

III. OTRAS DISPOSICIONES

MINISTERIO DE TRABAJO Y ECONOMÍA SOCIAL

8814 *Resolución de 21 de julio de 2020, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el Convenio colectivo de Accepta Servicios Integrales, SLU.*

Visto el texto del Convenio colectivo de la empresa Accepta Servicios Integrales, S.L.U. (código de convenio n.º 90100812012012), que fue suscrito con fecha 5 de junio de 2020, de una parte por los designados por la Dirección de la empresa en representación de la misma, y de otra por las secciones sindicales de UGT, CC.OO. y USO en representación de los trabajadores, 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 2/2015, de 23 de octubre, 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 Trabajo 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, 21 de julio de 2020.–La Directora General de Trabajo, Verónica Martínez Barbero.

II CONVENIO COLECTIVO DE ACCEPTA SERVICIOS INTEGRALES, S.L.U.

Introducción

Principios básicos y naturaleza jurídica

La Comisión Negociadora del II Convenio colectivo de ACCEPTA Servicios Integrales, SL (en lo sucesivo ACCEPTA), constituida de conformidad con las reglas establecidas en el Título III de la LET, ha acordado el presente Convenio colectivo, que ha sido suscrito por la Dirección de la Empresa y las Secciones Sindicales de UGT, CC.OO. y USO.

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 de la LET.

El presente convenio colectivo regirá en todos los centros de trabajo y dependencias actuales y las que se establezcan durante su vigencia, donde ACCEPTA desarrolle sus actividades empresariales, ubicadas en cualquier parte del territorio del Estado Español.

Artículo 2. *Vigencia.*

El II Convenio colectivo de ACCEPTA entrará en vigor en el momento de su firma, retrotrayendo sus efectos al 1 de enero de 2020, extendiéndose hasta el 31 de diciembre de 2023, 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 de la LET, entre los días 1 y 31 de diciembre del año de expiración de su vigencia ordinaria o de cualquiera de sus prórrogas, que se hará por escrito dirigido a la otra parte y a la autoridad laboral, razonando sobre los motivos de su denuncia y los puntos a discutir.

La Mesa Negociadora se constituirá en el plazo máximo de 30 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 el artículo 86 apdos.3 y 4 LET, se entenderá que se mantiene la vigencia de la totalidad del convenio, a excepción del artículo correspondiente al incremento salarial, el cual durante la fase de ultraactividad del convenio queda fijado en la previsión del IPC, u otro índice equivalente que sustituyera al IPC, publicada por el Gobierno para cada año, con un incremento mínimo de un 0,6% para índices inferiores a dicho porcentaje.

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 sectorial que corresponda en atención a la actividad que se lleva a cabo en cada una de las divisiones de la Empresa, tal y como se ha establecido en el art. 6 del convenio.

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 que la 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 las personas trabajadoras 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 las personas trabajadoras 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 e) de la LET, 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.
- c) Sometimiento previo a la interposición de acciones de conflicto colectivo relativas a la aplicación, interpretación o ejecución de las disposiciones del presente convenio colectivo.
- d) Análisis e interpretación del sistema de clasificación profesional, especialmente en caso de afectación del contenido de la prestación, o del desarrollo y crecimiento profesional de las personas trabajadoras, por las decisiones organizativas que pudiera adoptar la Dirección. El anterior compromiso deberá interpretarse teniendo en cuenta que aquellas decisiones no podrán implicar modificación de las condiciones sustanciales del trabajo ni afectar a la promoción y al desarrollo profesional de la persona trabajadora, sin previamente acudir a los procedimientos legales de aplicación que en su caso procedieran.

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 firmantes del presente convenio, en forma proporcional a la representación, pero garantizando, como mínimo, un miembro de cada sección sindical firmante, si bien en cualquier caso, y a los efectos de la ponderación del voto de sus miembros, se mantendrá el porcentaje de representatividad de cada sección sindical. 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.

