

### III. OTRAS DISPOSICIONES

#### MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

Resolución de 17 de mayo de 2012, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el I Convenio colectivo de Accepta Servicios Integrales, SLU.

Visto el texto del I Convenio colectivo de la empresa «ACCEPTA Servicios Integrales, S.L.U.» (Código de Convenio n.º 90100812012012), que fue suscrito, con fecha 22 de marzo de 2012, de una parte por los designados por la Dirección de la empresa, en representación de la misma, y de otra por el Comité de empresa, en representación de los trabajadores afectados, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 90, apartados 2 y 3, de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, Texto Refundido aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, y en el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo,

Esta Dirección General de Empleo resuelve:

#### **Primero.**

Ordenar la inscripción del citado convenio colectivo en el correspondiente Registro de convenios y acuerdos colectivos de trabajo con funcionamiento a través de medios electrónicos de este Centro Directivo, con notificación a la Comisión Negociadora.

#### **Segundo.**

Disponer su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Madrid, 17 de mayo de 2012.- El Director General de Empleo, Xavier Jean Braulio Thibault Aranda.

### I CONVENIO COLECTIVO DE ACCEPTA SERVICIOS INTEGRALES, S.L.U.

#### **Introducción. Principios básicos y naturaleza jurídica.**

La Comisión Negociadora del I Convenio colectivo de ACCEPTA Servicios Integrales, SL (en lo sucesivo ACCEPTA), constituida de conformidad con las



reglas establecidas en el Título III del TRET, ha acordado el presente Convenio colectivo.

## **Capítulo I. Ámbito de aplicación y normas de configuración del convenio.**

### **Artículo 1. Ámbitos personal y territorial.**

El presente Convenio colectivo resulta de aplicación, en la medida y con el alcance que a cada situación afecta, a todo el personal que preste servicios bajo la dependencia y dentro del círculo rector u organicista de ACCEPTA, sea cual fuere la modalidad contractual concertada, el grupo profesional asignado, la ocupación o el puesto de trabajo desempeñado.

No obstante lo dispuesto en el apartado anterior, quedan expresamente excluidos el personal de alta dirección cuya relación laboral especial se regula en el R.D. 1382/1985 de 1 de agosto, así como las restantes actividades y relaciones que se contemplan en el número 3 del artículo 1 y en el artículo 2, ambos del TRET.

El presente convenio colectivo regirá en todos los centros de trabajo y dependencias donde ACCEPTA desarrolle sus actividades empresariales, ubicadas en cualquier parte del territorio del Estado Español.

### **Artículo 2. Vigencia.**

El I Convenio colectivo de ACCEPTA entrará en vigor en el momento de su firma, retrotrayendo sus efectos al 1 de enero de 2012, extendiéndose hasta el 31 de diciembre de 2015, entendiéndose prorrogado tácitamente de año en año, salvo que fuera denunciado por cualquiera de las partes legitimadas para negociarlo, de acuerdo con el artículo 87 del TRET, con dos meses de antelación a la fecha de expiración de su vigencia, que se hará por escrito dirigido a la autoridad laboral y a la otra parte, razonando sobre los motivos de su denuncia y los puntos a discutir, iniciándose las deliberaciones para un nuevo convenio en el plazo máximo de 20 días desde la denuncia.

Denunciado el Convenio, y hasta que no se logre acuerdo expreso para su sustitución, a los efectos de lo previsto en los artículos 86.3 y 4 del E.T, se entenderá que se mantiene la vigencia de la totalidad del convenio, a excepción del artículo correspondiente al incremento salarial.

### **Artículo 3. Vinculación a la totalidad del Convenio colectivo.**

Si por decisión judicial de cualquier orden jurisdiccional, se resolviera dejar sin efecto todo o parte del contenido del Convenio colectivo de ACCEPTA y que cualquiera de las partes firmantes considerase esencial, el Convenio quedará sin





eficacia práctica en su totalidad y deberá ser examinado de nuevo su contenido por las partes negociadoras.

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

#### **Artículo 4. Absorción, compensación y condiciones más beneficiosas.**

Las condiciones establecidas en este Convenio, sean o no de naturaleza salarial, compensarán y absorberán todas las existentes en el momento de su entrada en vigor, cualquiera que sea su naturaleza y origen.

Como excepción única al anterior principio general, al personal con retribuciones superiores a las establecidas en el Convenio, se le aplicará la subida salarial pactada para cada año sobre el salario convenio correspondiente a su nivel retributivo. Por lo tanto, el personal con retribuciones por encima de las establecidas en el Convenio, desde el momento de la firma del presente convenio, verán incrementadas sus retribuciones anualmente, como mínimo, con el importe que resulte de aplicar la subida salarial pactada sobre el salario convenio de su nivel.

Las condiciones resultantes de este Convenio podrán absorber y compensar, hasta donde alcancen, cualesquiera otras que por disposición legal, reglamentaria, convencional, o pactada, puedan establecerse en el futuro.

Se respetarán y mantendrán estrictamente como garantía ad personam las condiciones personales de carácter contractual que los trabajadores tuvieran reconocidas con anterioridad a la firma del presente Convenio y que excedan globalmente de lo pactado en el mismo, las cuales son consideradas como condición más beneficiosa.

#### **Artículo 5. Comisión mixta paritaria de interpretación, vigilancia y seguimiento.**

De conformidad con lo establecido en el art. 85.3 h) del TRET, se constituye una Comisión Mixta Paritaria de Interpretación, Vigilancia y Seguimiento del Convenio que, sin privar a las partes del derecho que les asiste a usar la vía administrativa y/o judicial que proceda, tendrá competencia para desarrollar las siguientes funciones:

- a) Interpretación del presente Convenio.
- b) Seguimiento y vigilancia en la aplicación y desarrollo de dicha normativa.





Esta Comisión Mixta Paritaria de Interpretación, Vigilancia y Seguimiento estará compuesta, por seis miembros, de los cuales tres serán designados por la Dirección de la Empresa y los otros tres serán designados por las secciones sindicales, en forma proporcional a la representación, firmantes del presente convenio. Asimismo, se nombrará el mismo número de suplentes.

A las reuniones de la Comisión podrán asistir, con voz pero sin voto, los Asesores que, en cada caso, designen las respectivas representaciones. La Comisión de Seguimiento, que habrá de constituirse necesariamente dentro del mes siguiente a la firma del presente Convenio, elaborará su propio reglamento de funcionamiento.

Crédito horario para la comisión paritaria: Para la correcta administración y gobierno del presente convenio a través de la comisión paritaria y el desarrollo del trabajo de la misma las organizaciones sindicales firmantes tendrán derecho a disponer del volumen de horas correspondientes a una persona liberada (160 horas).

## **Capítulo II. Organización del trabajo y contratación.**

### **Artículo 6. Principios de la organización del trabajo.**

La organización del trabajo, respetando la legislación vigente, es facultad y responsabilidad de la Empresa.

Sin menoscabo de este principio, las partes firmantes constatan la necesaria adaptación de la organización de la Empresa con la finalidad de afrontar la mejora de competitividad y la incorporación constante de nuevas tecnologías, haciéndola compatible con el mantenimiento del empleo, el desarrollo profesional del personal y abriendo la posibilidad de acceso al empleo de nuevos/as trabajadores/as.

La organización del trabajo tiene como fin la consecución de unos niveles óptimos de productividad, eficiencia, calidad, y condiciones de trabajo en la Empresa, de ahí que se establezcan unas ocupaciones o puestos de trabajo que comprenden las funciones básicas que debe desempeñar el personal adscrito a las mismas.

En función de ello, convienen que el personal que presta sus servicios en la Empresa quedará encuadrados en tres esquemas de organización diferenciados: «personal de estructura», «personal de operaciones de Contact center» y «personal de operaciones en el ámbito de seguros privados».

Personal de estructura: Estará integrado por todas aquellos trabajadores cuyas funciones se centren en atender y ejecutar actividades de gestión internas dentro de la organización de la empresa y que son de permanente necesidad para la misma.





Personal de operaciones de Contact center: Estará integrado por aquel personal que realiza su trabajo en las campañas y/o servicios de Contact center que la empresa preste para un tercero.

Personal de operaciones en el ámbito de seguros privados: Estará integrado por aquellos trabajadores que ejecuten la actividad que ACCEPTA pudiera concertar, en la condición de Auxiliar Externo, con cualesquiera de las entidades del ámbito del seguro privado, previstas en la Ley 26/2006 de Mediación en Seguros Privados.

### **Artículo 7. Contratación.**

La contratación de trabajadores se ajustará a las normas generales sobre contratación que en cada momento se encuentren vigentes.

El contrato para la formación y el aprendizaje podrá celebrarse por una duración mínima de seis meses y máxima de tres años.

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

Se podrán establecer medidas de acción positiva para favorecer el acceso de las mujeres a todas las profesiones. A tal efecto, podrá establecer reservas y preferencias en las condiciones de contratación de modo que, en igualdad de condiciones de idoneidad, tengan preferencia para ser contratadas las personas del sexo menos representado en el grupo profesional de que se trate.

### **Artículo 8. Singularidades en la contratación del personal de operaciones de Contact center.**

No obstante lo dispuesto en el artículo anterior, se establecen las siguientes singularidades para este personal:

a) Contratación indefinida: Como mínimo, un 30% de la plantilla del personal de operaciones de Contact center, vinculará su relación laboral bajo la modalidad de contrato indefinido. A tales efectos, y para alcanzar este porcentaje, se tendrán en cuenta aquellos trabajadores que, dentro de la plantilla del personal de operaciones de Contact center tengan ya contrato indefinido.

La determinación del porcentaje se llevará a efecto sobre la plantilla media del personal operaciones del año anterior, a cuyos efectos la misma se calculará sobre los días de cotización de los trabajadores en la empresa.

La distribución de los trabajadores que adquieran la condición de indefinidos, siempre que el trabajador lo acepte voluntariamente, se llevará a efecto mediante acuerdo con la representación unitaria, sindical y colectiva de los trabajadores,



teniendo en cuenta, en todo caso, que el porcentaje del personal fijo sea proporcional entre los distintos niveles. Para la adquisición de la condición de indefinido se considerarán los siguientes criterios: mayor antigüedad, formación recibida, valoración del desempeño y no haber sido objeto de sanción grave o muy grave en el último año.

La conversión de los contratos en indefinidos se acreditará en el primer trimestre de cada año natural de vigencia del Convenio, y su efectividad será la de la fecha de la firma de la modificación o conversión del contrato. Esta conversión de los contratos en indefinidos no podrá suponer, en si misma, un cambio sustancial de las condiciones básicas del contrato.

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

Los contratos por obra o servicio determinado serán por escrito, y tendrán la misma duración que la campaña o servicio contratado con el cliente, debiendo coincidir su extinción con la fecha de la finalización de la campaña o servicio que se contrató, sin perjuicio de lo establecido en los artículos siguientes. Se entenderá que la campaña o servicio no ha finalizado, si se producen sucesivas renovaciones sin interrupción del contrato mercantil.

