principios xerais.

1.- As presentes normas de réxime disciplinario perseguen o mantemento da disciplina laboral, que é un aspecto fundamental para a normal convivencia, ordenación técnica e organización da empresa, así como para a garantía e defensa dos dereitos e intereses lexítimos de traballadores e empresarios.

2.- As faltas, sempre que sexan constitutivas dun incumprimento contractual do traballador, poderán ser sancionadas pola Dirección da Empresa de acordo coa gradación que se establece neste capítulo.

3.- Toda falta cometida polos traballadores se clasificará en leve, grave ou moi grave.

4.- A falta, sexa cal for a súa cualificación, requirirá comunicación escrita e motivada da empresa ao traballador.

5.- A imposición de sancións por faltas graves ou moi graves será notificada aos representantes legais dos traballadores.

Artigo 68.- Faltas leves.

Son faltas leves:

- 1.- Máis de tres faltas de puntualidade durante trinta días sen que exista causa xustificada.
- 2.- A falta de asistencia ao traballo dun día durante o período dun mes, sen causa xustificada. Será grave se, como consecuencia da ausencia, causase grave prexuízo á empresa.
- 3.- Abandonar o posto de traballo sen causa xustificada ou o servizo por breve tempo durante a xornada. Se se causase, como consecuencia do mesmo abandono, prexuízo de consideración á empresa, compañeiros de traballo, clientes ou persoal desta, ou fose causa de accidente, a falta poderá revestir a consideración de grave ou moi grave.
- 4.- Non comunicar con carácter previo a ausencia ao traballo por causa xustificada; e non xustificar, dentro das vinte e catro horas seguintes, salvo que se probe a imposibilidade de o ter feito, a razón que a motivou.
- 5.- Os descoidos e distraccións que afectan á realización do traballo ou no coidado e conservación das máquinas, útiles, ferramentas instalacións propias ou dos clientes. Cando o incumprimento do anterior origine consecuencias de gravidade na realización do servizo, a falta poderá reputarse de grave ou moi grave.
- 6.- A inobservancia das ordes de servizos, así como a desobediencia aos mandos, todo iso en materia leve.
- 7.- As faltas de respecto e consideración en materia leve aos subordinados, compañeiros, mandos, persoal e público, así como a discusión con estes dentro da xornada de traballo e usar palabras malsoantes ou indecorosas con estes.
- 8.- A falta de aseo e limpeza persoal de xeito ocasional.
- 9.- Non comunicar á empresa os cambios de residencia e domicilio e demais circunstancias que afecten á súa actividade laboral.
- 10.- Non atender o público coa corrección e dilixencia debidas, sempre que non se produza unha queixa xustificada do cliente, nese caso poderá ser cualificada de grave ou moi grave.

Artigo 69.- Faltas graves.

Son faltas graves:

- 1.- O cometer máis de dúas faltas leves no período dun trimestre, excepto na puntualidade, aínda que sexa de distinta natureza, sempre que mediase sanción comunicada por escrito.
- 2.- Máis de catro faltas de puntualidade na asistencia ao traballo nun período de trinta días.
Cando se tivese que relevar a un compañeiro abondará cunha soa falta de puntualidade para que esta se considere como grave, sempre que non existise causa xustificada.

- 3.- A falta de asistencia ao traballo de dous días no período dun mes, sen causa xustificada. Será moi grave se, como consecuencia da ausencia, causase grave prexuízo á empresa.
- 4.- A desobediencia grave aos superiores en materia de traballo e a réplica descortés a compañeiros, mandos ou público. Se implicase quebranto manifesto da disciplina ou dela se derivase prexuízo notorio para a empresa, compañeiros de traballo ou público, reputarase moi grave.
- 5.- A suplantación da personalidade dun compañeiro ao fichar ou asinar, sancionándose tanto ao que ficha como a este último.
- 6.- A voluntaria diminución da actividade habitual e a negligencia no traballo que afecta á boa marcha do servizo.
- 7.- A simulación de enfermidade ou accidente e non entregar o parte de baixa oficial dentro das setenta e dúas horas seguintes da súa emisión, salvo que se probe a imposibilidade de facelo.
- 8.- O emprego de tempo, materiais, útiles e máquinas en cuestións alleas ao traballo ou en beneficio propio.
- 9.- O facer desaparecer útiles, tanto da empresa como dos clientes desta.
- 10.- Causar accidentes por dolo, negligencia ou imprudencia inescusable.
- 11.- Levar os rexistros, documentación, cadernos ou calquera clase de anotacións oficiais e escritos que regulamentariamente deben ter, sen as formalidades debidas e cometendo faltas que, pola súa gravidade ou transcendencia merezan especial correctivo; e se tivese especial relevancia, terá a consideración de moi grave.

Artigo 70.- Faltas moi graves.