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 encuadrado en dos esquemas de organización diferenciados: «personal de la División de Contact Center» y «personal de la División de Seguros».

Cada uno de estos esquemas se desarrollarán en el Capítulo VII de Clasificación Profesional.

Principios básicos.

1. La necesidad de que las empresas promuevan la incorporación de personal joven, de nuevo ingreso, que posea la necesaria formación previa y que desarrolle su aprendizaje en la empresa y mantenga después su formación continua.

2. Descartar cualquier posibilidad de sustitución de personal ya consolidado en la empresa por nuevas contrataciones, si se hace con el exclusivo objeto de obtener una supuesta reducción de costes.

3. Todo contrato, cualquiera que sea su naturaleza y calificación, que verse sobre tareas o funciones que se realicen habitualmente en la empresa, se regirá en cuanto a clasificación profesional, retribución, tiempo de trabajo, formación y restantes condiciones laborales básicamente pactadas en el presente Convenio.

4. El establecimiento de sistemas de medición y mejora de la productividad con los consiguientes seguimientos, se deberán fundar en datos y criterios objetivos, negociándose con la representación legal de los trabajadores o, en su caso, con el propio personal contratado, y dando cumplimiento a los siguientes criterios:

- A) Información previa de los mismos a la representación legal de los trabajadores.
- B) Que tales planes no supongan discriminación de unas personas sobre otras.
- C) Establecimiento de periodos de prueba y adaptación.

Instrumentos de política activa de empleo.

Con carácter anual y a través del diálogo social en la empresa se considera conveniente realizar un análisis de la situación y evolución de los aspectos más relevantes en materia de relaciones laborales y recursos humanos que se contemplan en este Convenio.

Principios generales de la negociación.

Atendiendo a la regulación de dos actividades diferentes dentro del mismo convenio colectivo (División de Seguros y División de Contact Center), las partes convienen en referenciar determinadas materias a la regulación que se contiene en los convenios colectivos sectoriales por resultar aplicables en aquellos aspectos que no vengán recogidos en el convenio de empresa o por su similitud en determinados aspectos con la actividad llevada a cabo dentro de Accepta. La indicada referencia se realiza en los siguientes términos:

1. El convenio colectivo del sector de Contact Center será de aplicación en las materias a las que el presente convenio colectivo se remita de manera expresa y, en todo caso, a las materias de formación, régimen disciplinario y clasificación profesional, en todo lo que pueda suponer una mejora sobre lo dispuesto en el presente convenio colectivo.

2. A pesar de que el convenio colectivo de Mediación de Seguros Privados excluye expresamente de su ámbito de aplicación a los colaboradores externos de las agencias de seguros, que es la actividad llevada a cabo por Accepta, las partes convienen en

remitirse al indicado convenio en relación con las materias de formación, régimen disciplinario y clasificación profesional, así como en cualquier otra materia en la que exista una remisión expresa en el articulado del presente convenio, en cuanto sea compatible con la regulación en él contenida.

3. La entrada en vigor de un nuevo convenio colectivo en alguno de los sectores referenciados no podrá suponer en ningún caso un incremento de los salarios pactados en el presente convenio colectivo, salvo que expresamente se haya dispuesto otra cosa en el presente convenio colectivo en relación con alguna de las materias referidas.

Artículo 7. *Contratación.*

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

Los contratos a tiempo parcial tomarán como referencia la jornada semanal.

En todo lo restante en materia de contratación se estará a lo dispuesto por la legislación vigente en cada momento (Estatuto de los Trabajadores y Convenios Sectoriales de Contact Center y Mediación de Seguros Privados).

En el caso de que lo regulado en el presente artículo entrara en contradicción con lo que, con carácter imperativo, pueda establecerse en normas futuras, las partes se comprometen a revisar el mismo, a fin de adaptarlo a la nueva normativa.

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.

Contratación indefinida: Como mínimo, un 50% de la plantilla del personal de operaciones de Contact Center, vinculará su relación laboral bajo la modalidad de contrato indefinido, con el resto de las condiciones que se establecen en el Convenio Sectorial.

