



## Plataforma Negociación IV Convenio Contact Center

### CAPÍTULO V – CONTRATACIÓN

- O tipo de contratación máis normalizada no persoal de operacións será a contratación indefinida, como mínimo o 70% deberá estar contratado baixo esta modalidade.
- Por finalización de contrato temporal, excepto nos casos do contrato de interinidade e dos contratos formativos, o traballador/a terá dereito a recibir unha indemnización de contía equivalente á parte proporcional da cantidade que resultaría de aboar 20 días de salario por cada ano de servizo rateándose por meses os períodos de tempo inferiores a un ano e cun máximo de 12 mensualidades.
- Tempo parcial: Entenderase por contrato a tempo parcial aquel en que a xornada semanal total estea comprendida entre as 20 horas semanais como mínimo e o 77% da xornada semanal ordinaria fixada no presente convenio colectivo como máximo. Non se poderán subscribir contratos a tempo parcial por baixo da xornada mínima antes fixada. Aqueles contratos que, incluídas as horas complementarias que se pacten, superen o 77% da xornada semanal ordinaria, retribuiranse como se fosen contratos a xornada completa. Porén, non será de aplicación o expresado no parágrafo anterior a aqueles contratos a tempo parcial validamente subscritos coa empresa que excedan o límite do 77 % con motivo de verificarse por calquera circunstancia legal ou pactada unha redución da xornada semanal ordinaria.

A contratación a tempo completo será a máis normalizada, non podendo a contratación a tempo parcial superar o 30% e terá, este persoal, prioridade para ampliar xornada en caso de vacantes.

- Prohibición da contratación a través de ETT's. O persoal que xa estivera contratado a través desta modalidade pasara directamente a ser persoal contratado pola empresa, mantendo a antigüidade do primeiro contrato por ETT.

- Eliminación do artigo 17
- Cambio de empresa de Contact Center na prestación de servizos a terceiros: A nova empresa terá a obriga de subrogar a todo o persoal respectando as condicións laborais da antiga empresa.

## **CAPÍTULO VII – TEMPO DE TRABAJO**

- A xornada laboral será de 35 horas semanais.
- Eliminación da xornada irregular
- A libranza semanal debe ser en días continuos e non poderá coincidir en día festivo, de facelo deberá reasignarse o día de libranza.
- Descansos:
  - Se a xornada é de entre catro e seis horas, un descanso de vinte minutos.
  - Se a xornada é de entre seis e oito horas, un descanso de trinta minutos.

A empresa non poderá establecer os descansos antes de transcorrer dúas horas dende o inicio da xornada para xornadas de entre 4 e 6 horas e tres horas para xornadas de entre 6 e 7 horas. Tampouco poderá establecerse despois de que falten noventa ou menos minutos para a conclusión da xornada.
- Fins de semana: Cada persoa contratada traballará como máximo unha fin de semana ao mes agás contratos exclusivos con fin de semana
- Horarios e quendas:
  - O persoal con cargas familiares terá preferencia á hora de elixir quenda de traballo.
  - Mínimo 60% do persoal con quenda continuada; a quenda partida só poderá aplicarse a persoal con xornada completa e se asignará un plus de dietas consistente nunha retribución diaria de 10€.
  - As empresas publicarán os horarios de traballo con polo menos un mes de antelación. Só se poderán modificar os horarios publicados, dentro das bandas fixadas, dun máximo do 20% do persoal, con 14 días de antelación. Para ese efecto, este 20% do persoal deberá ser informado da devandita circunstancia á data de publicación dos horarios e determinarase de forma rotativa.

## CAPÍTULO VIII – VACACIONS, PERMISOS E LICENZAS

- As vacacións serán 23 días laborais, entendendo como días non laborais a estes efectos sábados, domingos e festivos.
- Garantirase o disfrute de polo menos 15 días continuados en período estival, considerándose este dende o 15 de xuño ao 15 de setembro.
- As vacacións confirmaranse con un mínimo de 4 meses de antelación. No caso de que o traballador ou traballadora o solicite con menor antelación a empresa responderá a solicitude nun prazo máximo de 7 días.
- Xunto coa publicación do calendario laboral, o cal deberá recoller os días festivos nos que non se traballará en cada servizo/plataforma, as empresas publicarán o número de cupos diarios dispoñibles para vacacións por servizo e quenda para favorecer un sistema transparente de concesión das mesmas
- Permisos retribuídos:
  - Artigo 28.1 a, b, c, d, e: Dende o primeiro día hábil despois do feito causante.
  - Artigo 28.1d: 5 días
  - Aumentar nos artigos 28.1 c) e d) o parentesco de ata terceiro grao de consanguinidade ou afinidade.
  - Dentro dos días de goce das licenzas retribuídas (excepto a de matrimonio) non computarán, para os efectos da súa duración, os días en que a persoa titular do dereito non tiña a obriga de traballar.
  - Dereito ao uso do tempo necesario para asistir a consultas médicas propias ou acompañamento a maiores/ menores/ persoas dependentes a cargo.
  - 3 días de asuntos propios urxentes e non recuperables, que non precisarán xustificación.
  - Permiso retribuído para asistencia e acompañamento a tratamentos de fecundación asistida (incluídos os días de reposo necesarios por cada intervención) e para acompañamento a exames prenatais e técnicas de preparación ao parto.
  - A realización dunha amniocentese terá carácter retribuído, ao tratarse dun exame prenatal. Mais ao precisar dun reposo domiciliario de, a lo menos, 48 horas (ou as que considere o persoal facultativo do centro hospitalario), a duración deste permiso retribuído será de dous días. Podendo acollerse a este

permiso tamén o home (ou muller, en caso de parellas do mesmo sexo) da traballadora xestante