Son faltas moi graves:

- 1.- A reincidencia en comisión de falta grave no período de seis meses, aínda que sexa de distinta natureza, sempre que mediase sanción.
- 2.- Máis de doce faltas non xustificadas de puntualidade, cometidas no período de seis meses ou de trinta nun ano, aínda que foran sancionadas independentemente.
- 3.- Tres ou máis faltas inxustificadas ao traballo no período dun mes, máis de seis no período de seis meses, ou trinta nun ano, aínda que foran sancionadas independentemente.
- 4.- A falsidade, deslealdade, a fraude, o abuso de confianza e o furto ou roubo, tanto a compañeiros de traballo como á empresa ou a terceiros relacionados co servizo durante o desempeño das súas tarefas ou fóra destas.
- 5.- O facer desaparecer, inutilizar, causar danos en máquinas, sistemas, instalacións, edificios, aparellos, documentos, etc., tanto na empresa como de clientes desta, así como causar accidentes por dolo, negligencia ou imprudencia inescusable.

6.- O realizar traballos por conta propia ou conta allea estando en situación de incapacidade laboral transitoria, así como realizar manipulacións ou falsidades para prolongar aquela situación.

7.- A continuada e habitual falta de aseo e limpeza, de tal índole que produza queixas xustificadas de mandos, compañeiros de traballo ou terceiros.

8.- A embriaguez ou calquera tipo de intoxicación por droga posta de manifesto durante a xornada laboral, que repercuta no traballo.

Só será sancionable con despedimento cando a embriaguez sexa habitual, entendéndose por habitualidade cando previamente houbera dous apercibimentos por escrito pola mesma causa.

9.- A violación do segredo de correspondencia de calquera tipo de documentos da empresa ou das persoas nos locais ou instalacións nas cales se realice a prestación dos servizos, e non gardar a debida discreción ou o natural sixilo dos asuntos e servizos dos que, pola misión do seu contido, deban ser sabedores, así como facer uso indebido da información contida nas bases de datos, incumprindo o establecido na vixente Lei de Protección de Datos.

10.- Os malos tratos de palabra ou de obra, falta grave de respecto e consideración ás persoas dos seus superiores, compañeiros, persoal ao seu cargo ou familiares destes, así como aos clientes e ás persoas nos locais ou instalacións das cales se realizase a súa actividade e aos empregados destas se os houber.

11.- O abandono do traballo en postos de responsabilidade unha vez tomado posesión destes, e a inhiación ou pasividade na súa prestación.

12.- A diminución voluntaria e continuada no rendemento.

13.- Actos de acoso sexual, considerándose de especial gravidade os dirixidos a persoas subordinadas con abuso de posición privilexiada.

Para tales efectos entenderanse como actos de acoso sexual todas aquelas condutas de tal natureza, desenvolvidas no ámbito da empresa, que resultan ofensivas e non desexadas por quen as sofre, creando un contorno laboral ofensivo, hostil, intimidatorio e humillante, determinando unha situación que afecta ao emprego e ás condicións de traballo.

14.- O abuso de autoridade.

15.- A competencia desleal por dedicarse dentro ou fóra da xornada laboral a desenvolver por conta propia idéntica actividade que a empresa, ou dedicarse a ocupacións particulares que estean en aberta pugna co servizo.

16.- Esixir ou pedir polos seus servizos remuneración ou premios de terceiros, calquera que sexa a forma ou pretexto que para a doazón se empregue.

17.- A imprudencia en acto de servizo, se implicase risco de accidente para si ou para compañeiros ou persoal e público, ou perigo de avaría para as instalacións.

18.- O Acoso por razón de xénero.

Artigo 71.- Sancións.

1.- Por faltas leves:

- a).- Amoestación verbal.
- b).- Amoestación escrita.
- c).- Suspensión de emprego e soldo de ata dous días.

2.- Por faltas graves:

- a).- Suspensión de emprego e soldo dun a dez días.
- b).- Inhabilitación para o ascenso durante un ano.

3.- Por faltas moi graves:

- a).- Suspensión de emprego e soldo de 11 días a 3 meses.
- b).- Perda temporal ou definitiva da categoría laboral.
- c).- Despedimento.

Para proceder á imposición das anteriores sancións estarase ao disposto na lexislación vixente, comunicándose á representación legal dos traballadores, se a houber, as sancións por faltas graves ou moi graves.

As faltas prescribirán aos 10 días cando sexan cualificadas de leves; aos 20 días cando o foron como graves; e aos 60 días cando sexan moi graves, considerándose para o seu cómputo a data na que a empresa tivo coñecemento dos feitos, e en calquera caso aos seis meses de se ter cometido.

Todas as faltas anotarase no expediente persoal do traballador, quedando canceladas aos dous meses as leves, aos catro meses as graves e ao ano as moi graves.

CAPÍTULO XVI.- FORMACIÓN PROFESIONAL.

Artigo 72.- Principios xerais.

De conformidade co que establece o artigo 23 do Estatuto dos Traballadores, e co fin de facilitar a formación do persoal que presta os seus servizos neste sector, os traballadores terán dereito a ver facilitada a realización de estudos para a obtención de títulos académicos ou profesionais recoñecidos oficialmente, e a de cursos de perfeccionamento organizados pola propia empresa ou outros organismos.

Artigo 73.- Obxectivos.

A formación profesional buscará atender, entre outros, os seguintes obxectivos:



- A).- A adaptación ao posto de traballo e ás súas modificacións.
- B).- A especialización dentro do propio traballo.
- C).- A reconversión profesional.
- D).- A ampliación dos coñecementos dos traballadores aplicables ás actividades do sector.

Artigo 74.- Formación a nivel de sector.