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

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

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

Esta información se entregará en el plazo máximo de tres días, computados desde el inicio de la campaña, para aquellas de duración prevista inferior a tres meses; cuando la duración prevista de la campaña supere los tres meses, el plazo máximo para entregar la información será de un mes computado, también, desde la fecha de inicio de la misma. Al inicio de la campaña, los trabajadores deben ser informados de la identidad de la empresa cliente a quien se le está prestando servicios: razón social de la empresa principal, su domicilio social y su número de identificación fiscal.

Igualmente la empresa deberá informar a los representantes legales de los trabajadores de la identidad de las empresas clientes para las que se van a prestar servicios, así como el objeto y duración de la contrata, lugar de ejecución de la misma, número de trabajadores que serán ocupados en centros de trabajo de la empresa cliente y medidas para la coordinación de actividades en materia de prevención de riesgos.

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

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

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

c) Contrato eventual por circunstancias de la producción, con las siguientes

limitaciones:

- Sustitución de personal de vacaciones: seis meses.
- Campañas o servicios nuevos en la empresa: seis primeros meses.
- Restantes supuestos: cuatro meses continuados de trabajo efectivo.

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

### **Artículo 9. Información sobre la contratación.**

Se entregará copia básica de los contratos indefinidos, y de duración determinada a la representación unitaria, sindical y colectiva de los trabajadores, así como de sus prorrogas, modificaciones, conversiones y de las denuncias.

Se informará a la representación unitaria, sindical y colectiva de los trabajadores de la evolución del empleo respecto al trimestre anterior y con indicación expresa de altas y bajas y su modalidad de contratación.

Asimismo, la empresa informará a la representación unitaria, sindical y colectiva de los trabajadores de todas aquellas cuestiones referidas en el artículo 64 del TRET, cuando la empresa concierte un contrato de prestación de obras o servicios con una empresa contratista o subcontratista.

### **Capítulo III. Extinción del contrato de trabajo.**

#### **Artículo 10. Extinción del contrato de trabajo por disminución del volumen de la campaña contratada (Personal de Operaciones de Contact center).**

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

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

A efectos de la determinación de los trabajadores afectados por esta situación se tendrán en cuenta los siguientes criterios:





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

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

c) Los representantes legales de los trabajadores tendrán preferencia para conservar, en cualquier caso, el puesto de trabajo.

En cualquier caso, y con independencia de aquella otra que se aporte, serán documentos que obligatoriamente se deben presentar, a la representación unitaria, sindical y colectiva de los trabajadores, los siguientes:

a) Histórico de llamadas de los últimos treinta días de la campaña a la que se vinculen los contratos por obra o servicio determinado. Este histórico de producción deberá incluir el número de llamadas entrantes, atendidas y no atendidas, por días de la semana, semanas y meses. Números de Teleoperadores por periodos y turnos. Media de llamadas atendidas por teleoperador y día. Tiempo medio de atención de llamada atendida.

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

La extinción del contrato se comunicará al trabajador por escrito y con la antelación que se establece en el cuadro siguiente, sin perjuicio de que el empresario pueda sustituir este preaviso con una indemnización equivalente a los de los días del mismo omitidos, calculada sobre los conceptos salariales de las tablas del Convenio, todo ello sin perjuicio de la notificación escrita de cese.

En este caso la indemnización deberá incluirse en el recibo de salarios con la liquidación correspondiente a la extinción:

<b>Número de días trabajados</b>	<b>Días de preaviso</b>
----------------------------------	-------------------------

Hasta 150 días	6 días
De 151 días en adelante	15 días

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

Los trabajadores afectados por esta situación, y al momento de la extinción del



contrato temporal por obra y servicio determinado, tendrán derecho a la indemnización de 12 días de salarios por año trabajado cuando la empresa acredite la disminución por un periodo temporal inferior a 6 meses. Si se acredita, al menos, un periodo de 6 meses, la indemnización por extinción de contrato será de 9 días de salarios por año trabajado o la que esté prevista en la normativa vigente que resulte de aplicación.

El trabajador que vea extinguido su contrato por las causas que en este artículo se señalan, tendrá derecho a reincorporarse a la misma campaña o servicio a la que han estado adscritos, mientras dure la misma, y siempre que, en su evolución posterior, necesitara aumentarse el número de trabajadores. A estos efectos, el orden de preferencia para la incorporación será el inverso al seguido para la extinción.

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

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

La empresa informará a la representación unitaria, sindical y colectiva de los trabajadores de las reincorporaciones que se vayan efectuando; dichos representantes, y a instancias de cualquier trabajador que pueda considerar lesionados sus derechos, requerirán de la empresa la información necesaria.

El incumplimiento por parte de la empresa de reincorporar a los trabajadores cuyos contratos fueron extinguidos por estas causas, obligará a la empresa a indemnizar al trabajador con una cantidad equivalente a la indemnización que corresponda a un despido declarado como improcedente, computado desde la fecha de inicio en que se incorporó a la campaña o servicio, y deduciendo la cantidad que, en concepto de indemnización hubiera percibido en el momento de la extinción.

### **Artículo 11. Subrogación de personal por finalización y nueva adjudicataria de campaña de servicios de Contact center a terceros.**

Cuando finalice la campaña o servicio contratado como consecuencia de la extinción del contrato mercantil que ACCEPTA tuviera suscrito con la empresa cliente, será de aplicación lo regulado en el art. 18 del Convenio Sectorial Estatal de Contact Center.

### **Artículo 12. Ceses voluntario.**



Los trabajadores que deseen cesar voluntariamente en la prestación del servicio, salvo que estén en periodo de prueba, vendrán obligados a ponerlo en conocimiento de las mismas conforme a los siguientes plazos de preaviso:

- Niveles 1 y 2: Dos meses.
- Niveles 3 y 4: Un mes.
- Restantes niveles: 15 días.

Una vez recibida la comunicación de cese voluntario, se podrá prescindir de los servicios del trabajador antes de la fecha prevista por el mismo para finalizar la relación laboral, abonando el salario correspondiente desde la fecha en que la empresa se acoja a esta opción, hasta la fecha que el trabajador indicaba como finalización voluntaria de la relación laboral.

El incumplimiento por parte de los trabajadores de la obligación de preavisar con la indicada antelación, conllevará el descuento en la liquidación que les corresponda a la fecha de baja voluntaria, del importe del salario de un día por cada día de retraso en el preaviso.

La empresa vendrá obligada a abonar la liquidación por finalización del contrato a la fecha de terminación del plazo comunicado por los trabajadores. El incumplimiento de esta obligación imputable a las empresas llevará aparejado el derecho de los trabajadores a ser indemnizados con el importe de un día por cada día de retraso en la liquidación, con el límite de los días fijados para el preaviso, siempre y cuando el día de finalización coincida con día hábil. No existirá tal obligación, y por consiguiente no nace derecho, cuando no se preavise con la antelación debida, estando la empresa obligada no obstante a abonar la liquidación dentro de lo quince días siguientes computados desde la fecha de notificación del cese, aplicándose la penalización a partir de día dieciséis.

### **Artículo 13. Periodo de prueba.**

La duración del período de prueba será variable en función de la naturaleza de los puestos a cubrir, sin que, en ningún caso pueda exceder de los límites establecidos en el TRET para cada uno de los grupos profesionales.

Las situaciones de incapacidad laboral y maternidad que pudieran afectar a los empleados durante el periodo de prueba, interrumpirán el cómputo del mismo, que se reanudará a partir de la fecha de la reincorporación efectiva al trabajo.

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





## **Artículo 14. Jubilación forzosa.**

Conforme a la disposición adicional décima TRET, salvo acuerdo expreso entre empresa y trabajador, el contrato de trabajo se extinguirá por alcanzar el trabajador la edad para acceder a la jubilación ordinaria, siempre y cuando, el trabajador afectado por la extinción del contrato de trabajo tenga cubierto un período mínimo de cotización que le permita aplicar un porcentaje de un 80 por ciento a la base reguladora para el cálculo de la cuantía de la pensión, y cumplir los demás requisitos exigidos por la legislación de Seguridad Social para tener derecho a la pensión de jubilación en su modalidad contributiva.

Se entiende por edad ordinaria de jubilación el cumplimiento de 67 años de edad, o 65 años cuando se acrediten 38 años y 6 meses de cotización, de conformidad con la normativa de Seguridad Social. Estas edades de jubilación se aplicarán de forma gradual, en los mismos términos que resulten de aplicación en la normativa de Seguridad Social vigente en cada momento.

Esta cláusula de extinción tiene como objetivo la mejora de la estabilidad en el empleo de ahí que, asociado a esta medida, la empresa transformará un contrato temporal en indefinido o procederá a una nueva contratación de naturaleza indefinida.

## **Capítulo IV. Movilidad.**

### **Artículo 15. Movilidad funcional.**

La movilidad funcional en el seno de la empresa se realizará conforme al régimen jurídico, garantías y requisitos establecidos en el TRET.

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

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

En ambos supuestos la empresa deberá comunicar esta situación a los representantes de los trabajadores.

El desempeño de funciones de superior nivel dará derecho a las percepciones salariales correspondientes a nivel y, si esta situación perdurase por un periodo superior a seis meses en un año u ocho meses en dos años, el trabajador podrá reclamar la cobertura de la vacante correspondiente.

Los cambios de funciones no previstos en los párrafos anteriores requerirán



acuerdo de las partes o, en su defecto, el sometimiento a las reglas previstas para las modificaciones sustanciales de condiciones de trabajo.

La movilidad funcional se efectuará sin menoscabo de la dignidad del trabajador y sin perjuicio de su formación y promoción profesional, teniendo derecho a la retribución correspondiente a las funciones que efectivamente realice, salvo en los casos de encomienda de funciones inferiores que no podrá exceder del tiempo necesario y durante el cual se mantendrá la retribución de origen.

La movilidad funcional horizontal o entre grupos profesionales no tendrá otra limitación que las exigencias académicas o profesionales, y en todo caso, será precisa la formación del trabajador para la adaptación del trabajador a su nuevo puesto.

## **Artículo 16. Movilidad Geográfica, traslados y desplazamientos.**

### **Movilidad geográfica:**

1. Se configura la movilidad geográfica como una facultad empresarial en caso de necesidad debidamente acreditada derivada de causas económicas, técnicas, organizativas o de producción, que comporten en su aplicación consideraciones funcionales de la empresa y personales o circunstanciales del trabajador.
2. Se considera, igualmente, la movilidad como una posibilidad que asiste al trabajador a obtener de la empresa el traslado por necesidades personales o promoción, mediante mutuo acuerdo.
3. La movilidad geográfica se aplicará según los términos del artículo 40 del TRET.
4. En el caso de que se produjera una movilidad geográfica de carácter colectivo, será necesaria la negociación previa con la representación unitaria, sindical y colectiva de los trabajadores.
5. No tendrán la consideración de movilidad geográfica los cambios de lugar de trabajo cuando el nuevo centro de trabajo o dependencias esté situado a menos de 75 km., a contar desde el municipio del trabajador donde viniera prestando sus servicios y, simultáneamente, el municipio donde de forma efectiva resida el trabajador.
6. No se producirá la movilidad geográfica de la trabajadora durante el periodo de embarazo y lactancia, salvo expreso mutuo acuerdo con la misma. Así mismo, no se producirá la movilidad geográfica para aquellas trabajadoras y trabajadores que se encuentren en situación de reducción de jornada por cuidado de hijos o personas dependientes.