Contrato por obra o servicio determinado: Se extenderán por escrito, y tendrán, en principio, la misma duración que la campaña o servicio contratado con un tercero, debiendo coincidir su extinción con la fecha de la finalización de la campaña o servicio que se contrató, sin que en ningún caso pueda exceder de la duración máxima legalmente establecida en esta modalidad de obra o servicio determinado. Se entenderá que la campaña o servicio no ha finalizado, si se producen sucesivas renovaciones sin interrupción del contrato mercantil con la misma empresa de Contact Center que da origen a la campaña o servicio.

A tales efectos, la empresa facilitará a la representación sindical 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, las personas trabajadoras deben ser informadas 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 las personas trabajadoras que serán ocupados en centros de trabajo de la empresa cliente y medidas para la coordinación de actividades en materia de prevención de riesgos laborales.

El personal de operaciones, previo acuerdo con la Empresa, podrá prestar servicios a la misma Empresa 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 sindical de aquellas personas trabajadoras 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 la persona trabajadora 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 la persona trabajadora, debiendo informarse, también, a la representación sindical.

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 fue elegida la representación de los trabajadores, los delegados y delegadas sindicales, los delegados y delegadas de personal, y los miembros de los Comités 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 presentara nuevamente su candidatura.

Contrato eventual por circunstancias de la producción, con las siguientes limitaciones:

También para el personal de operaciones de la División de Contact Center podrá utilizarse este contrato con las siguientes limitaciones máximas para su instrumentación continuada:

- 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.

El contrato deberá hacerse por escrito, salvo que su duración sea inferior a 28 días.

Artículo 8. *Teletrabajo.*

Con el fin de impulsar el desarrollo del Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo de 16 de julio de 2002, rubricado por CES, UNICE/UEAPME y CEEP y de la Declaración relativa al teletrabajo suscrita por los interlocutores sociales europeos del sector seguros el 10 de febrero de 2015, la empresa podrá ofrecer a las personas trabajadoras la opción del teletrabajo, garantizando el cumplimiento de cuantas disposiciones y normas resulten de aplicación, tanto en la LET, RGPD, Salud Laboral, como toda aquella que pudiera publicarse en un futuro relacionada con esta materia.

El teletrabajo tendrá carácter voluntario, reversible y respetará la igualdad de derechos, legales y convencionales, de las personas teletrabajadoras respecto a las personas trabajadoras presencialmente en las instalaciones de la empresa.

Artículo 9. *Información sobre la contratación.*

Se entregará copia básica de los contratos ordinarios indefinidos, y de duración determinada a la representación unitaria, sindical y colectiva de los trabajadores, así como de sus prórrogas, 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 de la LET, cuando la empresa concierte un contrato de prestación de obras o servicios con una empresa contratista o subcontratista.

Sin perjuicio de la información sobre previsiones en materia de subcontratación a la que se refiere el artículo 64 del Estatuto de los Trabajadores, cuando la empresa concierte un contrato de prestación de obras o servicios con una empresa contratista o subcontratista, incluidas las empresas multiservicios, deberá informar a la representación legal de sus trabajadores sobre los siguientes extremos:

- a) Nombre o razón social, domicilio y número de identificación fiscal de la empresa contratista o subcontratista.
- b) Objeto y duración de la contrata.
- c) Lugar de ejecución de la contrata.
- d) Medidas previstas para la coordinación de actividades desde el punto de vista de la prevención de riesgos laborales.
- e) En su caso, número de personas trabajadoras que serán ocupadas por la contrata o subcontrata en el centro de trabajo de la empresa principal.

CAPÍTULO III

Extinción del contrato de trabajo

Artículo 10. *Extinción del contrato de trabajo por disminución del volumen de la campaña contratada.*

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 personas trabajadoras contratadas para la ejecución, en cuyo caso se podrá reducir el número de personas trabajadoras contratadas 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 las personas trabajadoras afectadas 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.

d) 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:

– 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.