As partes asinantes deste Convenio asumen o contido íntegro do vixente Acordo Nacional de Formación Continua, que desenvolverá os seus efectos no ámbito funcional deste Convenio.

Para tales efectos constituirase unha Comisión Paritaria, dentro do mes seguinte ao da publicación deste Convenio, que funcionará como Comisión Sectorial de Formación, e integrada por catro representantes das organizacións sindicais asinantes deste Convenio, e catro representantes dos empresarios.

O funcionamento desta Comisión realizarase na forma que esta acorde, podendo formar parte dela, tamén, como asesores, con voz pero sen voto, dúas persoas por cada unha das dúas representacións.

A Comisión Sectorial de Formación queda facultada para desenvolver cantas iniciativas sexan necesarias para a aplicación de devandito Acordo Nacional.

Ao pacto deste apartado confíreselle carácter normativo para os únicos efectos do disposto no artigo 86.3 do Estatuto dos Traballadores.

Artigo 75.- Información.

As empresas informarán con carácter previo aos representantes legais dos traballadores sobre o seu plan anual de formación, que poderán emitir informes sobre este, que en ningún caso terán carácter vinculante.

Artigo 76.- Períodos de formación previa e formación continua.

O período de formación previo á contratación como operador entenderase terminado cando a persoa atenda chamadas reais.

Cando os traballadores contratados deban asistir con carácter obrigatorio a cursos de formación, as empresas aboarán as horas empregadas ao valor tipo hora convenio que corresponda ao nivel salarial do traballador.

CAPÍTULO XVII.- DEREITOS SINDICAIS.

Artigo 77.- Representantes dos traballadores.

Para os efectos do establecido neste Convenio, as referencias aos representantes legais dos traballadores comprenden tanto a de carácter unitario como a sindical.

Artigo 78.- Dereito de información.

As empresas porán a disposición dos representantes unitarios dos traballadores, e de cada unha das seccións sindicais legalmente constituídas, un taboleiro de anuncios en cada centro de traballo -plataformas externas ou internas-, que permita a aqueles expor en lugar idóneo, de doada visibilidade e acceso, propaganda e comunicados de tipo sindical e laboral. Fóra dos devanditos taboleiros queda prohibida a fixación dos citados comunicados e propaganda.

Artigo 79.- Horas dos representantes legais dos traballadores.

As horas de permiso retribuído que para os representantes legais dos traballadores dispón o Estatuto dos Traballadores, poderán ser acumuladas mensualmente nun ou máis de tales membros, contando coa vontade dos interesados.

A devandita acumulación deberá ser por meses, e as non utilizadas non poderán trasladarse a outros meses, nin polo conxunto de cargos, nin individualmente, con excepción das empresas nas que polo seu censo de traballadores só contén cun representante; nese caso o devandito traballador poderá acumular as súas horas cada dous meses.

Con tales efectos, a cesión das horas acumuladas deberase presentar por escrito á empresa, con antelación á súa utilización, e debidamente asinado polo cedente e a aceptación do cesionario.

Artigo 80.- Procedemento electoral. Elección.

De conformidade co que autoriza o artigo 69.2 do Estatuto dos Traballadores, e dada a mobilidade do persoal no sector, poderán ser elixibles aqueles traballadores que teñan 18 anos cumpridos e unha antigüidade na empresa de polo menos tres meses.

Dadas as especiais características da prestación de servizos nas empresas de Contact Center, o ámbito para a celebración de eleccións para delegados de persoal e membros do comité de empresa, será o provincial. En consecuencia constituirase un comité de empresa naquelas empresas que suman no devandito ámbito un número non inferior a cincuenta traballadores. Se non se alcanza o devandito número, elixirase o número de delegados de persoal que corresponda.

Artigo 81.- Representación na Unións Temporais de Empresas.

Cando nas unións temporais de empresas non exista representación legal dos traballadores, de acordo co establecido no Título II, capítulo I do Estatuto dos Traballadores, os sindicatos co carácter de máis representativos, terán dereito a nomear un delegado sindical na UTE que conte con máis de cen traballadores, calquera que sexa a clase do seu contrato.

Os delegados sindicais nomeados de acordo co previsto no parágrafo anterior terán os dereitos, facultades e competencias, regulados no artigo 10 da LOLS, salvo na materia relativa a crédito horario, o límite do cal queda establecido en quince horas mensuais.

Artigo 82.- Información sobre os procesos de selección de persoal.

As empresas virán obrigadas a poñer en coñecemento da representación legal dos traballadores nestas, os criterios a seguir nos procesos de selección de persoal, así como a iniciación da campaña para o devandito proceso, e o número de traballadores, se é posible, a contratar.

Se os criterios fixados pola empresa non varían dun proceso a outro, non haberá obriga de reiterar estes.

Artigo 83.- Preferencia dos representantes dos traballadores.

Os representantes legais dos traballadores terán prioridade de permanencia no centro de traballo, respecto dos demais traballadores, e dentro do ámbito das súas funcións, nos supostos de extinción anticipada do contrato de traballo por diminución do volume de traballo, conforme se regula neste Convenio.

CAPÍTULO XVIII.- COMISIÓN PARITARIA DE INTERPRETACIÓN.

Artigo 84.- Composición e funcións.