### **Traslados:**



1. Se considera traslado toda modificación en la prestación de trabajo que suponga cambio de un centro de trabajo o dependencias a otros distintos de la misma empresa y que conlleve variación de residencia del trabajador, fuera del supuesto comprendido en el número 5 del apartado anterior, y cuya duración exceda de los límites temporales previstos para los desplazamientos.
2. Cuando el traslado se realice por mutuo acuerdo entre el trabajador y la empresa, se estará a las condiciones pactadas por escrito entre ambas partes, que no podrán ser inferiores en su conjunto a las mínimas reguladas en el presente capítulo. Dicho traslado habrá de ser comunicado a la representación unitaria, sindical y colectiva de los trabajadores.
3. El traslado por necesidades objetivas de la empresa requerirá la concurrencia de razones económicas, técnicas, organizativas o de producción que lo justifique, debiendo la empresa notificar el traslado al trabajador afectado, y a la representación unitaria sindical y colectiva de los trabajadores, con la antelación mínima que establezca el TRET a la fecha de su efectividad, a efectos de constatar las necesidades.

Con carácter previo, la empresa pondrá en conocimiento el puesto o puestos a cubrir, a efectos de considerar las solicitudes presentadas, valorando al efecto los criterios de idoneidad señalados en el número siguiente.

El traslado no podrá suponer menoscabo de los derechos profesionales, económicos o de carácter personal que viniera disfrutando el trabajador, respetando como mínimo las condiciones que tuviera hasta ese momento.

Después de un traslado, el trabajador afectado no puede ser objeto de otro durante un período de 12 meses, salvo que medie mutuo acuerdo en otro sentido, a petición propia o a propuesta de la empresa.

Salvo acuerdo entre las partes, el puesto que como consecuencia de un traslado no voluntario quede vacante, no podrá cubrirse mediante el traslado de otro trabajador en un período de 90 días.

4. Notificada la decisión del traslado, el trabajador tendrá derecho a optar entre el traslado o la extinción del contrato de trabajo, en las condiciones que hubieren sido acordadas o, en su caso, con la percepción de la indemnización prevista en la legislación vigente. Todo ello sin perjuicio de que el traslado se lleve a cabo conforme a la regulación prevista legalmente.

5. En lo no previsto en este artículo se estará a la regulación del TRET.

### **Desplazamientos:**

1. Tendrán la consideración de desplazamientos aquellos supuestos de movilidad



geográfica de naturaleza individual que tengan lugar dentro de los límites fijados legalmente, estándose en cuanto a su regulación a lo previsto en el artículo 40.4 y 40.5 del TRET. Los desplazamientos requerirán la existencia de razones económicas, técnicas, organizativas o de producción.

2. Salvo que ello no fuera posible por la concurrencia de circunstancias o razones de urgencia, el trabajador deberá ser informado del desplazamiento con una antelación suficiente a la fecha de su efectividad, que no podrá ser inferior a cinco días laborables. Del desplazamiento se informará a la representación unitaria, sindical y colectiva de los trabajadores.

3. Los desplazamientos cuya duración en un período de tres años excedan de 12 meses tendrán, a todos los efectos, el tratamiento previsto en la ley y en el presente convenio para los traslados.

## **Capítulo V. Tiempo de trabajo.**

### **Artículo 17. Jornada.**

Durante la vigencia del presente Convenio, incluida en su caso la prórroga o ultraactividad, la duración máxima de la jornada ordinaria de trabajo en cómputo anual será de 1764 horas de trabajo efectivo.

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

### **Artículo 18. Distribución irregular de la jornada.**

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

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

2. Para los trabajadores con contrato a tiempo parcial superior a 30 horas semanales, el número de horas ordinarias de trabajo efectivo, así como en su cómputo máximo semanal, no superará el número de horas que corresponda sobre el porcentaje de sus horas mensuales sobre la jornada completa. Los trabajadores con contrato parcial que tengan una jornada igual o inferior a 30 horas semanales, no podrán superar dicha jornada semanal cuando se distribuya irregularmente.



### 3. Exclusivamente para el personal de operaciones de Contact center:

Las libranzas quedarán establecidas para los días viernes, sábado, domingo y lunes de cada mes, para aquellos trabajadores con contrato a tiempo completo. No obstante, previo acuerdo entre empresa y representación legal de trabajadores, se podrá establecer otro sistema de libranzas.

Todo periodo de catorce días se compone, como mínimo, de once días de trabajo efectivo y tres días de descanso. No obstante, en cada periodo de siete días, habrá como mínimo un día de descanso.

Sin perjuicio de lo anterior, se garantiza el descanso de 12 horas mínimo entre jornadas, tal y como establece el art. 34.3 TRET.

#### **Artículo 19. Descansos.**

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

Si, finalmente, la jornada diaria tuviera una duración continuada, o cualquiera de los tramos si es jornada partida, superior a ocho horas, el descanso será de treinta minutos considerados así mismo como tiempo de trabajo efectivo. Corresponderá al empresario la distribución, y forma de llevar a cabo los descansos establecidas anteriormente, organizándolos de modo lógico y racional en función de las necesidades del servicio, sin que los descansos puedan establecerse antes de haber transcurrido dos horas desde el inicio de la jornada, ni después de que falten noventa o menos minutos para la conclusión de la misma.

#### **Artículo 20. Fines de semana.**

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

A estos efectos se considera como fin de semana el periodo de 48 horas comprendido entre las cero horas del sábado y las veinticuatro horas del domingo.

#### **Artículo 21. Horarios y turnos.**

1. El personal de operaciones en el ámbito de seguros privados dispondrá de un horario específico de mañana, tarde o partido (mañana y tarde).





2. Los trabajadores de operaciones de Contact center estarán obligatoriamente adscritos a uno de los turnos de mañana, tarde, partido o noche.

Se fijan como bandas horarias para cada turno las siguientes:

- Turno de mañana: no podrá comenzar antes de las 07,00 horas ni terminar después de las 16,30 horas.
- Turno de tarde: no podrá comenzar antes de las 14,00 horas, ni terminar después de las 24,00 horas.
- Turno noche: no podrá comenzar antes de las 21,00 horas, ni terminar después de las 09,00 horas.
- Turno partido: no podrá comenzar antes de las 09,00 horas, ni terminar después de las 20,00 horas, sin que pueda mediar entre el final de la primera parte y el principio de la segunda más de dos horas, sin perjuicio de acuerdo, individual o colectivo entre empresa y trabajadores. Se recomienda, no obstante, que este tiempo máximo se acorte. Este turno no se aplica a trabajadores con jornada igual o inferior a 30 horas semanales.

Se podrán variar los horarios, dentro de las bandas fijadas, preavisando al trabajador por escrito con siete días de antelación.

En los casos en que la campaña o servicio sea de recepción, y se inicie por primera vez, durante el primer mes, y dentro de las bandas señaladas, se conocerá el horario con una antelación mínima de cuarenta y ocho horas.

En los supuestos en los que la campaña o servicio tenga establecido en origen un horario de ejecución que no permita la utilización de los turnos y de las bandas horarias fijadas, la empresa, previa acreditación del hecho objetivo, podrá acordar con la representación unitaria, sindical y colectiva de los trabajadores el establecimiento de bandas distintas. Este acuerdo deberá reflejarse en todo caso por escrito.

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

Mediante acuerdo con la representación unitaria, sindical y colectiva de los trabajadores, cuyo pacto constará por escrito, se podrán establecer turnos rotativos al amparo de lo dispuesto en el artículo 36.3 del TRET.

Se informará mensualmente a la representación unitaria, sindical y colectiva y/o de los trabajadores del establecimiento de las jornadas, turnos y horarios de cada una de las campañas o servicios, así como de las modificaciones que se puedan



producir.

## **Capítulo VI. Vacaciones, permisos y licencias.**

### **Artículo 22. Vacaciones.**

Las vacaciones serán de 32 días naturales, que se fijarán de común acuerdo entre el empresario y el trabajador con al menos dos meses de antelación al comienzo del disfrute de las mismas.

Se podrán dividir en periodos de 7 días continuados, debiéndose disfrutar en periodo estival, preferentemente, al menos 14 días continuados, respetando las necesidades del servicio. Podrán disfrutarse 4 días sueltos, bien de forma separada o conjuntamente, cualquier día laborable del año, de común acuerdo entre empresa y trabajador.

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

Las vacaciones no disfrutadas en el momento de la extinción de un contrato, deberán liquidarse en el finiquito correspondiente.

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

Cuando el período de vacaciones fijado en el calendario de vacaciones de la empresa coincida en el tiempo con una incapacidad temporal derivada del embarazo, el parto o la lactancia natural o con el período de suspensión del contrato de trabajo por maternidad (art. 48.2 TRET), o paternidad (art. 48 bis TRET), se tendrá derecho a disfrutar las vacaciones en fecha distinta al finalizar el período de suspensión, aunque haya terminado el año natural a que correspondan.

En el supuesto de que el período de vacaciones coincida con una incapacidad temporal por contingencias distintas a las señaladas en el párrafo anterior que imposibilite al trabajador disfrutarlas, total o parcialmente, durante el año natural a que corresponden, el trabajador podrá hacerlo una vez finalice su incapacidad y siempre que no hayan transcurrido más de dieciocho meses a partir del final del año en que se hayan originado.

### **Artículo 23. Permisos retribuidos.**





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

a) Quince días naturales en caso de matrimonio.

b) Tres días en caso de nacimiento de un hijo.

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

En los supuestos de parto de un pariente hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad, tendrán el mismo tratamiento que una hospitalización pudiéndose disfrutar los tres días.

En los supuestos de ingreso en el Servicio de Urgencias por enfermedad, en los que el pariente de hasta segundo grado permanezca al menos siete horas, el trabajador tendrá derecho a un permiso retribuido durante el tiempo en que permanezca ingresado en Urgencias el paciente, sin que en ningún caso supere el límite de tres días. Para disfrutar este permiso deberán haber transcurrido, como máximo, cuatro horas entre la hora de Alta en el Servicio de Urgencias y la hora de entrada al trabajo.

En el caso anterior, si el paciente resulta hospitalizado, el permiso retribuido del trabajador será equivalente a tres días menos el tiempo retribuido que ha disfrutado por el ingreso en Urgencias. En todo caso, la suma de los permisos de Urgencias más Hospitalización no superará los tres días.

d) Cuatro días en caso de fallecimiento de parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, y dos días en caso de fallecimiento de pariente del tercer grado de consanguinidad o afinidad.

e) En los supuestos contemplados en los anteriores apartados c) y d), cuando se necesite hacer un desplazamiento de 200 kilómetros, o superior, los permisos aumentarán un día más de lo señalado en cada caso.

