

**COMISIÓN NEGOCIADORA**  
**III CONVENIO COLECTIVO DE ÁMBITO ESTATAL DEL SECTOR DE CONTACT**  
**CENTER**  
**ACTA DE PREACUERDO**

En Madrid, a 29 de noviembre de 2022

**REUNIDOS**

Por la Representación Empresarial **ASOCIACIÓN DE COMPAÑÍAS DE EXPERIENCIA CON CLIENTE (CEX)**:

- Manuel Iglesias Yáñez

**De otra parte:**

Por la **REPRESENTACIÓN SOCIAL**:

<b>Nombre y apellidos</b>	<b>SINDICATO</b>
Laura Dominguez Garrido	CCOO
María Pedraza López-Rey	UGT

El presente documento tiene por objeto integrar en un solo texto, en forma de preacuerdo ("**Preacuerdo**"), la relación de materias sobre las que las partes firmantes han alcanzado un acuerdo en el transcurso de la negociación.

Así, como resultado de las negociaciones que se han desarrollado en las diferentes reuniones de la Mesa de negociación se ha elaborado el presente documento.

A estos efectos, cada una de las Partes integrantes manifiestan lo siguiente:

- Por la representación empresarial se manifiesta la conformidad, sujeta a la aprobación en Asamblea de la Asociación CEX, de próxima convocatoria toda vez que se informe del contenido del Preacuerdo.
- La representación de CCOO y UGT también expresan su conformidad respecto al Preacuerdo, sujeta a la ratificación por parte de sus órganos internos y a su

perfeccionamiento en cuerpo de convenio.

Las partes arriba indicadas por la representación social que han manifestado su conformidad, ostentan la representatividad de la mayoría de la representación social en la Mesa de Negociación del Convenio colectivo.

Asimismo, las representaciones firmantes del Preacuerdo se comprometen a activar las tareas necesarias para proceder a la elaboración del texto articulado para nuevo Convenio colectivo, de forma que el mismo pueda ser ultimado a la mayor brevedad.

Por la representación empresarial

D. Manuel Iglesias Yáñez

Por la representación social:

Dña. Laura Dominguez Garrido

Dña. María Pedraza López Rey

¿

**PREACUERDO  
PARA EL III CONVENIO COLECTIVO DE ÁMBITO ESTATAL  
DEL SECTOR DE CONTACT CENTER**

29 de noviembre de 2022

El contenido del Preacuerdo, es el que se contiene en los siguientes bloques, los cuales habrán de ser trasladados y desarrollados a la redacción del Convenio colectivo en los diferentes Capítulos y artículos de afectación.

El Preacuerdo estará sujeto para su validez al debido traslado de su contenido en los términos que han sido negociados al texto del Convenio colectivo a suscribir.

Los bloques acordados son los siguientes:

**1.- DURACIÓN DEL CONVENIO**

La duración del Convenio colectivo será del 1 de enero de 2020 a 31 de diciembre de 2026.

**2.- CONTRATACIÓN**

**- Modalidades contractuales**

Las modalidades contractuales del sector habrán de ser las siguientes:

- Al menos el 80% de los contratos de trabajo de la empresas han de ser contratos indefinidos ordinarios.
- Como máximo el 20% de la contratación restante estará conformado por la suma de las siguientes modalidades contractuales: (i) contratos temporales directos, (ii) contrataciones a través de ETT,s (personal trabajador puesta a disposición para la empresa), y (iii) contratos fijos discontinuos.

El plazo para la obtención de los porcentajes anteriores será hasta el 31 de diciembre de 2023, existiendo la obligación de tales porcentajes en modalidades los contratos suscritos el 1 de enero de 2024.

Se creará una hoja de ruta que replicará el procedimiento marcado en el actual artículo 14 para convertir el personal fijo discontinuo, temporales y por ETT en indefinidos ordinarios

- **Modalidad de contratos fijos discontinuos (de la modalidad no cíclica o de temporada)**

Se acuerda que podrán celebrarse contratos de la modalidad fijo discontinuo a tiempo parcial.

Los períodos de suspensión o inactividad máximos de esta modalidad de contrato estarán determinados por la duración del último periodo trabajado en las empresas de las personas trabajadoras:

- Si el último período trabajado de la persona trabajadora es inferior a 360 días el período de inactividad podrá ser de hasta tres meses.
- Si el período trabajado es de 360 días a 539 días, el período de inactividad podrá ser de hasta cuatro meses.
- Si la duración del período trabajado es de más de 540 días, el tiempo de inactividad podrá ser de hasta seis meses.

En caso de utilización de contratos fijos discontinuos, las empresas deberán crear una bolsa de afectación y de llamamiento. La RLPT deberá ser informada simultáneamente.

- **Modalidad de contrato por circunstancias de la producción**

El plazo de duración de esta modalidad contractual se establecerá, si fuera el caso, como máximo de hasta 9 meses.