De conformidade co previsto no artigo 85.2 do Estatuto dos Traballadores, créase unha Comisión mixta paritaria de interpretación e seguimento do Convenio.

A devandita Comisión terá a súa sede en Madrid.

A Comisión estará integrada paritariamente por cinco representantes de cada parte, sindicatos e empresarios asinantes do Convenio. Con idénticos criterios existirán catro suplentes por cada representación. A Comisión poderá interesar os servizos de asesores ocasionais ou permanentes en cantas materias sexan da súa competencia, que serán libremente designados polas partes, e contarán con voz pero sen voto.

A Comisión elixirá cada ano, de entre os seus membros con voz e voto, un Presidente e un Secretario. Tanto a Presidencia como a Secretaría serán desempeñadas de forma alterna pola representación sindical e empresarial, non podendo coincidir simultaneamente nunha mesma representación ambos os cargos.

Os acordos da Comisión requirirán, en calquera caso, o voto favorable da maioría de cada unha das dúas representacións.

Son funcións específicas da Comisión:

- A).- A interpretación e desenvolvemento deste Convenio.
- B).-O seguimento sobre a aplicación e desenvolvemento da devandita normativa, elaborando, a tal fin, un plan de seguimento trimestral.
- C).-Realizar trimestralmente un informe sobre a evolución do emprego e contratación no sector.

D).- Mediar naqueles conflitos que voluntaria e conxuntamente lles sexan sometidos polas partes afectadas e que versen sobre a aplicación ou interpretación da normativa sectorial aludida.

E).- Entender, de forma previa á vía administrativa e xudicial, en relación aos conflitos colectivos que poidan ser interpostos por quen está lexitimado para iso, con respecto á aplicación dos preceptos derivados deste Convenio Colectivo.

O sometemento e solución dunha materia pola Comisión Paritaria eximirá do trámite de coñecemento previo cando se reitere esta.

F).- Elaborar un informe anual acerca do grao de cumprimento do Convenio Colectivo, das dificultades xurdidas na súa aplicación e interpretación e do desenvolvemento dos propios traballos previstos no Convenio e encargado para o seu desempeño a Comisións específicas.

G).- Interpretar e resolver cantas cuestións poidan presentárselle en canto á duración do mandato dos representantes dos traballadores, así como en canto a número e composición destes ou dos seus órganos de representación colexiada, por alteracións nos cadros de persoal das empresas.

Artigo 85.- Procedemento.

Os asuntos sometidos á Comisión Paritaria, por calquera das partes asinantes deste Convenio, revestirán o carácter de ordinarios ou extraordinarios, outorgando tal cualificación calquera das partes que a integren.

No primeiro suposto, a Comisión deberá resolver en prazo de quince días, e no segundo no de 48 horas.

Con independencia das reunións que se deban realizar a pedimento das partes integrantes da Comisión, o Presidente convocará trimestralmente esta para realizar un seguimento das funcións e tarefas que lle son propias.

As reunións serán convocadas polo Presidente con indicación dos asuntos que han ser tratados, redactándose acta por escrito destas, que serán remitidas no prazo dun mes a todos os membros da Comisión.

Cando a reunión sexa a pedimento dos traballadores e dos empresarios, a iniciación do procedemento formalizarase por escrito no que necesariamente se fará constar:

1.- Identificación dos solicitantes, cos datos persoais e sociais necesarios.

2.- Carácter co que se actúa (traballador ou empresario) explicitando se é o caso as facultades de representación.

3.- Tipo de actuación que se require.

4.- Exposición dos feitos, e os puntos ou extremos que se someten.

5.- Asinamento. Se a actuación requirida fóra de mediación, o escrito deberá estar asinado conxuntamente polas partes en conflito, e farase figurar de forma explícita o compromiso voluntariamente asumido de someter a controversia á mediación da Comisión.

A Comisión poderá establecer un modelo normalizado de iniciación do procedemento.

Os gastos que puidesen orixinarse como consecuencia da actuación da Comisión non serán repercutidos nin aos afiliados aos sindicatos asinantes do Convenio, nin ás entidades asociadas á representación empresarial asinante do Convenio.

Unha vez recibido o escrito de iniciación de procedemento, e reunida a Comisión, nun prazo máximo de 15 días examinará este observando se se cumpren os requisitos esixidos, se os feitos están suficientemente claros, así como os puntos ou extremos que se lle someten, e cal é o tipo de actuación que se require.

Se observase a existencia de defectos formais, non emendables de oficio, solicitará das partes, con suspensión do prazo para pronunciarse, a corrección de tales defectos nun prazo non superior a cinco días hábiles; transcorridos estes, sen se ter feito, arquivará sen máis o expediente.

Se dos feitos expostos, ou dos puntos ou extremos sometidos, non aparecesen claras as pretensións, tamén con suspensión do prazo para pronunciarse, solicitará das partes as aclaracións ou ampliacións que entenda necesarias, para que estas, nun prazo non superior a 5 días hábiles, así o fagan, arquivando o expediente se non o fixesen; se unha das partes cumprise con iso, e a outra non, a Comisión entrará a coñecer sobre a base das ampliacións e aclaracións da parte que cumpriu con iso.