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

g) Por el tiempo indispensable para el cumplimiento de un deber inexcusable de carácter público y personal. Cuando el cumplimiento del deber antes referido suponga la imposibilidad de la prestación del trabajo debido en más del 20% de las horas laborables en un periodo de tres meses, podrá la empresa pasar al

trabajador afectado a la situación de excedencia forzosa, con derecho a recuperación del puesto de trabajo cuando finalice la obligación del cumplimiento del deber de carácter público y personal. Si el trabajador recibiera remuneración económica en el cumplimiento del deber o desempeño del cargo, se descontará el importe de la misma del salario a que tuviera derecho en la empresa.

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

2. Los trabajadores tendrán derecho hasta 35 horas retribuidas al año, para asistir a consultas de médicos de la Seguridad Social y/o medicina privada, debiendo avisar con la mayor antelación posible y debiendo presentar la justificación oportuna. No obstante ello, los trabajadores procurarán adaptar, cuando así resulte posible, sus horas de visitas médica a sus tiempos de descanso.

#### **Artículo 24. Permisos no retribuidos.**

Los trabajadores que tengan a su cargo hijos menores de 14 años, o ascendientes mayores de sesenta y cinco años, o familiares hasta primer grado de parentesco, afectados de discapacidad que precisen la asistencia o dependencia de otra persona, dispondrán del tiempo necesario, para acompañar a los mismos a las consultas médicas oportunas, previo aviso y justificación. En el caso de la discapacidad, además deberá acreditar la existencia del grado discapacidad.

#### **Artículo 25. Excedencias.**

1. La excedencia podrá ser voluntaria, forzosa o especial.

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

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

C) Especial: El trabajador, con al menos un año de antigüedad, tiene derecho a solicitar y que se le reconozca la posibilidad de situarse en excedencia voluntaria especial por un máximo de un mes, fraccionable en dos periodos de quince días.

Para el disfrute de esta excedencia, se establecen los siguientes límites: Durante el periodo estival (meses de julio y agosto), el porcentaje máximo simultáneo de la plantilla que tendrá concedida esta excedencia será del 1%; el resto de los



meses será un máximo del 3%.

El trabajador en excedencia especial tiene reservado el puesto de trabajo, y se reincorporará, sin necesidad de previo aviso, en el momento en que se cumpla el plazo concedido.

## 2. Excedencia por cuidado de familiares.

Los trabajadores tendrán derecho a un periodo de excedencia de duración no superior a tres años para atender el cuidado de cada hijo tanto cuando lo sea por naturaleza, como por adopción, o en los supuestos de acogimiento, tanto permanente como preadoptivo.

También tendrán derecho a un periodo de excedencia de duración no superior a dos años, los trabajadores para atender al cuidado de un familiar hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, que por razones de edad, accidente o enfermedad no pueda valerse por sí mismo, y no desempeñe actividad retribuida.

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

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

El periodo en que el trabajador permanezca en situación de excedencia, conforme a este artículo, será computable a efectos de antigüedad, y el trabajador tendrá derecho a la asistencia a cursos de formación profesional, a cuya participación deberá ser convocado por el empresario, especialmente con ocasión de su reincorporación.

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

### **Artículo 26. Reducción de la jornada por motivos familiares.**

1. Las trabajadoras, por lactancia de un hijo menor de nueve meses, tendrán derecho a una hora de ausencia al trabajo, que podrán dividir en dos fracciones.



La mujer por su voluntad podrá sustituir este derecho por una reducción de su jornada en media hora con la misma finalidad, que podrá ser de una hora si dicha reducción se concentra al principio o al final de su turno de trabajo.

Este derecho podrá ser acumulado, fuere cual fuere la modalidad de contratación, en jornadas completas y sustituirlo por 15 días naturales a disfrutar de forma ininterrumpida e inmediatamente después del periodo de descanso maternal.

En el supuesto de parto múltiple estos derechos se incrementarán proporcionalmente, de tal forma que se tendrá derecho a una hora de ausencia al trabajo, o media hora de reducción de jornada, o una hora si dicha reducción se concentra al principio o al final de su turno de trabajo, o 15 días de descanso ininterrumpido, por cada hijo, a disfrutar en los términos los previstos para el supuesto de parto sencillo.

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

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

3. Tendrá el mismo derecho quien precise encargarse del cuidado directo de un familiar, hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, que por razones de edad, accidente o enfermedad, no pueda valerse por sí mismo, y que no desempeñe actividad retribuida.

4. La reducción de jornada contemplada en el presente apartado constituye un derecho individual de los trabajadores.

No obstante, si dos o más trabajadores de la misma empresa generasen este derecho por el mismo sujeto causante, el empresario podrá limitar su ejercicio simultáneo por razones justificadas de funcionamiento de la empresa.

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

Estos derechos se podrán ejercitar en los términos que para estos supuestos concretos se establezcan en los acuerdos entre la empresa y los representantes de los trabajadores, o conforme al acuerdo entre la empresa y la trabajadora



afectada. En su defecto, la concreción de estos derechos corresponderá a la trabajadora, siendo de aplicación las reglas establecidas en el apartado anterior, incluidas las relativas a la resolución de discrepancias.

6. En los casos de nacimientos de hijos prematuros o que, por cualquier causa, deban permanecer hospitalizados a continuación del parto, la madre o el padre tendrán derecho a ausentarse del trabajo durante una hora. Asimismo, tendrán derecho a reducir su jornada de trabajo hasta un máximo de dos horas, con la disminución proporcional del salario. Para el disfrute de este permiso se estará a lo previsto en el apartado 6 del artículo 37.3 del TRET.

### **Artículo 27. Concreción horaria y determinación del periodo de disfrute.**

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

## **Capítulo VII. Clasificación Profesional.**

### **Artículo 28. Principios generales.**

Sin perjuicio de la movilidad funcional y polivalencia de los grupos profesionales, los trabajadores de ACCEPTA serán clasificados con arreglo a las actividades profesionales pactadas y/o, en su caso, ejecutadas, y las normas que se establecen en este sistema de clasificación profesional con arreglo al cual aquellas deben ser definidas.

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

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

### **Artículo 29. Aspectos básicos para la clasificación profesional.**

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

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



- Conocimientos.
- Iniciativa y autonomía
- Complejidad.
- Responsabilidad.
- Capacidad de dirección.
- En su caso, titulaciones.

3. Cada grupo profesional se compone de funciones que llevan aparejadas ciertos niveles retributivos. Con la denominación «niveles», no se hace referencia a categorías profesionales sino a distintas funcionalidades con niveles retributivos distintos y específicos, de modo que un trabajador podría realizar distintas funcionalidades dentro de todo el grupo profesional en el que estuviera adscrito.

### **Artículo 30. Sistema de clasificación profesional.**

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

El sistema de clasificación profesional se configura en los grupos, niveles retributivos y promoción profesional que en este convenio se señalan, y en el que se incluyen a título enunciativo las funciones que les son propias.

La reseña de los grupos profesionales y niveles que se establecen en este Convenio no supone que, necesariamente, deban existir todos en cada centro de trabajo o dependencias, ya que su existencia estará en función, en todo caso, de las actividades que realmente deban desarrollarse.

En todo caso será competencia de la Comisión Paritaria de este convenio el pronunciamiento tanto de los nuevos puestos de trabajo como la de aquellos que por haberse producido un significativo cambio de funciones deban adaptarse o incluirse en el actual sistema de clasificación profesional

### **Artículo 31. Grupos Profesionales.**

#### **Grupo profesional A. Directivos o mandos superiores.**

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







Se establecen los siguientes niveles dentro del grupo:

- Directivos. Nivel retributivo: 1.
- Jefe de Área. Nivel retributivo: 2.

Este grupo se considera como «de confianza» y, por tanto, será de libre designación y remoción por la empresa.

### **Grupo profesional B. Técnicos.**

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

Se establecen los siguientes niveles dentro del grupo profesional:

- Titulado superior. Nivel retributivo: 3.
- Titulado medio. Nivel retributivo: 4.

### **Grupo profesional C. Administración.**

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

Se establecen los siguientes niveles dentro del grupo profesional:

- Jefe de Administración. Nivel retributivo 4.
- Técnico administrativo. Nivel retributivo: 5.
- Oficial administrativo. Nivel retributivo: 7.
- Auxiliar Administrativo. Nivel retributivo: 10.

### **Grupo profesional D. Personal de operaciones de Contact center y personal de operaciones en ámbito de seguros privados.**

A) Grupo de operaciones de Contact center.

Se establecen los siguientes niveles dentro del grupo profesional:

- Teleoperador.
- Teleoperador Sénior.





- Teleoperador especialista.
- Gestor.
- Coordinador.
- Supervisor A y Supervisor B.
- Formador.
- Agente de calidad (quality).

1. Los Teleoperadores son aquellos trabajadores que se incorporen, tras la firma del presente convenio, para realizar tareas de Contact Center habituales y normales con una formación previa. Atienden o emiten contactos siguiendo métodos de trabajo preestablecidos, receptionan llamadas para la prestación o atención de cualesquiera servicios de Contact center, con un alto grado de dependencia.

Su nivel retributivo es el 11.

En ningún caso, la cuantía de salario base anual del teleoperador será inferior a la que marquen las tablas salariales vigentes en cada momento del convenio sectorial de Contact center.

2. Teleoperador Sénior: Son aquellos trabajadores que, con anterioridad a la firma del presente convenio, vengan prestando servicios como teleoperador.

Su nivel retributivo es el 10.

3. El acceso al nivel de teleoperador especialista se produce de modo automático tras llevar un año prestando servicios efectivos como teleoperador o teleoperador sénior.

Su nivel retributivo es el 9.

4. Gestor es aquel trabajador que, con alto grado de autonomía y menor grado de dependencia, desarrolla las funciones de teleoperador. Asimismo, ostentarán este nivel aquellos que realicen alguna de las siguientes actividades especializadas:

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

**Gestión de incidencias de facturación:** Se considera actividad especializada de gestor, la actividad de resolución de incidencias de facturación, cuando, por la



complejidad de determinadas incidencias esté constituida una unidad especializada de segundo nivel, donde se gestionan dichas incidencias complejas que no pueden ser resueltas por el resto de los teleoperadores integrados en el citado departamento, y para ello identifica y diferencia la incidencia del cliente, fuera de los procedimientos sistematizados, analizando y haciendo el diagnóstico de la misma, y resolviéndola mediante la interacción de los conocimientos adquiridos y la utilización de herramientas específicas.

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

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

Los trabajadores que realicen estas actividades especializadas percibirán el salario correspondiente al nivel de gestor mientras lleven a cabo las mismas, o su parte proporcional en jornada diaria cuando en su ejecución no agoten la mensualidad.