- O persoal terá dereito a un permiso retribuído para aquelas ausencias de traballo que teñan relación con organismos administrativos (renovación do documento de identidade, cartilla sanitaria, trámites de separación, divorcio ou nulidade, trámites relativos á realización do proceso de transxenerización, titorías escolares, tutelas, etc)
- Permisos non retribuídos: En caso de adopción internacional, ou cando sexa necesario desprazamento previo das persoas adoptantes ao país de orixe do neno/a, o/a traballador/a disporá dun permiso non retribuído de ata catro semanas, incluso antes da resolución pola que se constitúa a adopción

## **CAPITULO IX: EXCEDENCIAS E REDUCIÓNS DE XORNADA POR MOTIVOS FAMILIARES**

- Quen por razón de garda legal teña ao seu coidado directo algunha persoa menor ou familiar a cargo, que sexa dependente deste, terá dereito a flexibilizar a xornada de traballo, distribuindo esta con absoluta liberdade, sempre que se cumpra o cómputo de horas semanais.
- Quen por razón de garda legal teña ao seu coidado directo algunha persoa menor ou familiar a cargo, que sexa dependente deste, terá dereito a unha redución de xornada, coa diminución proporcional de salario, entre polo menos un oitavo e un máximo da metade de duración daquela.
- Artigo 33. A concreción horaria e a determinación do período de goce do permiso de lactancia e da redución da xornada, previstos neste capítulo, correspondera ao traballador ou á traballadora, de xeito que poida compatibilizar a súa responsabilidade de coidado co seu traballo. Deberase preavisar á empresa por escrito con quince días de antelación, indicando o horario solicitado.

## **CAPÍTULO X – CLASIFICACIÓN PROFESIONAL**

- Redefinir e concretar en detalle as funcións de cada unha das categorías existentes.

- Acceso a nivel de Xestor/xestora automaticamente tras levar 3 anos prestando servizos como teleoperador/a especialista.
- Acceso a nivel xestor/xestora de 1ª tras 2 anos prestando servizos como xestor/a.
- Establecer sistema de promoción interna, tendo a empresa a obriga de publicar as vacantes e dar prioridade no proceso de promoción ao persoal que xa presta servizos na empresa sobre a contratación externa.

## **CAPITULO XI - CONCEPTOS E ESTRUCTURA DAS RETRIBUCIÓN ECONÓMICAS**

- Suba salarial para equiparación ao salario medio actual e posterior suba anual durante a vixencia do convenio ligada a subida dos prezos
- Suba anual por riba da suba do IPC engadindo a cláusula:  
Con independencia do momento en que teña lugar a publicación do presente convenio, e das actualizacións salariais das próximas anualidades, os incrementos salariais correspondentes deberán satisfacerse con carácter retroactivo desde o primeiro día de cada ano. Para tal efecto, os traballadores/as percibirán unha «nómina de atrasos» no mes seguinte a aquel en que se publique cada actualización salarial, debendo indicarse en tal nómina os períodos de servizos cos que se corresponden as cantidades satisfeitas. Cando deban satisfacerse salarios con carácter retroactivo, o ingreso das cotas correspondentes á Seguridade Social, desemprego, Fondo de Garantía Salarial e formación profesional realizarase nos prazos indicados no artigo 56.1.c) do Regulamento xeral de recadación da Seguridade Social, aprobado polo Real Decreto 1.415/2004, do 11 de xuño.
- Os salarios incluídos nas táboas salariais do presente convenio colectivo manteranse nun nivel superior ao 10% do Salario Mínimo Interprofesional (SMI). No caso dun incremento para este ano 2020 do SMI, as táboas salariais garantirán ese nivel superior ao 10%, aplicándose ese incremento no mes seguinte á aprobación do Real Decreto que fixe ese novo SMI.
- Establecer complementos de antigüidade por quinquenios, correspondente a un incremento salarial de 50€ por cada cinco anos de antigüidade no posto de traballo, computándose dende o primeiro

contrato baixo calquera modalidade, incluído o tempo de prestación de servizos a través dunha ETT se procedese.

- Establecer un complemento por sábados igual ao de domingo.
- Complemento por festivo nos días 24 e 31 de decembro a partir das 20.00h tamén gozarán da compensación como horas libres retribuídas.
- Plus de transporte diario en caso de que o centro de traballo se atope fóra do termo municipal, tales como polígonos industriais.
- Dieta para persoal con quenda partida consistente nunha retribución diaria de 10€.
- Plus de idioma por uso de lingua cooficial na Comunidade Autónoma.
- Establecer unha paga de beneficios no mes de marzo.