Se do tipo de actuación que se require resultase a non competencia da Comisión, esta comunicarállelo sen máis ás partes, arquivando o expediente.

A Comisión poderá requirir os informes e asesoramentos técnicos que considere poden axudar á solución dos aspectos controvertidos.

Unha vez recibidos todos os informes e aclaracións solicitados, a Comisión reunirse dentro dos cinco días hábiles seguintes para emitir informe de resolución segundo proceda.

O procedemento finalizará mediante o informe ou resolución, segundo os casos, que emita a Comisión dentro do prazo establecido para iso, e que se notificará integramente ás partes afectadas, incorporándose o orixinal ao expediente aberto, unha vez asinado polo Presidente e o Secretario. As partes poderán solicitar as certificacións que deste requiran que irán asinadas polo Secretario co visto e prace do Presidente.

Se da reunión da Comisión non resultase acordo, no informe ou resolución farase constar a posición de cada unha das representacións.

A solicitude de intervención da Comisión non privará ás partes interesadas do dereito a usar a vía administrativa, arbitral ou xudicial, segundo proceda.

De todos os procedementos seguidos pola Comisión abrírase e pecharase o correspondente expediente que se arquivará, unha vez finalizado, na sede da Comisión, baixo a custodia do Secretario.

Mentres dure o procedemento na Comisión, as partes non poderán acudir a outras instancias, nin expor medidas de presión ou declarar conflito colectivo ata que a Comisión se pronuncie sobre a cuestión sometida ao seu coñecemento.

Artigo 86.- Crédito horario para as Comisións paritarias sectoriais.

Para a correcta administración e goberno deste Convenio a través das Comisións paritarias sectoriais establecidas, e o desenvolvemento do traballo destas, as organizacións sindicais asinantes deste terceiro Convenio terán dereito a dispor do volume de horas correspondentes a dezaioito persoas liberadas,

con carácter nominativo, dez das cales estarán asignadas a COMFIA-CCOO e oito a FES-UGT, conforme á representación acreditada na negociación deste Convenio.

Mediante acordo con cada organización sindical determinarase o exercicio deste dereito.

CAPÍTULO XIX.- SOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS.

Artigo 87.- Sometemento ao ASEC.

As partes asinantes deste Convenio estiman necesario establecer procedementos voluntarios de solución dos conflitos de carácter colectivo; por iso acordan a súa adhesión ao ACORDO SOBRE SOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS COLECTIVOS (ASEC), vixente e aos que puidesen substituílo durante a vixencia deste Convenio, que producirán plenos efectos nos ámbitos de obrigar deste Convenio.

Aqueles conflitos colectivos que teñan ámbito exclusivo de Comunidade Autónoma serán sometidos ás instrucións creadas para o efecto na devandita Comunidade.

CAPÍTULO XX .- IGUALDADE DE OPORTUNIDADES.

Artigo 88.- Garantía de Igualdade de oportunidades e Plans de Igualdade.

As relacións laborais nas empresas deberán estar presididas polos principios de igualdade e non discriminación, entre outras causas, por razón de xénero.

As empresas realizarán e levarán a cabo os seus mellores esforzos para lograr a igualdade de oportunidades en todas as súas políticas, en particular a igualdade de xénero adoptando medidas dirixidas a evitar calquera tipo de discriminación laboral entre homes e mulleres.

No caso de empresas de máis de 250 traballadores, as medidas de igualdade a que se refire o parágrafo anterior, e sempre que exista acordo en cada empresa entre a Dirección e os representantes legais dos traballadores, procurarase que se establezan a través da elaboración dun Plan de Igualdade, que deberá ser obxecto de desenvolvemento nos termos e condicións establecidos legalmente.

As medidas de igualdade que se adopten axustaranse, en todo caso, ás seguintes previsións:

- As empresas elaborarán e aplicarán un plan de igualdade, previa negociación ou consulta, se é o caso, coa representación legal dos traballadores e traballadoras, cando a autoridade laboral acordase nun procedemento sancionador a substitución das sancións accesorias pola elaboración e aplicación do devandito plan, nos termos que se fixen no indicado acordo.
- Poderán elaborarse ou implantarse plans de igualdade para as empresas de menos de 250 traballadores, previa consulta á representación legal dos traballadores e traballadoras.
- Os plans de igualdade das empresas son un conxunto ordenado de medidas, adoptadas logo de realizar un diagnóstico de situación, tendentes a alcanzar na empresa a igualdade de trato e de oportunidades entre mulleres e homes e a eliminar a discriminación por razón de sexo.

- Os plans de igualdade, no caso de que se alcance o acordo referido no parágrafo segundo deste artigo, fixarán os concretos obxectivos de igualdade a alcanzar, as estratexias e prácticas a adoptar para a súa consecución, así como o establecemento de sistemas eficaces de seguimento e avaliación dos obxectivos fixados.
- Para a consecución dos obxectivos fixados, os plans de igualdade poderán contemplar, entre outras, as materias de acceso ao emprego, clasificación profesional, promoción e formación, retribucións, ordenación do tempo de traballo para favorecer, en termos de igualdade entre mulleres e homes, a conciliación laboral, persoal e familiar, e prevención do acoso sexual e do acoso por razón de sexo.
- Os plans de igualdade que de conformidade coas previsións deste precepto se chegasen a establecer, incluírán a totalidade dunha empresa, sen prexuízo do establecemento de accións especiais adecuadas respecto de determinados centros de traballo.
- Garántese o acceso da representación legal dos traballadores e traballadoras ou, na súa falta, dos propios traballadores e traballadoras, á información sobre o contido dos Plans de igualdade e a consecución dos seus obxectivos.
- O previsto no parágrafo anterior entenderase sen prexuízo do seguimento da evolución dos acordos sobre plans de igualdade por parte da comisión paritaria dos convenios colectivos ás que estes atribúan estas competencias.