Cuando de modo continuado lleven un año ejecutando las funciones de gestión de impagados y gestión de incidencia, consolidarán el nivel de gestor. Cuando estas mismas actividades especializadas no se realicen de modo continuado, el nivel de gestor se consolidará a los dos años, siempre que en tal periodo de tiempo hayan llevado a cabo dichas actividades especializadas durante un periodo mínimo de 150 días laborables.

Su nivel retributivo es el 8.

5. **Coordinador** es aquel trabajador que tiene encomendada y realiza la coordinación de un grupo de Teleoperadores o gestores, responsabilizándose del desarrollo del trabajo del mismo en la totalidad de las actividades y procesos de la campaña o servicio a la que esté adscrito el grupo, aplicando procedimientos y



normas establecidas, recibiendo supervisión sobre el trabajo y sus resultados.

Dada la posibilidad de que en algún momento puedan existir puestos de gestor telefónico o de coordinador, los Teleoperadores especialistas o gestores, en su caso, tendrán preferencia sobre otras solicitudes que se presenten por personas ajenas a la empresa, siempre que reúnan los requisitos necesarios para acceder al puesto vacante.

Su nivel retributivo es el 7.

6. Supervisor A, es aquel trabajador que, por conocimiento y experiencia profesional, tiene atribuidas funciones de responsabilidad, gestión y resolución de incidencias, sobre algún área de la actividad de Contact Center. Asimismo, diseñan y aplican la operativa en coordinación directa con el Cliente o con diferentes empresas vinculadas al mismo.

Su nivel retributivo es el 5.

7. Supervisor B, es aquel trabajador que, en sus funciones de gestión de un área de operaciones, son asesorados y/o tutelados por supervisores de mayor nivel.

Se incluyen aquellas personas que son noveles en sus funciones, dentro de su nivel reconocido, y no mantienen comunicación directa con el Cliente y/o empresas relacionadas con aquél.

Su nivel retributivo es el 6.

8. Formador es aquel trabajador encargado de impartir los cursos formativos para la capacitación del personal de Operaciones.

Su nivel retributivo es el 7.

9. Agente de calidad/quality: es aquel trabajador encargado de efectuar el control de calidad de las tareas realizadas por teleoperadores y gestores.

Su nivel retributivo es el 7.

B) Grupo profesional de operaciones en el ámbito de seguros y reaseguros privados.

Se establecen los siguientes niveles dentro del grupo de operaciones en el ámbito de seguros y reaseguros privados:

- Asistente de venta.
- Responsable de Equipo de Asistentes de Venta (REAV).





- Responsable de Zona.
- Responsable de Plataforma.

1. Los Asistentes de Venta de este grupo profesional, serán aquellos trabajadores que ejecuten la actividad que ACCEPTA pudiera concertar, en la condición de Auxiliar Externo, con cualesquiera de las entidades del ámbito del seguro privado, previstas en la Ley 26/2006 de Mediación en Seguros Privados.

Su función básica será la de captación comercial mediante contacto telefónico con el potencial cliente. Son trabajadores que ejecutan tareas según instrucciones concretas, claramente establecidas, con un alto grado de dependencia, y sin necesidad de formación profesional específica, salvo la que viene exigida en la Ley de Mediación de Seguros Privados.

Esta formación obligatoria será continua y adecuada a las exigencias establecidas por la Ley de Mediación en Seguros Privados. Asimismo será impartida bien por los REAV o, incluso, por personal de las empresas con las que se tenga concertado el contrato de Auxiliar externo, así como por las propias compañías aseguradoras.

El nivel retributivo será 10 ó 13, según se especifica a continuación:

La retribución de estos Asistentes de Venta estará en función del modo de retribución del contrato de auxiliar externo que haya concertado ACCEPTA. Si el contrato de Auxiliar externo establece una retribución fija sin incorporar variables o comisiones, el Asistente de Ventas tendrá la retribución correspondiente al Nivel 10.

Si el contrato de Auxiliar Externo establece una retribución fija más variable, el Asistente de Venta tendrá la retribución fija del Nivel 13 más una retribución variable por captación comercial de operaciones de seguro, que establecerá la empresa con una periodicidad semestral o anual.

2. Responsables de Equipo de Asistentes de Venta (REAV), además de la actividad de captación comercial de operaciones de seguro, tendrán como función básica la de supervisar, controlar, organizar, formar y motivar al equipo de Asistentes de Venta que tenga asignados, con el objetivo primordial de alcanzar los objetivos anuales de producción establecidos para el equipo de Asistentes de Venta que tengan asignados en cada momento, con sujeción a los criterios de calidad marcados por la Empresa.

Su nivel retributivo es el 7.

Adicionalmente, la empresa podrá establecer un sistema de retribución variable para este nivel, en función de la productividad alcanzada por el equipo de



Asistentes de Venta que tenga asignado en cada momento. Asimismo, para el caso de que el contrato de Auxiliar Externo de ACCEPTA contemple retribución fija más variable, los REAV podrán obtener retribución variable por captación comercial propia de operaciones de seguro, conforme al establecimiento de comisiones que determine la empresa con periodicidad semestral o anual.

La composición de cada equipo de Asistentes de Venta y su asignación a un REAV, se establecerá a criterio de la empresa, de modo que, atendiendo a razones de productividad, rentabilidad u otras necesidades del servicio justificadas, la empresa podrá variar la composición y asignación de los equipos.

A los REAV les resulta de aplicación lo relativo a la formación para los Asistentes de Venta anteriores.

3. Los Responsables de Zona serán aquellos trabajadores que, además de la actividad de captación comercial de operaciones de seguro, supervisan, controlan, organizan, y motivan a un equipo de REAV que tenga asignado, con el objetivo primordial de alcanzar los objetivos anuales de producción establecidos para ese equipo asignado con sujeción a los criterios de calidad marcados por la Empresa.

Su nivel retributivo es el 6.

Adicionalmente, la empresa podrá establecer un sistema de retribución variable para este nivel, en función de la productividad alcanzada por su equipo de REAV. Para el caso de que el contrato de Auxiliar Externo de ACCEPTA contemple retribución fija más variable, los Responsables de Zona podrán obtener retribución variable por captación comercial propia de operaciones de seguro, conforme al establecimiento de comisiones que determine la empresa con periodicidad semestral o anual.

Asimismo, le resulta de aplicación lo concerniente a la formación reseñada para los Asistentes de Venta y REAV.

4. La Plataforma se corresponde con un centro de trabajo o dependencias asociadas a ese centro de trabajo (prestación de servicio in house).

Los Responsables de Plataforma serán aquellos trabajadores que supervisan, controlan, organizan, y motivan a un equipo de Responsables de Zona, o REAV para el caso que no existan Responsable de Zona, en la Plataforma de su Responsabilidad, con el objetivo primordial de alcanzar los objetivos anuales de producción establecidos para ese equipo asignado con sujeción a los criterios de calidad marcados por la Empresa.

Además, tienen atribuida la responsabilidad de velar y verificar el correcto estado de las instalaciones del centro de trabajo, así como de establecer las pautas a seguir para la apertura y cierre del mismo. Asimismo, le resulta de aplicación lo

concerniente a la formación reseñada para todos los niveles profesionales anteriores.

Su nivel retributivo es el 5.

Adicionalmente, la empresa podrá establecer un sistema de retribución variable para este nivel, en función de la productividad en su Plataforma.

Grupo profesional E. Servicios generales.

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

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

Su nivel retributivo es el 12.

### Artículo 32. Niveles retributivos.

	Nivel
<b>Grupo A</b>	
Directivos	1
Jefes de Área	2
<b>Grupo B</b>	
Titulados superiores	3
Titulados medios	4
<b>Grupo C</b>	
Jefe de Administración	4
Técnico Administrativo	5
Oficial Administrativo	7
Auxiliar Administrativo	10
<b>Grupo D</b>	
Supervisor A	5
Responsable de Plataforma	5
Supervisor B	6

Responsable de Zona	6
Coordinador	7
Responsable de Equipo de Asistentes de Venta (REAV)	7
Formador	7
Agente de calidad (quality)	7
Gestor Telefónico	8
Teleoperador Especialista	9
Teleoperador Sénior	10
Teleoperador	11
Asistentes de Venta ámbito seguros	10 ó 13
<b>Grupo E</b>	
Conserjes, ordenanzas, guardas y personal de limpieza	12

## **Capítulo VIII. Estructura salarial.**

### **Artículo 33. Régimen retributivo.**

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

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

- a) Salario base convenio.
- b) Complementos salariales.
- c) Pagas extraordinarias.
- d) Vacaciones.
- e) Plus de transporte, locomoción y dietas.

#### **A) Salario base.**

Se entiende por salario base convenio el correspondiente al trabajador en función de su pertenencia a uno de los niveles de cada grupo profesional y niveles salariales descritos en el presente Convenio, y que figuran en las tablas anexas del mismo.

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

#### **B) Complementos salariales.**





Los complementos salariales serán los establecidos en las tablas anexas.

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

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

- Personales: En la medida en que deriven de las condiciones personales del trabajador.
- De puesto de trabajo: Integrados por las cantidades que deba percibir el trabajador por razón de las características de su puesto de trabajo o de la forma de realizar su actividad.
- De tiempo.
- Variables, comisiones: De aplicación única y exclusiva en el grupo de operaciones en el ámbito de seguros.

#### B.1.) Complementos de puesto de trabajo.

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

Para los supuestos en los que el trabajador esté contratado para una jornada parcial, el plus se percibirá proporcionalmente a la jornada contratada, con independencia del tiempo de utilización del idioma o lengua durante la misma.

#### B.2.) Complementos de tiempo.

Festivos y domingos.

1. El trabajador que preste sus servicios en cualquiera de los 14 días festivos anuales, con independencia de la compensación de un día libre retribuido, percibirá los recargos que se establecen en las tablas anexas a este Convenio.

2. Tendrán la consideración de festivos especiales, los siguientes:

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





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

También tendrán la consideración de festivos especiales los días 24 y 31 de diciembre a partir de las 20,00 horas complementándose con los recargos contenidos en las tablas anexas.

3. El trabajador que, preste sus servicios en domingo, percibirá como compensación el recargo que figura en las tablas anexas a este Convenio.

4. No podrán acumularse los recargos de domingos y festivos especiales, y en los supuestos de coincidencia prevalecerá el correspondiente al festivo especial.

Plus de nocturnidad: En lo referente a la nocturnidad se estará a lo dispuesto en el TRET respecto a la misma. El personal que en su jornada habitual trabaje entre las 22,00 horas y las 06,00 horas, percibirá como plus de nocturnidad.

Horas extraordinarias: En la medida de lo posible se evitará la realización de horas extraordinarias.

En el caso de que, por necesidades del servicio, la empresa decida la realización de horas extraordinarias, se notificarán a los trabajadores que pudieran estar interesados en su realización, respetando en todo caso los límites anuales establecidos por el TRET y demás normativa que resulte de aplicación.