– Número de Teleoperadores por periodos y turnos. Media de llamadas atendidas por teleoperador y día. Tiempo medio de atención de llamada atendida.

– Relación de las personas trabajadoras a las que vaya a extinguirse el contrato, con los datos correspondientes a los criterios de selección.

La extinción del contrato se comunicará a la persona trabajadora 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:

Número de días trabajados	Días de preaviso
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.

El personal afectado por esta situación, y al momento de la extinción del contrato, tendrá derecho a la indemnización establecida en cada momento por la legislación vigente.

La persona trabajadora 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 ha estado adscrita, mientras dure la misma, y siempre que, en su evolución posterior, necesitara aumentarse el número de personas trabajadoras. A estos efectos, el orden de preferencia para la incorporación será el inverso al seguido para la extinción.

Siempre que existan personas trabajadoras 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 la persona trabajadora esté a la espera de reincorporarse a la campaña o servicio, y sea requerida 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 persona trabajadora que pueda considerar lesionados sus derechos, requerirán de la empresa la información necesaria.

El incumplimiento por parte de la empresa de reincorporar a las personas trabajadoras cuyos contratos fueron extinguidos por estas causas, obligará a la empresa a indemnizar a la persona trabajadora 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. *Consecuencias y medidas en el empleo 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, y ésta volviera a sacar a concurso otra de características similares o semejantes a la finalizada, la nueva empresa adjudicataria de la campaña de Contact Center, vendrá obligada a:

1. Incorporar a todo el personal de la plantilla correspondiente a la campaña o servicio finalizado, al proceso de selección para la formación de la nueva plantilla.

2. Contratar a las personas trabajadoras que han de integrar la nueva plantilla conforme a los siguientes criterios:

2.1 Ya se ejecute la campaña tanto en plataforma interna como en plataforma externa, el 90 % de la nueva plantilla habrá de integrarse personas trabajadoras que estaban adscritas en la campaña contratada por Accepta siempre que hubieran estado prestando su trabajo durante más de doce meses en dicha campaña.

2.2 La elección de las personas trabajadoras se realizará mediante la aplicación de un baremo sobre los siguientes factores: 50% de tiempo de prestación de servicios en la campaña; 10 % formación recibida durante la campaña y 40% selección.

3. Para llevar a cabo la nueva contratación de aquel personal que hubiera prestado sus servicios en la anterior campaña, la nueva empresa adjudicataria del servicio de Contact Center, vendrá obligada a respetar las condiciones salariales de convenio consolidadas que el trabajador hubiera venido percibiendo antes de producirse el cambio de empresa, es decir, con independencia de los pluses funcionales y de turno, salvo que el trabajador en la nueva campaña venga a realizar idénticas funciones y en los mismos turnos.

De la misma forma se respetarán las condiciones salariales extra convenio, pactadas colectivamente con Accepta, siempre que las mismas estuvieran acordadas con una antelación no menor a seis meses a la fecha de la contratación de la nueva campaña.

Se respetará el tiempo y la formación consolidada en Accepta, a los únicos efectos de la promoción profesional.

Se respetarán los turnos de trabajo, sin que ello suponga merma de la facultad de organización del trabajo que corresponde al empresario, y siempre que en la nueva campaña ello resulte posible.

Las posibles modificaciones en la estructura de la nómina, como consecuencia del respeto a las condiciones salariales, no supondrán variación alguna en la naturaleza de los conceptos salariales que venía percibiendo la persona trabajadora.

No habrá periodo de prueba para quienes lleven en la campaña más de un año.

4. La nueva empresa constituirá una bolsa de trabajo, durante un plazo máximo de seis meses, para aquellas personas trabajadoras que, habiendo superado el proceso de selección, no entren en el porcentaje fijado para cada campaña. De producirse vacantes en tal campaña durante el plazo de tiempo señalado, la empresa vendrá obligada a cubrirlas con el personal de dichas bolsas, salvo que tuviera trabajadores con contrato indefinido pendientes de reubicación, quienes, en todo caso, tendrán preferencia absoluta para ocupar dichas vacantes.