DISPOSICIÓN ADICIONAIS.

DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMEIRA.- Parellas de feito.

Recoñécense os mesmos dereitos que o Convenio contempla para os cónxuxes en matrimonio ás persoas que non se tendo casado entre elas conviven en unión afectiva, estable e duradeira, previa xustificación destes extremos mediante certificación de inscrición no correspondente rexistro oficial de parellas de feito. A devandita certificación poderá substituírse, naquelas poboacións onde non exista rexistro oficial, mediante acta notarial.

No suposto de conflitos de intereses con terceiros, o recoñecemento do dereito que corresponda realízase de conformidade coa resolución que, de xeito firme, se dite pola autoridade administrativa ou xudicial competente, conforme ao ordenamento positivo vixente.

DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA.- Xénero neutro.

No texto do Convenio utilizouse o masculino como xenérico para englobar os traballadores e as traballadoras, sen que isto supoña ignorancia das diferenzas de xénero existentes, para o efecto de non realizar unha escritura demasiado complexa.

DISPOSICIÓN ADICIONAL TERCEIRA.- Acoso sexual.

As partes afectadas por este Convenio asumen o compromiso de velar porque exista na empresa un ambiente exento de risco para a saúde e, en concreto, para o acoso sexual, establecendo procedementos

nas empresas para presentar queixas por quen sexa vítima de tales tratos, a fin de obter axuda inmediata, utilizando para iso o Código de Conduta Comunitario, relativo á protección da dignidade da muller e do home no traballo.

DISPOSICIÓN FINAL DERROGATORIA.

Para os efectos establecidos no artigo 86.4 do Estatuto dos Traballadores, as partes asinantes, tal e como manifestan no seu Preámbulo, acordan que este Convenio Colectivo Estatal do Sector de Contact Center, substitúe, derroga e deixa sen ningún efecto, na súa integridade e en toda a súa extensión, o III Convenio Colectivo Estatal para o Sector de Telemarketing.

ANEXO I

TÁBOA SALARIO BASE			
NIVEL	SALARIO 2007 con incremento a conta 3%	SALARIO 2007 Final 4,2%	SALARIO 2008 Inicial 2,25%
1	31.371,45	31.736,95	32.451,03
2	28.430,16	28.761,39	29.408,52
3	24.513,12	24.798,70	25.356,68
4	20.596,08	20.836,03	21.304,84
5	18.146,16	18.357,57	18.770,62
6	15.478,65	15.658,98	16.011,31
7	14.776,66	14.948,81	15.285,16
8	14.039,59	14.203,15	14.522,72
9	13.548,20	13.706,04	14.014,43
10	12.811,12	12.960,38	13.251,99
11	12.249,53	12.392,25	12.671,08
12	12.067,03	12.207,61	12.482,28

ANEXO II

Recarga festivos normais (valor recarga día)			
NIVEL	SALARIO 2007 con incremento a conta 3%	SALARIO 2007 Final 4,2%	SALARIO 2008 Inicial 2,25%
6	40,37	40,84	41,75
7	38,54	38,99	39,87
8	36,60	37,03	37,86
9	35,31	35,72	36,52
10	33,41	33,81	34,57
11	31,94	32,32	33,04

Recarga festivos especiais (valor recarga día)			
NIVEL	SALARIO 2007 con incremento a conta 3%	SALARIO 2007 Final 4,2%	SALARIO 2008 Inicial 2,25%
6	85,60	86,60	88,55
7	81,71	82,66	84,52
8	77,64	78,54	80,31
9	74,90	75,78	77,48
10	70,82	71,65	73,26
11	67,71	68,50	70,04

Recarga domingos (valor recarga día)			
NIVEL	SALARIO 2007 con incremento a conta 3%	SALARIO 2007 Final 4,2%	SALARIO 2008 Inicial 2,25%
6	13,91	14,07	14,39
7	13,28	13,43	13,74
8	12,63	12,77	13,06
9	12,18	12,32	12,60
10	11,52	11,65	11,91
11	11,01	11,14	11,39

NOTA: Estes importes veñen referidos a xornadas de 8 horas, obténdose o valor hora mediante a división do salario base, contido nas táboas do Anexo I, entre as 1.764 horas de xornada máxima anual, debéndose calcular en xornadas inferiores a parte proporcional.

Os importes correspondentes aos restantes niveis salariais, que non figuran nesta táboa, exceptuando os coincidentes, serán calculados mediante operación idéntica á seguida para esta.

Cando os festivos non se compensen con día libre, non se aboará a recarga, e retribuirase o festivo traballado conforme ao artigo 51 deste convenio.