En este caso, la empresa notificará al trabajador las horas extraordinarias a realizar.

No se retribuirá ni se considerará hora extraordinaria aquella que no venga notificada por la Empresa y aceptada por el trabajador interesado.

Salvo que otra cosa se hubiera convenido al respecto, las horas extraordinarias se compensarán preferentemente con tiempo de descanso, y tratando que no se perjudique con ello el normal funcionamiento y organización del trabajo.

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

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

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



hora tipo ordinaria.

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

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

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

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

### **C) Pagas extraordinarias.**

Los importes anuales que se recogen en las tablas salariales que se contienen en el anexo de este Convenio, incluyen el salario base correspondiente a los doce meses naturales del año, más las dos pagas extraordinarias de junio y navidad.

Las pagas extraordinarias se prorratearán en los recibos de salarios mensuales.

### **D) Retribución en vacaciones.**

Los trabajadores afectados por este Convenio percibirán como retribución de sus vacaciones anuales la media de lo que hayan percibido por los complementos de festivos, domingos, festivos especiales, plus de nocturnidad y de idiomas indicados en el convenio. Se calculará dicha retribución de conformidad con la siguiente fórmula:

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

b)- Dividir esta cantidad entre 360 días (12 meses de 30 días cada mes entendido como mes tipo) y multiplicarlo por los 32 días de vacaciones fijados en este Convenio, o la parte proporcional correspondiente en caso de prestación de servicios inferior al año.

El importe resultante de esta fórmula se hará efectivo en una sola vez en la nómina de enero del año siguiente, salvo en el supuesto de que el trabajador cesara en la Empresa, por cualquier causa antes de la finalización del año natural, que se abonará dentro del correspondiente recibo de finiquito.

### **E) Plus de transporte, locomoción y dietas.**





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

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

Gastos de locomoción y dietas.

a) Gastos de locomoción: Los desplazamientos que se realicen, como consecuencia de los cometidos que se ordenen al personal, y que deban ser desempeñados fuera del término municipal donde radique su centro de trabajo o dependencias, serán abonados por la empresa. Siempre y cuando, para tales desplazamientos, el trabajador utilice su vehículo propio, habiendo sido previamente autorizado por la empresa para ello, percibirá un importe de 0,21 euros por kilómetro realizado.

b) Dietas: Los trabajadores que, por necesidades del servicio, tengan que desplazarse a población distinta de aquella donde radique su centro de trabajo o dependencia, percibirán una dieta de 16,15 euros, cuando realicen una comida fuera y pernocten en su domicilio; y de 28,45 euros, cuando realicen las dos comidas fuera, pernoctando en su domicilio. Cuando se pernocte fuera del domicilio, la empresa correrá con los gastos de alojamiento, que en ningún caso será superior a la categoría de tres estrellas, debiendo justificarse el gasto con la correspondiente factura.

#### **Artículo 34. Otras retribuciones.**

Comisiones de producción (Grupo profesional de operaciones en el ámbito seguros privados): La empresa establecerá con periodicidad semestral o anual, el importe de las comisiones o incentivos que percibirá el trabajador que presta servicios del objeto del contrato que ACCEPTA concierte como Auxiliar Externo con cualesquiera entidades contempladas en la Ley 26/2006 de Mediación de Seguros Privados, siempre y cuando la retribución del contrato de Auxiliar Externo sea bajo la modalidad de fijo más variables.

La representación unitaria, sindical y colectiva de los trabajadores de los trabajadores, tendrán información de este sistema de retribución.

#### **Artículo 35. Revisión salarial.**

Atrasos 2010, 2011 y enero y febrero 2012: Se abonará en nómina independiente a la del mes de abril de 2012, con los siguientes conceptos:

a) Año 2010 se aplicará un 3% sobre las tablas del 2009, del sector de Contact



center publicadas el pasado 27 de octubre de 2010.

b) Año 2011 se aplicara un 2,4% sobre las tablas resultantes una vez aplicado el incremento referido en el apartado a).

c) Año 2012 se aplicará un 0,6 % sobre las tablas resultantes una vez aplicado el incremento referido en el apartado b) para los meses de enero y febrero.

Antes del mes de marzo de cada año de vigencia ordinaria del convenio, con carácter retroactivo a 1 de enero, la empresa aplicará las actualizaciones salariales conforme a los siguientes criterios:

a) Incremento Fijo: Anualmente, el salario de convenio se incrementará en el porcentaje del 0,5%, con carácter general. Se exceptúa de este incremento los incentivos o comisiones variables que perciben los trabajadores del grupo de operaciones en el ámbito de seguros privados.

b) Incentivo Variable: Anualmente, se establecerá un incentivo del 1% sobre el salario base, sin que tenga naturaleza de salario consolidable. Este incentivo variable retribuye individualmente a cada trabajador y cada año en función de su nivel de absentismo, y se abonará prorrateado en los recibos de salarios del año natural siguiente al que sirve de cálculo.

Este incentivo por nivel de absentismo, gratificará la aportación individual de aquel trabajador que haya prestado servicios durante todo el año natural, siempre y cuando su nivel de absentismo sea inferior al equivalente de ocho jornadas efectivas de trabajo en dicho año natural.

No se computarán para el cálculo del nivel de absentismo, las ausencias debidas a huelga legal por el tiempo de duración de la misma, el ejercicio de actividades de representación sindical de los trabajadores, accidente de trabajo o enfermedad profesional, maternidad, riesgo durante el embarazo y la lactancia, enfermedades causadas por embarazo, parto o lactancia, paternidad, licencias y vacaciones.

## **Capítulo IX. Prevención, Seguridad y Salud en el Trabajo.**

### **Artículo 36. Salud laboral.**

Las partes se comprometen a observar y cumplir las disposiciones contenidas en la normativa que sobre seguridad y salud laboral se encuentren vigentes en cada momento, y de forma especial las contenidas en:

1. Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, y sus disposiciones de desarrollo.
2. El R.D 488/97, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud, relativas al



trabajo con equipos que incluyen PVDs, y R.D. 486/97 sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.

3. La Guía Técnica para la evaluación y prevención de los riesgos relativos a la utilización de equipos que incluyan pantallas de visualización, del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo.

4. La Guía Técnica para la evaluación y prevención de los riesgos relativos a la utilización de los lugares de trabajo, del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo.

5. El Protocolo de reconocimientos médicos para usuarios de PVD del Ministerio de Sanidad.

### **Artículo 37. Pausas en PVD.**

Además de los descansos señalados en este Convenio, y sin que sean acumulativas a los mismos, y también con la consideración de tiempo efectivo de trabajo, el personal que desarrolle su actividad en pantallas de visualización de datos, disfrutará de ocho pausas de cinco minutos cada una de ellas, en jornadas de trabajo de 8 horas. Para jornadas inferiores a ocho horas, se tendrá derecho a tantas pausas de forma proporcional a la parte de la jornada reducida. Dichas pausas no serán acumulativas entre sí.

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

### **Artículo 38. Comité de seguridad y salud.**

**Definición:** El Comité de Seguridad y Salud Laboral es un órgano paritario, cuya función es la consulta regular y periódica de la Empresa en materia de prevención de riesgos.

**Composición:** El Comité de Seguridad y Salud Laboral tendrá carácter paritario, y la designación de sus miembros (dos en representación de la Empresa y dos en representación unitaria, sindical y colectiva de los trabajadores) se acomodará a las disposiciones vigentes.

**Competencias:** El Comité de Seguridad y Salud Laboral de la Empresa tendrá las competencias que se determinen en las disposiciones legales vigentes para su aplicación específica y concreta a las circunstancias y entorno laboral de la Empresa.





**Constitución:** El Comité de Seguridad y Salud Laboral que habrá de constituirse dentro del mes siguiente a la fecha de la firma del Convenio, elaborará su reglamento de funcionamiento.

**Formación:** La Empresa proveerá a los delegados de prevención de riesgos laborales de la necesaria formación para el desarrollo de sus funciones.

### **Artículo 39. Vigilancia de la salud.**

Los reconocimientos tendrán siempre el carácter de voluntario y, a tal fin, se remitirá carta a los trabajadores indicándoles el momento de realización, incluyendo en dicha notificación un apartado que permita al trabajador otorgar su consentimiento a someterse a los mismos. Sólo se realizarán a aquellos trabajadores que hayan prestado su consentimiento. No obstante lo anterior, se aplicarán, en todo caso, los criterios del artículo 22 de la LPRL y el artículo 37 del Reglamento de servicios de prevención. Y, particularmente, los protocolos de vigilancia de la salud que resulten de aplicación al trabajo con PVDs.

### **Capítulo X. Protección a la maternidad y víctimas de violencia de género, y situaciones de acoso laboral/sexual.**

#### **Artículo 40. Protección a la Maternidad y Víctimas de Violencia de Género.**

Con carácter general las partes acuerdan remitirse a lo establecido en el TRET, y demás normativa vigente que resulte de aplicación.

#### **Artículo 41. Medidas de prevención situaciones de acoso laboral, sexual y por razón de género.**

La empresa velará por la consecución de un ambiente adecuado en el trabajo, libre de comportamientos indeseados de carácter o connotación sexual, o bien del denominado acoso moral, y adoptará las medidas oportunas al efecto.

Con independencia de las acciones legales que puedan interponerse al respecto ante cualesquiera instancias administrativas o judiciales, el procedimiento interno se iniciará con la denuncia de acoso sexual ante la persona de la dirección de la empresa, o representación colectiva o individual de los trabajadores.

La denuncia dará lugar a la inmediata apertura de expediente informativo por parte de la empresa, especialmente encaminado a averiguar los hechos e impedir la continuidad del acoso denunciado, para lo que se articularán las medidas oportunas al efecto, quedando la empresa exonerada de la posible responsabilidad por vulneración de derechos fundamentales.

Se pondrá en conocimiento inmediato de la representación unitaria, sindical y





colectiva de los trabajadores la situación planteada, si así lo solicita la persona afectada. En las averiguaciones a efectuar no se observará más formalidad que la de dar trámite de audiencia a todos los intervinientes, practicándose cuantas diligencias puedan considerarse conducentes al esclarecimiento de los hechos acaecidos.

En el plazo de un mes desde la firma del presente convenio, se elaborará un protocolo de actuaciones ante situaciones de Acosos Laboral y/o sexual.

## **Capítulo XI. Prestaciones Sociales.**

### **Artículo 42. Complementos en los supuestos de incapacidad temporal.**

Incapacidad Temporal derivada de Accidente de Trabajo o Enfermedad Profesional: Se complementará el 100% del salario base desde el primer día de la baja médica.

Incapacidad Temporal derivada de Accidente o Enfermedad Común: se complementará el salario base según los siguientes baremos:

- a) Del día 1 al 3, el 70% del salario base, con el tope de 9 días al año, y con baja médica.
- b) Del día 4 al 20, el 75% del salario base y con baja médica.
- c) Del día 21 en adelante: 100% del salario base hasta un año, y con baja médica.