5. Los representantes legales de los trabajadores, cuando no exista en la nueva empresa dentro de la provincia donde se va a ejecutar la campaña representación unitaria, sindical y colectiva de los trabajadores, mantendrán su condición por el tiempo indispensable hasta la celebración de elecciones sindicales en dicha circunscripción y empresa.

Artículo 12. *Ceses voluntarios.*

Las personas trabajadoras que deseen cesar voluntariamente en la prestación del servicio, salvo que estén en periodo de prueba, vendrán obligados a ponerlo en conocimiento de la empresa 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 de la persona trabajadora antes de la fecha prevista por la misma 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 las personas trabajadoras 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 incumplimiento o 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 las personas trabajadoras. El incumplimiento de esta obligación imputable a la empresa llevará aparejado el derecho de las personas trabajadoras a ser indemnizadas 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 los quince días siguientes computados desde la fecha de notificación del cese, aplicándose la penalización a partir de día dieciséis.

Artículo 13. *Periodo de prueba.*

En esta materia se estará a lo dispuesto en el Convenio de Mediación de Seguros Privados para la División de Seguros, o de Contact Center para la División de Contact Center.

Con independencia de lo anterior, se establece que:

Las situaciones de incapacidad temporal, nacimiento, adopción, guarda con fines de adopción, acogimiento, riesgo durante el embarazo, riesgo durante la lactancia y violencia de género, que afecten a la persona trabajadora 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.*

La empresa podrá extinguir el contrato de trabajo desde el momento en que las personas trabajadoras alcancen su primera edad ordinaria de jubilación fijada en la normativa de la Seguridad Social, siempre que se cumplan las siguientes condiciones, establecidas en la Disposición Adicional Décima de la LET:

a) Que la persona trabajadora afectada por la extinción del contrato de trabajo cumpla todos los requisitos legales exigidos por la normativa de la Seguridad Social para tener derecho al cien por cien de la pensión ordinaria de jubilación en su modalidad contributiva.

- b) Que la Empresa lleve a cabo cualquiera de las políticas de empleo siguientes:
- Contratación de una nueva persona trabajadora por cada contrato extinguido por este motivo en las mismas condiciones de jornada que la persona trabajadora jubilada.
 - Transformación de un contrato temporal en indefinido por cada contrato extinguido por esta causa.

Para ello, la empresa podrá solicitar al trabajador que le entregue informe de su vida laboral, el cual vendrá obligado a entregarla lo antes posible y, siempre que el plazo lo permita, con al menos cuatro meses de anterioridad a la fecha en que alcance la primera edad ordinaria de jubilación fijada en la normativa de la Seguridad Social.

CAPÍTULO IV

Movilidad

Artículo 15. *Movilidad funcional y Movilidad Interna.*

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

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 de la LET.

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 ese nivel superior, y, si esta situación perdurase por un periodo superior a seis meses en un año u ocho meses en dos años, el trabajador pasará a pertenecer al nivel superior correspondiente a las funciones realizadas. A estos efectos, el cómputo debe ser diario, independientemente del número de horas de la jornada dedicadas a las funciones de nivel superior.

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 de la persona trabajadora 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.

Ante nuevas contrataciones o puestos vacantes por cese de trabajadores en plantilla, se habrá de proponer con carácter previo a la plantilla actual de la empresa, siempre que tengan el perfil requerido para la nueva contratación o vacante, priorizando al personal del mismo centro de trabajo.

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.

La movilidad interna se aplicará conforme a las condiciones establecidas en la normativa que en esta materia rige en el Grupo mercantil Santalucía, de fecha 02 de julio de 2019, o de aquella que en un futuro pudiera sustituirla.

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

a) 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 a la persona trabajadora 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 de la LET.