### **3.- JORNADA DE TRABAJO**

- Como máximo, el 30% de la plantilla de las empresas podrán estar contratadas en jornadas inferiores a 30 horas semanales.
- Como mínimo -y sin perjuicio de la legalidad vigente- el 30% de la plantilla de las empresas estarán en jornadas a tiempo completo conforme con el Convenio colectivo.

Las situaciones de reducción de jornada por guarda legal computarán en su jornada de origen

El plazo para la implementación de los porcentajes anteriores se establece hasta el 31 de diciembre de 2023, con efectividad de 1 de enero de 2024.

Se acuerda prever un procedimiento de consolidación de jornadas a desarrollar por las

partes en el texto del Convenio sobre la base de criterios de consolidar la media de las ampliaciones de jornada temporales realizadas en un plazo cierto.

#### 4.- RETRIBUCIÓN

Se acuerdan los siguientes porcentajes a aplicar en las tablas de salario base y resto de conceptos salariales y no salariales, incluida la compensación por teletrabajo, si bien para estos gastos los incrementos se realizarán a partir de 1 de enero de 2023:

Año 2020	0
Año 2021	0
Año 2022	3,5% (-2,5% a cuenta en las empresas que lo hayan abonado).
Año 2023	3,5%
Año 2024	3%
Año 2025	IPC cerrado año anterior (mínimo 1% tope 3,5%).
Año 2026	IPC cerrado año anterior + diferencial 0,5% (mínimo 1% - tope 3,5%)

Con efecto de 1 de enero de 2024 se eliminan los niveles 11 y 12 de la tabla de salario base, incluyéndose tales niveles en el nivel 10.

#### 5.- TRABAJO A DISTANCIA

##### **- Compensación de gastos:**

Se acuerda una compensación por los gastos derivados del trabajo a distancia de los siguientes importes:

- Importe mensual de 26 euros para las personas trabajadoras con jornadas semanales de 30 horas o superiores, que se abonarán a razón de 1,18 euros por día trabajado en esa modalidad.
- Importe mensual de 20,5 euros para las personas trabajadoras con jornadas semanales inferiores a 30 horas, que se abonarán a razón de 0,93 euros por día trabajado en esa modalidad.

Estos importes se incrementarán en los mismos porcentajes que las tablas salariales del Convenio antes indicados, a partir del 1 de enero de 2023.

El devengo de los importes anteriores se efectuará desde la firma del Preacuerdo.

- **Porcentajes de plantilla en situación de trabajo a distancia**

- Hasta un máximo del 30% de la plantilla de las empresas podrán prestar servicios en régimen de trabajo a distancia el 100% de su jornada de trabajo.
- Se regula el “teletrabajo híbrido”, que podrá ser ofrecido a la totalidad de la plantilla de las empresas. Requerirá al menos la realización de trabajo presencial de 9 días al trimestre, de los cuales al menos 2 habrán de realizarse en cada mes.

Las personas que estén en teletrabajo estarán asignadas a un centro de trabajo de su provincia o provincias limítrofes.

En caso de no existir centro de trabajo en la provincia de residencia o limítrofes de la persona que teletrabaja, la empresa debe garantizar el derecho al teletrabajo del 100% de su jornada durante toda la duración de su relación contractual

La empresa que se haya subrogado en la plantilla en una localidad en la que no tenga centro de trabajo, podrá y durante nueve meses desde la fecha de adjudicación definitiva del servicio, acordar el teletrabajo en el 100% de la jornada, debiendo crear un código de cotización de la Seguridad Social provincial desde el primer día.

La planificación de la presencialidad será trasladada a la persona trabajadora y a la RLPT con tres meses de anticipación, siendo una planificación que podrá ser objeto de modificación con un mes de antelación en los términos del artículo 26 del actual texto del Convenio colectivo.

El preaviso para la reversibilidad será de 20 días, tanto para las personas trabajadoras como para las empresas.

Las empresas dotarán a las personas teletrabajadoras, de un correo corporativo o de un sistema electrónico de comunicación sustitutivo, que permita el envío y recepción de textos y archivos en formato jpg y pdf que podrá ser utilizado por la representación legal de las personas teletrabajadoras, debiendo utilizarse con el respeto de las normas internas de funcionamiento de dichos sistemas, que no podrán limitar la normal comunicación entre plantilla y representación legal de las personas trabajadoras en las empresas.

Las empresas dotaran al trabajador de la silla ergonómica y de aquellos elementos que sean indicados en su caso por el servicio de prevención de riesgos de las empresas.

## **6.- SUBROGACIÓN**

- Se acuerda la redacción en el Convenio colectivo de los supuestos de subrogación de empresas en los términos previstos en el artículo 44 del Estatuto de los Trabajadores adaptado al sector del Contact Center y bajo las previsiones del Estatuto de los Trabajadores

Se definirá en Convenio el perímetro del colectivo susceptible de subrogación, con adscripción al servicio y antigüedad. En todo caso se atenderá a criterios objetivos vinculados a la adscripción al servicio del personal que haya trabajado en él durante un tiempo mínimo determinado.

- Los miembros de la RLTP afectados por la subrogación, podrán decidir su afectación o no al colectivo a subrogar.