No obstante lo anterior, en el momento de causar baja por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes, se utilizará el saldo no consumido de su bolsa de 35 horas anuales del artículo 23.2 del presente convenio, relativo a permisos retribuidos, para aplicarlo a las horas de los días no complementados al 100%.

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

## **Capítulo XII. Régimen disciplinario.**

### **Artículo 43. Régimen disciplinario.**

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







2. Las faltas, siempre que sean constitutivas de un incumplimiento contractual del trabajador, podrán ser sancionadas por la Empresa de acuerdo con la graduación que se establece en el presente capítulo.
3. Toda falta cometida por los trabajadores se clasificará en leve, grave o muy grave.
4. La falta, sea cual fuere su calificación, requerirá comunicación escrita y motivada de la empresa al trabajador.
5. La imposición de sanciones por faltas graves o muy graves será notificada a la representación de los trabajadores.

#### **Artículo 44. Faltas leves.**

1. Más de tres faltas de puntualidad durante treinta días sin que exista causa justificada.
2. La falta de asistencia al trabajo de un día durante el periodo de un mes, sin causa justificada. Será grave si, de resultas de la ausencia se causare grave perjuicio a la empresa.
3. Abandonar el puesto de trabajo sin causa justificada o el servicio por breve tiempo en la jornada. Si se causara como consecuencia del mismo abandono perjuicio de consideración a la empresa, compañeros de trabajo, clientes o personal del mismo, o fuera causa de accidente, la falta podrá revestir la consideración de grave o muy grave
4. No comunicar con carácter previo la ausencia al trabajo por causa justificada; y no justificar, dentro de las veinticuatro horas siguientes, salvo que se pruebe la imposibilidad de haberlo hecho, la razón que la motivó.
5. Los descuidos y distracciones que afectan a la realización del trabajo o en el cuidado y conservación de las máquinas, útiles, herramientas instalaciones propias o de los clientes. Cuando el incumplimiento de lo anterior origine consecuencias de gravedad en la realización del servicio, la falta podrá reputarse de grave o muy grave.
6. La inobservancia de las órdenes de servicios, así como la desobediencia a los mandos, todo ello en materia leve.
7. Las faltas de respeto y consideración en materia leve a los subordinados, compañeros, mandos, personal y público, así como la discusión con los mismos dentro de la jornada de trabajo y usar palabras malsonantes o indecorosas con los mismos.



8. La falta de aseo y limpieza personal de manera ocasional.
9. No comunicar a la empresa los cambios de residencia y domicilio y demás circunstancias que afecten a su actividad laboral.
10. No atender al público con la corrección y diligencia debidas, siempre que no se produzca una queja justificada del cliente, en cuyo caso podrá ser calificada de grave o muy grave.

#### **Artículo 45. Faltas graves.**

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

2. Más de cuatro faltas de puntualidad en la asistencia al trabajo en un periodo de treinta días.

Cuando se tuviera que relevar a un compañero bastará con una sola falta de puntualidad para que esta se considere como grave, siempre que no existiere causa justificada.

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

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

5. La suplantación de la personalidad de un compañero al fichar o firmar, sancionándose tanto al que ficha como a este último.

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

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

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

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



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

#### **Artículo 46. Faltas muy graves.**

Son faltas muy graves:

1. La reincidencia en comisión de falta grave en el periodo de seis meses, aunque sea de distinta naturaleza, siempre que hubiere mediado sanción.
2. Más de doce faltas no justificadas de puntualidad, cometidas en el periodo de seis meses o de treinta en un año, aunque hayan sido sancionadas independientemente.
3. Tres o más faltas injustificadas al trabajo en el periodo de un mes, más de seis en el periodo de seis meses, o treinta en un año, aunque hayan sido sancionadas independientemente.
4. La falsedad, deslealtad, el fraude, el abuso de confianza y el hurto o robo, tanto a compañeros de trabajo como a la empresa o a terceros relacionados con el servicio durante el desempeño de sus tareas o fuera de las mismas.
5. El hacer desaparecer, inutilizar, causar desperfectos en máquinas, sistemas, instalaciones, edificios, enseres, documentos, etc., tanto en la empresa como de clientes de la misma, así como causar accidentes por dolo o imprudencia inexcusable.
6. Realizar trabajos estando en situación de incapacidad laboral transitoria, así como realizar manipulaciones o falsedades para prolongar aquella situación.
7. La continuada y habitual falta de aseo y limpieza, de tal índole que produzca quejas justificadas de mandos, compañeros de trabajo o terceros.
8. La embriaguez o cualquier tipo de intoxicación por droga puesta de manifiesto durante la jornada laboral, que repercuta en el trabajo. Sólo será sancionable con despido cuando la embriaguez sea habitual, entendiéndose por habitualidad cuando previamente haya habido dos apercibimientos escritos por la misma causa.
9. La violación del secreto de correspondencia de cualquier tipo de documentos de la empresa o de las personas en cuyos locales o instalaciones se realice la





prestación de los servicios, y no guardar la debida discreción o el natural sigilo de los asuntos y servicios en que, por la misión de su contenido, hayan de estar enterados, así como hacer uso indebido de la información contenida en las bases de datos, incumpliendo lo establecido en la LOPD.

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

11. Abandono del puesto de trabajo en puestos de responsabilidad una vez tomados posesión de los mismos. Y la inhibición o pasividad en la prestación del mismo.

12. La disminución voluntaria y continuada en el rendimiento.

13. Actos de acoso sexual, considerándose de especial gravedad los dirigidos a personas subordinadas con abuso de posición privilegiada. Son actos de acoso sexual todas aquellas conductas de tal naturaleza, desarrolladas en el ámbito de la empresa, resultando ofensivas y no deseadas por quien las sufre, creando un entorno laboral ofensivo, hostil, intimidatorio y humillante, determinando una situación que afecta al empleo y a las condiciones de trabajo.

14. El abuso de autoridad.

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

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

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

18. El Acoso moral o por razón de género.

## **Artículo 47. Sanciones.**

### **1. Por faltas leves:**

a) Amonestación verbal.

b) Amonestación escrita.

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





## **2. Por faltas graves:**

- a) Suspensión de empleo y sueldo de uno a diez días.
- b) Inhabilitación para el ascenso durante un año.

## **3. Por faltas muy graves:**

- a) Suspensión de empleo y sueldo de 11 días a 3 meses.
- b) Pérdida temporal o definitiva de la nivel laboral.
- c) Despido.

Para proceder a la imposición de las anteriores sanciones se estará a lo dispuesto en la legislación vigente, comunicándose a la representación unitaria, sindical y o colectiva de los trabajadores, las sanciones por faltas graves o muy graves.

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

Todas las faltas se anotarán en el expediente personal del trabajador, quedando canceladas a los dos meses las leves, a los cuatro meses las graves y al año las muy graves.

## **Capítulo XIII. Formación.**

### **Artículo 48. Principios generales.**

Para mejorar la formación del trabajador, la empresa, siempre y cuando no afecte a la normal prestación del servicio, facilitará en la medida de lo posible la realización de estudios para la obtención de títulos académicos o profesionales reconocidos oficialmente, que guarden relación directa con la actividad de la empresa.

### **Artículo 49. Formación.**

Con objeto de favorecer la profesionalización y mejora permanente de la formación, la Empresa desarrollará acciones de perfeccionamiento o reciclaje de sus trabajadores.

La Empresa procurará impartir esta formación con habitualidad, dedicando el tiempo preciso, dentro de la jornada laboral, a la función de perfeccionamiento o reciclaje, sin perjuicio de la asistencia de sus trabajadores, cuando así lo acuerde la Empresa, a los cursos de formación que convoquen las Empresas Clientes con



las que se relacione la Empresa, sobre los productos propios de aquéllas, o la asistencia de los trabajadores de la Empresa a jornadas o seminarios impartidos por Centros o Instituciones a los que sea inscrito el trabajador por cuenta de la Empresa.

Esta formación, así como la exigida por la Ley 26/2006 de mediación en seguros privados para el personal de operaciones en el ámbito de seguros privados, es inherente y será equiparable a la establecida para los contratos para la formación y el aprendizaje.

#### **Artículo 50. Periodos de formación previa y formación continuá.**

El periodo de formación previo a la contratación como teleoperador o asistente de ventas, se entenderá terminado cuando el trabajador atienda o realice llamadas reales. Cuando los trabajadores contratados deban asistir con carácter obligatorio a cursos de formación, las empresas abonarán las horas empleadas al valor tipo hora convenio que corresponda al nivel salarial del trabajador.

### **Capítulo XIV. Derechos sindicales y de representación de los trabajadores.**

#### **Artículo 51. Representantes de los trabajadores.**

A los efectos de lo establecido en el presente Convenio, las referencias a los representantes legales de los trabajadores comprenden tanto la de carácter unitario como la colectiva.

#### **Artículo 52. Derecho de información.**

Se pondrá a disposición de los representantes legales de los trabajadores un tablón de anuncios en cada centro de trabajo o dependencia, que permita a aquellos exponer en lugar idóneo, de fácil visibilidad y acceso, propaganda y comunicados de tipo sindical y laboral. Fuera de dichos tablonos queda prohibida la fijación de los citados comunicados y propaganda.

#### **Artículo 53. Horas de los representantes legales de los trabajadores.**

El crédito horario sindical que para los representantes legales de los trabajadores dispone el TRET, podrán ser acumulado mensualmente en uno o más de tales miembros, contando con la voluntad de los interesados. Dicha acumulación deberá ser por meses, y las no utilizadas no podrán trasladarse a otros meses.

A tales efectos, la cesión de las horas acumuladas se deberá presentar por escrito a la empresa, con antelación a su utilización, y debidamente firmado por el cedente y la aceptación del cesionario.



#### **Artículo 54. Procedimiento electoral. Elección.**

De conformidad con lo que autoriza el artículo 69.2 del TRET, y dada la movilidad del personal en el sector, podrán ser elegibles aquellos trabajadores que tengan 18 años cumplidos y una antigüedad en la empresa de al menos tres meses. El ámbito para la celebración de elecciones para delegados de personal y miembros del comité de empresa, será el provincial.

En consecuencia se constituirá un comité de empresa en aquellos centros de trabajo que sumen en dicho ámbito un número no inferior a cincuenta trabajadores. Si no se alcanza dicho número se elegirán el número de delegados de personal que corresponda.

#### **Artículo 55. Información sobre los procesos de selección de personal.**

Se pondrá en conocimiento de la representación unitaria, sindical y colectiva de los trabajadores, los criterios a seguir en los procesos de selección de personal, así como la iniciación de la campaña para dicho proceso, y el número de trabajadores, si es posible, a contratar.

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

#### **Artículo 56. Preferencia de los representantes de los trabajadores.**

Los representantes legales de los trabajadores tendrán prioridad de permanencia en el centro de trabajo o dependencias, respecto de los demás trabajadores, y dentro del ámbito de sus funciones, en los supuestos de extinción anticipada del contrato de trabajo por disminución del volumen de trabajo, conforme se regula en este Convenio.