As táboas cos incrementos correspondentes para os anos 2008 e 2009, así como a actualización e atrasos que puidesen xerarse das táboas de 2007, serán establecidos na Comisión Paritaria de Vixilancia e interpretación de acordo co establecido no Art. 45 deste convenio.

Pluses salariais		
NIVEL	SALARIO 2007 Final 4,2%	SALARIO 2008 Inicial 2,25%
Idiomas/mensual	99,42	101,65
Nocturnidade/hora	1,49	1,52
Transporte/día	4,97	5,09

ÍNDICE

PREÁMBULO

CAPÍTULO I.- EXTENSIÓN.

Artigo 1.- Ámbito territorial.

Artigo 2.- Ámbito funcional.

Artigo 3.- Ámbito persoal.

Artigo 4.- Convenios de ámbitos inferiores.

CAPÍTULO II.- ÁMBITO TEMPORAL.

Artigo 5.- Vixencia.

Artigo 6.- Duración.

Artigo 7.- Forma da denuncia.

CAPÍTULO III.- COMPENSACIÓN, ABSORCIÓN E GARANTÍAS.

Artigo 8.- Globalidade.

Artigo 9.-Absorción e compensación.

Artigo 10.- Condicións máis beneficiosas.

CAPÍTULO IV.- ORGANIZACIÓN DO TRABALLO

Artigo 11.- Principios da organización do traballo.

CAPÍTULO V.-CONTRATACIÓN.

Artigo 12.- Principios xerais.

Artigo 13.- Contratación do persoal de estrutura.

Artigo 14.- Contratación do persoal de operacións.

Artigo 15.- Contratación a tempo parcial.

Artigo 16.- Información sobre a contratación.

Artigo 17.- Extinción do contrato por obra ou servizo por diminución do volume da campaña contratada.

Artigo 18.- Cambio de empresa de Contact Center na prestación de servizos a terceiros.

Artigo 19.- Cesamentos voluntarios.

Artigo 20.- Período de proba.

Artigo 21.- Igualdade de condicións.

CAPÍTULO VI.- MOBILIDADE.

Artigo 22.- Mobilidade funcional

CAPÍTULO VII.- TEMPO DE TRABALLO.

Artigo 23.- Xornada.



Artigo 24.- Distribución irregular da xornada.

Artigo 25.- Descansos.

Artigo 26.- Fins de semana.

Artigo 27.- Horarios e quendas.

CAPÍTULO VIII.- VACACIÓNS, PERMISOS E LICENZAS.

Artigo 28.- Vacacións.

Artigo 29.- Permisos retribuídos.

Artigo 30.- Permisos non retribuídos.

CAPÍTULO IX.- EXCEDENCIAS E REDUCIÓN DA XORNADA POR MOTIVOS FAMILIARES.

Artigo 31.- Excedencias especiais.

Artigo 32.- Outros tipos de Excedencia

Artigo 33.- Redución da xornada por motivos familiares.

Artigo 34.- Concreción horaria e determinación do período de aproveitamento.

CAPÍTULO X.- CLASIFICACIÓN E PROMOCIÓN PROFESIONAL.

Artigo 35.- Principios xerais.

Artigo 36.- Aspectos básicos para a clasificación profesional.

Artigo 37.- Sistema de clasificación profesional.

Artigo 38.- Grupos profesionais: descrición.

Artigo 39.- Promoción profesional no grupo de operacións.

Artigo 40.- Comisión de clasificación profesional.

Artigo 41.- Niveis.

CAPÍTULO XI.- CONCEPTO E ESTRUCTURA DAS RETRIBUCIÓNS ECONÓMICAS.

Artigo 42.- Principios xerais sobre retribución.

Artigo 43.- Conceptos retributivos.

Artigo 44.- Salario base.

Artigo 45.- Incrementos salariais.

Artigo 46.- Complementos salariais.

PLUSES SALARIAIS

Artigo 47.- Complementos de vencemento superior ao mes.

Artigo 48.- Complementos do posto de traballo.

Artigo 49.- Complementos por festivos e domingos.

Artigo 50.- Plus de nocturnidade.

Artigo 51.- Horas extraordinarias.

Artigo 52.- Retribución en vacacións

PLUSES EXTRASALARIAIS

Artigo 53.- Plus de transporte.

Artigo 54.- Gastos de locomoción e axudas de custo.

Artigo 55.- Acto de repercusión en prezos e competencia desleal.

CAPÍTULO XII.- PREVENCIÓN, SEGURIDADE E SAÚDE NO TRABALLO.

Artigo 56.- Saúde laboral.

Artigo 57.- Pausas en PVD.

Artigo 58.- Comisión paritaria sectorial de seguridade e saúde.

Artigo 59.- Funcións da Comisión Paritaria Sectorial de Seguridade e Saúde.

Artigo 60.- Vixilancia da saúde.

Artigo 61.- Avaliación de riscos.

Artigo 62.- Formación e información na prevención.

CAPÍTULO XIII.- PROTECCIÓN DA MATERNIDADE E MEDIDAS DE PROTECCIÓN ÁS VÍTIMAS DE VIOLENCIA DE XÉNERO

Artigo 63.- Suspensión do contrato de traballo.

Artigo 64.- Protección da maternidade.

Artigo 65.- Medidas de protección da muller vítima de violencia de xénero.