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 30 km., a contar desde el municipio de la persona trabajadora donde viniera prestando sus servicios y, simultáneamente, el municipio donde de forma efectiva resida la persona trabajadora.

6. No se producirá la movilidad geográfica de la persona 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 personas trabajadoras que se encuentren en situación de reducción de jornada por cuidado de hijos o personas dependientes.

b) Traslados:

7. 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 de la persona trabajadora, fuera del supuesto comprendido en el número 5 del apartado anterior, y cuya duración exceda de los límites temporales previstos para los desplazamientos.

8. Cuando el traslado se realice por mutuo acuerdo entre la persona trabajadora 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.

9. 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 a la persona trabajadora afectada, y a la representación unitaria sindical y colectiva de los trabajadores, con la antelación mínima que establezca el LET a la fecha de su efectividad, a efectos de constatar las necesidades.

10. 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.

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

12. Después de un traslado, la persona trabajadora afectada 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.

13. 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.

14. Notificada la decisión del traslado, la persona trabajadora 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.

15. En lo no previsto en este artículo se estará a la regulación de la LET, y a los convenios sectoriales de Contact Center y Mediación de Seguros Privados.

c) Desplazamientos:

16. 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 40.6 LET. Los desplazamientos requerirán la existencia de razones económicas, técnicas, organizativas o de producción.

17. Salvo que ello no fuera posible por la concurrencia de circunstancias o razones de urgencia, la persona trabajadora deberá ser informada 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.

18. 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, en los plazos previstos legalmente; será el que se acuerde anualmente con la Representación Legal y Sindical, teniendo en cuenta los criterios fijados por los organismos competentes de la Administración Central, Autonómica y Local, contendrá todos los horarios existentes en el centro de trabajo.

El personal tendrá derecho a adaptar la duración y distribución de su jornada ordinaria de trabajo para hacer efectivo su derecho a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral en los términos que se establezcan en la negociación colectiva o en el acuerdo al que llegue con la empresa, respetando, en su caso, lo previsto en aquella. Para el ejercicio de este derecho se tendrán en cuenta las necesidades organizativas de la empresa, adecuándose, en cada caso, la duración y distribución de la jornada a dichas necesidades organizativas, que deberán ser acreditadas por la empresa en los términos legalmente establecidos.

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.

2. 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.

3. Para las personas trabajadoras 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. Las personas trabajadoras con contrato parcial que tengan una jornada igual o inferior a 30 horas semanales, no podrán superar dicha jornada semanal cuando se distribuya irregularmente.

4. Exclusivamente para el personal de la División de Contact Center:

a) Las libranzas quedarán establecidas para los días viernes, sábado, domingo y lunes de cada mes, para aquellas personas trabajadoras con contrato a tiempo completo. No obstante, previo acuerdo entre empresa y representación legal de trabajadores, se podrá establecer otro sistema de libranzas. En caso de que el día de libranza caiga en día festivo, se acordará con la persona trabajadora el disfrute de dicho día adicional de libranza, bien dentro del periodo vacacional o para que sea disfrutado en un periodo no superior a 42 días.

b) 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.

c) Sin perjuicio de lo anterior, se garantiza el descanso de 12 horas mínimo entre jornadas, tal y como establece el artículo 34.3 LET.

Artículo 19. *Descansos.*

Cuando la jornada diaria tenga una duración continuada, cualquiera que sea su distribución, 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.

Los permisos retribuidos no reducirán el tiempo de descanso de las personas trabajadoras.

Artículo 20. *Fines de semana.*

Se garantizará a cada persona trabajadora 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. Con el objeto de respetar el número de fines de semana libres obligatorias, el fin de semana que coincida en dos meses, se computará en el mes que coincida con el sábado.

Artículo 21. *Horarios y turnos.*

1. Las personas trabajadoras del grupo comercial de la División de Seguros dispondrán de un horario específico de mañana, tarde o partido (mañana y tarde). Las

personas trabajadoras podrán solicitar cambios de turnos puntuales por motivos personales que deberán ser aprobados por su responsable correspondiente.