### **Capítulo XV. Igualdad de oportunidades.**

#### **Artículo 57. Garantía de Igualdad de oportunidades y Planes de Igualdad. Comisión de Igualdad.**

La empresa viene trabajando por crear conciencia de los derechos individuales de los empleados, protegiéndolos y potenciándolos. En especial se protege la dignidad personal de los empleados, en el seno de la empresa, estableciendo pautas de comportamientos saludables y erradicando aquellos comportamientos que se puedan considerar intromisiones ilegítimas en la intimidad personal o que violenten la dignidad de las personas.

#### **Comisión de Igualdad:**





A fin de alcanzar los objetivos reflejados en el apartado anterior, los firmantes del presente convenio se comprometen, en un plazo no superior a tres meses desde su publicación, a crear una Comisión de Igualdad de carácter paritario cuya finalidad será establecer las medidas necesarias en la empresa para el efectivo cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2007 sobre la Igualdad de Oportunidades.

La Comisión de Igualdad estará compuesta por seis miembros, de los cuales tres miembros serán designados por la empresa y los otros tres serán designados por los representantes de los trabajadores, de forma proporcional a su representatividad global en la Empresa.

De entre uno de los representantes, la Empresa deberá designar al Presidente de dicha comisión, quien será, a todos los efectos, el responsable de Igualdad en la empresa.

Las funciones de la comisión serán, entre otras, las siguientes:

- a) Elaborar de forma anual un informe de conclusiones en el que se refleje la evolución de los indicadores y objetivos alcanzados, proponiendo las recomendaciones que consideren oportunas.
- b) Recibir y canalizar, a los representantes de los trabajadores, la información prevista sobre igualdad en el art. 64 del TRET.

De todas las reuniones que celebre la Comisión de Igualdad se dejará constancia mediante la elaboración de la correspondiente acta de la reunión en la que deberá recogerse los contenidos tratados en las mismas.

Se establecerá un Plan de Igualdad, que deberá ser objeto de desarrollo en los términos y condiciones establecidos legalmente.

#### **Parejas de hecho:**

Se reconocen los mismos derechos que para los cónyuges en matrimonio, incluido los 15 días de permiso, a las personas que no habiéndose casado entre ellos, conviven en unión afectiva, estable y duradera, previa justificación de estos extremos mediante certificación de inscripción en el correspondiente registro oficial de parejas de hecho. Dicha certificación podrá sustituirse, en aquellas poblaciones donde no exista registro oficial, mediante acta notarial.

En el supuesto de conflictos de intereses con terceros, el reconocimiento del derecho que corresponda se realizará de conformidad con la resolución que, de manera firme, se dicte por la autoridad administrativa o judicial competente, conforme al ordenamiento positivo vigente.

#### **Género neutro:**







En el texto del Convenio se ha utilizado el masculino como genérico para englobar a los trabajadores y las trabajadoras, sin que esto suponga ignorancia de las diferencias de género existentes, al efecto de no realizar una escritura demasiado compleja.

#### **Disposición adicional primera. Registro, publicación y difusión del presente convenio.**

Este Acuerdo se presentará en el Registro General de la Dirección general de Trabajo a los efectos de su depósito, inscripción y publicación que legalmente procedan.

Las partes firmantes del presente Convenio se comprometen a aplicar y realizar la máxima difusión del mismo entre los distintos centros de trabajo y los trabajadores, a fin de facilitar su conocimiento y extensión.

#### **Disposición adicional segunda. Adhesión al Sistema de Solución extrajudicial de Conflictos.**

Las partes acuerdan su total adhesión al ASEC (Acuerdo sobre Solución Extrajudicial de conflictos), de modo incondicionado, sujetándose íntegramente a los órganos de mediación, y, en su caso, arbitraje establecidos por el Servicio Interconfederal de Mediación y Arbitraje (SIMA).

#### **Disposición adicional tercera.**

Finalizada la vigencia inicial del presente Convenio, y si éste no fuera sustituido en el año siguiente a su denuncia, por otro en el ámbito de la Empresa, serán de aplicación a efectos, exclusivamente de revisión de los conceptos salariales pactados en el mismo, los incrementos salariales que resultaran pactados para dicho año y sucesivos, en el Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de Contact-center.

A los efectos establecidos en el artículo 86.4 del TRET, en lo no previsto por el articulado de este convenio, será de aplicación el convenio colectivo General de ámbito estatal del sector de Contact Center, las disposiciones del Texto Refundido del Estatuto de los trabajadores y sus normas de desarrollo.

#### **Disposición adicional cuarta. Procedimiento para la inaplicación del convenio colectivo.**

La modificación sustancial y/o la inaplicación de las condiciones de trabajo establecidas en el presente convenio colectivo podrá producirse respecto a las materias y causas señaladas en el Art. 82.3 TRET y durante un plazo máximo que no podrá exceder de la vigencia del presente convenio colectivo.





La solicitud de descuelgue la iniciará el empresario, quien la comunicará a la representación unitaria, sindical y colectiva de los trabajadores o en su ausencia, a la comisión de trabajadores designados según lo previsto en el artículo 41.4 TRET., estos últimos podrán designar como representación a la Comisión Paritaria Sectorial si así lo deciden.

Tras un periodo de consultas mínimo de quince días, las representaciones de la empresa y los trabajadores adoptarán la resolución que proceda.

Se requerirá que exista acuerdo entre la empresa y representación unitaria, sindical y colectiva o sindical de los trabajadores. Asimismo, el acuerdo deberá ser notificado a la comisión paritaria del convenio colectivo sectorial y a la autoridad laboral. El acuerdo determinará con exactitud las medidas adoptadas y su duración.

En caso de desacuerdo, la discrepancia se someterá a la comisión paritaria de interpretación del Convenio Sectorial de Contact Center que mediará y buscará salidas al conflicto que se plantee, dicha comisión dispondrá de un plazo máximo de 7 días para pronunciarse, a contar desde que la discrepancia fuera planteada.

En caso de no alcanzarse un acuerdo, las partes se someterán a procedimiento mediación ante la Fundación SIMA, incluido el compromiso de acudir voluntariamente a un arbitraje vinculante, en cuyo caso el laudo arbitral tendrá la misma eficacia que los acuerdos en periodo de consultas y sólo será recurrible conforme al procedimiento y en base a los motivos establecidos en el artículo 91 TRET.

Cuando la empresa aduzca causas económicas, la comunicación deberá hacerse por escrito y en ella se incluirán, al menos, los siguientes documentos:

- a) Balances, cuentas de resultados y, en su caso, informe de auditoría, que justifique el descuelgue.
- b) Memoria explicativa de las causas económicas que motivan la solicitud, en la que se hará constar la situación económica y financiera de la empresa y la afectación al mantenimiento del empleo.
- c) Asimismo explicarán las medidas de carácter general que hayan previsto para la viabilidad de la empresa y el mantenimiento del empleo.
- d) Sin perjuicio de la anterior documentación, se aportará toda aquella que justifique la situación que se presenta como causa de descuelgue.

Atendiendo al objeto causal del sistema de inaplicación regulado en el presente artículo el mismo no podrá operar cuando, con las mismas consecuencias para la situación de la Empresa, el importe de los incrementos salariales motivo de la

inaplicación pueda ser objeto de absorción por aplicación del artículo 4 del presente Convenio con los requisitos y presupuestos allí regulados.

Igualmente en atención a la desaparición de las causas que lo determinaron, se establecerá, al año de que se produzca la inaplicación o modificación sustancial, una programación para alcanzar la progresiva convergencia hacia la recuperación de las condiciones salariales establecidas en el presente convenio, sin que en ningún caso dicha inaplicación pueda superar el período de vigencia del mismo ni, como máximo, los tres años de duración.

El acuerdo de inaplicación y la programación de la recuperación de las condiciones salariales no podrán suponer el incumplimiento de las obligaciones establecidas en convenio relativas a la eliminación de las discriminaciones retributivas por razones de género.

### **Anexo I. Tablas salariales.**

Los salarios que se establecen a continuación vienen referidos a jornada completa anual de 1.764 horas, de modo que habrá que aplicar la proporción salarial correspondiente para contratos a tiempo parcial, en función del número de horas de trabajo efectivas al año según la siguiente fórmula:

Salario Base Anual Tiempo Parcial= (Horas anuales establecidas en contrato/1.764)\*SBA

Los importes vienen referidos a jornadas a tiempo completo en términos anuales, obteniéndose el valor hora mediante la división del salario base, contenido en las tablas del Anexo I, entre las 1.764 horas de jornada máxima anual, debiéndose calcular en jornadas inferiores la parte proporcional.

En lo que a Recargos se refiere, las cuantías están calculadas para una jornada completa de 8 horas, debiéndose calcular en jornadas inferiores la parte proporcional.



Niveles	Niveles funcionales	Salario base anual – Euros
1	Directivos .....	35.206,84
2	Jefes de Departamentos o áreas .....	31.905,94
3	Titulados superiores .....	23.114,09
4	Jefe de Administración / Titulados medios .....	20.364,66
5	Técnico Administrativo / Supervisor A / Responsable de Plataforma .....	17.371,01
6	Supervisor B / Responsable de Zona .....	16.583,21
7	Coordinador / Responsable Equipo Asistentes de Venta (REAV)/ Formador / Agente calidad (quality) / Oficial Administrativo .....	15.756,01
8	Gestor telefónico .....	15.204,55
9	Teleoperador especialista .....	14.377,37
10	Asistente de Ventas del ámbito seguros sin retribución variable / Teleoperador Sénior .....	13.747,13
11	Teleoperador .....	13.033,91
12	Conserjes ordenanzas, guardas y personal de limpieza .....	11.000,00
13	Asistente de Venta del ámbito de seguros con retribución variable establecida	9.600,00

*Pluses salariales y recargos*

Nivel	Concepto	Importe
Todos los niveles	Idiomas (Mensual).	110,29
	Nocturnidad (Hora).	1,64
	Transporte (Día).	5,45
5	Recargo domingos.	15,61
	Recargo Festivos Normales.	45,30
	Recargo Festivos Especiales.	96,07
6	Recargo domingos.	14,91
	Recargo Festivos Normales.	43,26
	Recargo Festivos Especiales.	91,71
7	Recargo domingos.	14,50
	Recargo Festivos Normales.	42,79
	Recargo Festivos Especiales.	89,22
8	Recargo domingos.	14,08
	Recargo Festivos Normales.	40,79
	Recargo Festivos Especiales.	86,58
9	Recargo domingos.	13,67
	Recargo Festivos Normales.	39,63
	Recargo Festivos Especiales.	84,06
10	Recargo domingos.	12,92
	Recargo Festivos Normales.	37,50
	Recargo Festivos Especiales.	79,48



**Accepta Servicios Integrales, S.L.U.**

BOE 135, 06 de junio del 2012

Página 53 de 53