CAPÍTULO XIV.- PRESTACIÓNS SOCIAIS.

Artigo 66.- Complementos nos supostos de incapacidade temporal.

CAPÍTULO XV.- FALTAS E SANCIÓNIS.

Artigo 67.- Principios xerais.

Artigo 68.- Faltas leves.

Artigo 69.- Faltas graves.

Artigo 70.- Faltas moi graves.

Artigo 71.- Sancións.

CAPÍTULO XVI.- FORMACIÓN PROFESIONAL.

Artigo 72.- Principios xerais.

Artigo 73.- Obxectivos.

Artigo 74.- Formación a nivel de sector.

Artigo 75.- Información.

Artigo 76.- Períodos de formación previa e formación continua.

CAPÍTULO XVII.- DEREITOS SINDICAIS.



Artigo 77.- Representantes dos traballadores.

Artigo 78.- Dereito de información.

Artigo 79.- Horas dos representantes legais dos traballadores.

Artigo 80.- Procedemento electoral. Elección.

Artigo 81.- Representación na Unións Temporais de Empresas.

Artigo 82.- Información sobre os procesos de selección de persoal.

Artigo 83.- Preferencia dos representantes dos traballadores.

CAPÍTULO XVIII.- COMISIÓN PARITARIA DE INTERPRETACIÓN.

Artigo 84.- Composición e funcións.

Artigo 85.- Procedemento.

Artigo 86.- Crédito horario para as Comisións paritarias sectoriais.

CAPÍTULO XIX.- SOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS.

Artigo 87.- Sometemento ao ASEC.

CAPÍTULO XX.- IGUALDADE DE OPORTUNIDADES.

Artigo 88.- Garantía de Igualdade de oportunidades e Plans de Igualdade.

DISPOSICIÓN ADICIONAIS.

PRIMEIRA.- Parellas de feito.

SEGUNDA.- Xénero neutro.

ADICIONAL TERCEIRA.- Acoso sexual.

DISPOSICIÓN FINAL DERROGATORIA.

ANEXO I

ANEXO II

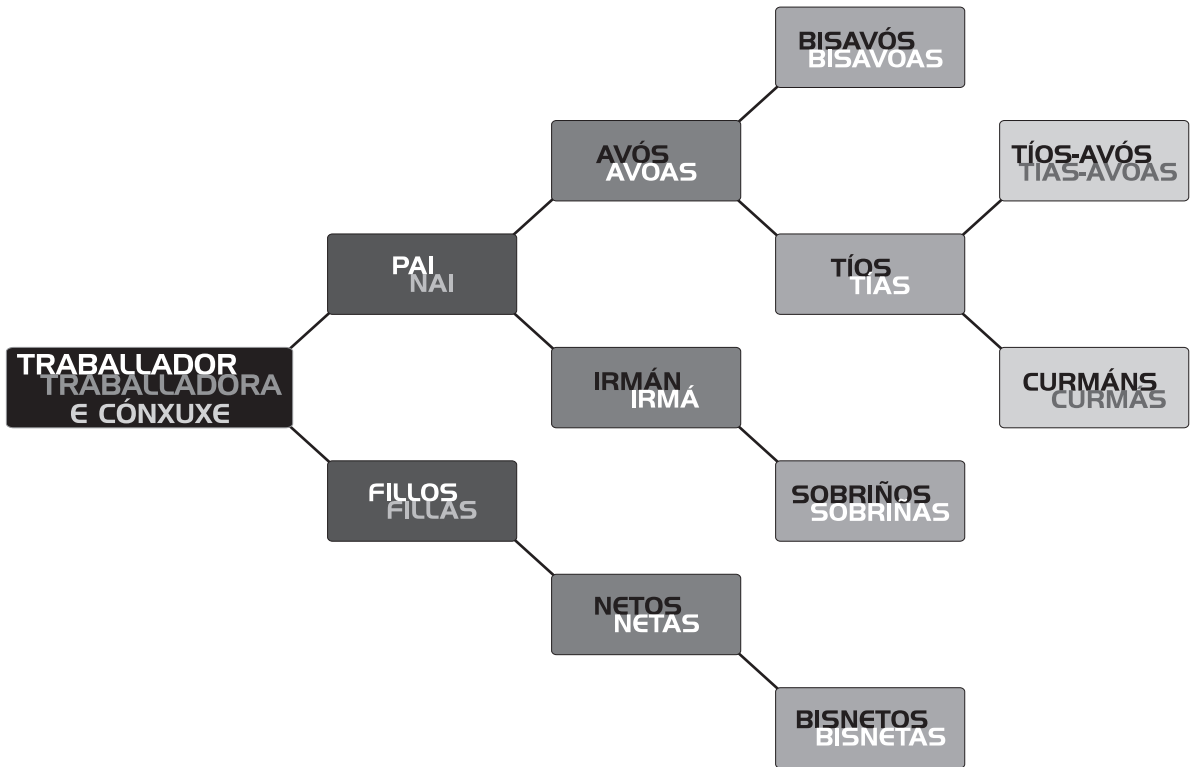
Graos de parentesco

1º grao

2º grao

3º grao

4º grao



*estes graos de parentesco aplicanse por afinidade á familia política



Confederación Intersindical Galega

TELEMARKETING