## **CAPITULO XII – PREVENCIÓN, SEGURIDADE E SAÚDE NO TRABAJO**

- Pausas en PVD: 7 minutos por cada hora de traballo efectivo.
- O tempo entre chamadas non poderá ser inferior a 50seg, tanto en postos de emisión como de recepción de chamadas.
- Prohibición de contratación de empresas de control de absentismo.
- As Mutuas non poderán xestionar as continxencias comúns e a Representación Legal dos/as Traballadores/as deberán participar do proceso de elección e cambio de mutua, podendo rexeitar a mutua contratada pola empresa.
- Recoñecemento de tódolos trastornos da voz, así como os trastornos musculoesqueléticos das extremidades superiores e rexión lumbosacra como inherentes ao posto de traballo e equiparables como enfermidade profesional ás establecidas no cadro do INSS.
- Obriga de avaliar anualmente o risco psicosocial.
- Formación para todo o cadro de persoal en foniatría e coidados da voz, como principal ferramenta de traballo.

## **CAPÍTULO XIII – PROTECCIÓN DA MATERNIDADE, PATERNIDADE E MEDIDAS DE PROTECCIÓN ÁS VÍTIMAS DE VIOLENCIA DE XÉNERO**

- Artigo 61.5: Engadir: aquelas nais que continúen a lactación natural, tamén disporán deste beneficio ata que o seu fillo ou filla cumpra os 6 meses de idade.
- Naqueles casos nos que as fillas/os sexan prematuras/os ou teñan que permanecer hospitalizados/as despois do parto, unha vez rematado o período de suspensión do contrato terase dereito a ausentarse dúas horas diarias con carácter retribuído mentres dure esta situación.
- Consideraranse xustificadas e remuneradas as faltas de asistencia ou puntualidade provocadas por violencia física, psicolóxica ou incidentes derivados de casos de violencia de xénero, acreditada polos servizos sociais de atención, servizos de saúde ou corpos de seguridade segundo proceda.
- Incapacidade temporal en caso de enfermidade: 100% do salario convenio dende o primeiro día.

## **CAPÍTULO XIV-PRESTACIÓNS SOCIAIS**

- Artigo 63.4 O salario Convenio inclúe os conceptos de: salario base, pagas extraordinarias, complementos de festivos normais, festivos especiais, domingos, plus de nocturnidade e plus de idiomas, así como as comisións por vendas e/ou incentivos á produción variables, de carácter ordinario, en función da actividade realizada, derivados do desempeño do seu posto de traballo.

## **ENGADIR UN CAPITULO NOVO: INTEGRACIÓN LABORAL DAS PERSOAS CON CAPACIDADES DISTINTAS.**

1. O presente convenio colectivo debe ser aplicado e interpretado polas partes baseándose no principio de igualdade de oportunidades e non discriminación por razón de discapacidade.

2. As garantías específicas recollidas neste convenio a favor da integración laboral das persoas con capacidades diferentes, nomeadamente en materia de contratación, mantemento e garantía do emprego, promoción profesional e económica e conciliación da vida laboral e familiar, teñen duración indefinida.

3. De conformidade coa lexislación vixente, as empresas que ocupen un número de 50 ou máis persoas traballadoras están obrigadas a que o 2% delas sexan persoas con capacidades diferentes. Durante a vixencia deste convenio, as partes comprométense a manter ou superar a referida porcentaxe de contratación de persoas con capacidades diferentes, renunciando a adoptar medidas alternativas á contratación.

4. As empresas están obrigadas a tomaren as medidas adecuadas para a adaptación do posto de traballo e a accesibilidade, en función das necesidades de cada situación concreta, a fin de permitir ás persoas con capacidades diferentes accederen ao emprego, desempeñaren o seu traballo, progresaren profesionalmente e acceder a formación. En caso de que estas medidas de adaptación resulten imposíbeis ou supoñan unha carga desproporcionada para a empresa, esta deberá xustificalo debidamente ante a representación dos traballadores/as.

5. Á hora de adoptar e aplicar as medidas de control e vixilancia do cumprimento da prestación de traballo, a empresa deberá ter en conta as condicións especiais das persoas traballadoras con capacidades diferentes e xustificalo debidamente ante a representación dos traballadores/as.

6. Os traballadores/as que experimentaran unha diminución na súa capacidade para realizaren as súas funcións habituais poderán solicitar ser destinados a traballos adecuados ás súas condicións actuais, sempre que existan postos vacantes. De non habelos, a empresa deberá xustificalo. En tal caso, seralles asignada a clasificación profesional que proceda de acordo cos seus novos cometidos, manténdose o salario que lles correspondía antes de pasaren a esta situación, se for superior. Cando na empresa existan postos adecuados para a súa ocupación por persoas con capacidade diminuída, estas terán preferencia para o seu desempeño.

7. Nos cursos de formación do persoal que, con carácter gratuíto, poidan organizar as empresas conforme á normativa que regula o subsistema de formación profesional para o emprego, as accións formativas poderán incluír accións positivas respecto do acceso á formación de persoas con capacidades diferentes.