2. Las personas trabajadoras del grupo de operaciones de Contact Center estarán obligatoriamente adscritas a uno de los turnos de mañana, tarde, partido o noche. La empresa, a partir del cuadrante de febrero de 2021, entregará el cuadrante mensual de turnos con una antelación mínima de cuatro semanas, y a partir del cuadrante de enero de 2022, con un mínimo de antelación de cinco semanas.

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 personas trabajadoras. 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 a la persona trabajadora por escrito con siete días de antelación.

Las personas trabajadoras con puestos homologables podrán cambiar entre ellas los turnos a los que están adscritas, cuando ambas así lo crean conveniente. Bastará con la comunicación a la empresa cualquier día del mes y la autorización de su responsable.

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 de la LET.

Se informará mensualmente a la representación unitaria, sindical y colectiva 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.

3. Las partes firmantes acuerdan que la desconexión digital es un derecho cuya regulación contribuye a la salud de las personas trabajadoras disminuyendo, entre otros, la fatiga tecnológica o el estrés; y mejorando, de esta manera, el clima laboral y la calidad del trabajo. La desconexión digital es además necesaria para hacer viable la conciliación de la vida personal y laboral, reforzando así las diferentes medidas reguladas en esta materia.

Por ello, las partes acuerdan que las personas trabajadoras tendrán derecho a la desconexión digital a fin de garantizar, fuera del tiempo de trabajo legal o convencionalmente establecido, el respeto de su tiempo de descanso, permisos y vacaciones o bajas por enfermedad, así como a su intimidad personal y familiar.

Las partes firmantes desarrollarán en el plazo de 6 meses desde la entrada en vigor del presente Convenio, los criterios para el ejercicio del derecho a la desconexión digital en los que, al menos, se especificarán las modalidades del ejercicio al derecho a la

desconexión, especialmente en los supuestos de trabajo a distancia o en el domicilio particular.

Igualmente, se regulará el derecho a la desconexión en aquellos otros casos en los que la prestación laboral exija disponibilidad o realización de guardias fuera del horario laboral establecido, así como de las personas que trabajan en plataformas digitales online, cuando existan estas formas de prestación laboral en las empresas del sector.

A efectos de la regulación de este derecho, se tendrán en cuenta todos los dispositivos y herramientas susceptibles de mantener la jornada laboral fuera de la legal o convencionalmente establecida: teléfonos móviles, smartphones, tablets, GPS, apps propias de las empresa, correos electrónicos y sistemas de mensajería, o cualquier otro que pueda utilizarse.

Con la finalidad de que el derecho a la desconexión sea efectivo, la empresa garantizará que las personas que hagan uso de ese derecho no se verán afectadas por ningún tipo de trato diferenciado, sanción ni se verán perjudicadas en sus evaluaciones de desempeño ni sus posibilidades de promoción.

En colaboración con la representación legal de los trabajadores, se llevarán a cabo campañas de información, sensibilización y formación dirigidas a toda la plantilla, incluidos directivos y mandos intermedios. Estas iniciativas de formación y/o sensibilización versarán, al menos, sobre la importancia de la desconexión digital, los beneficios de la misma y sobre las modalidades de desconexión que finalmente se adopten. También se incluirán los contenidos necesarios sobre el funcionamiento de los equipos telemáticos sobre los que se realizará la desconexión.

CAPÍTULO VI

Vacaciones, permisos y licencias

Artículo 22. *Vacaciones.*

Las vacaciones anuales serán de 32 días naturales para quienes prestan en jornada laboral de lunes a sábados o de lunes a domingo. Se podrán dividir en periodos de 7 días naturales continuados, debiéndose disfrutar en periodo estival, preferentemente, al menos 14 días naturales 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. Las vacaciones se iniciarán en este caso siempre en día laborable.

Para quienes presten servicios en jornada laboral de lunes a viernes, las vacaciones serán de 24 días laborables.

Se podrán dividir en periodos de 7 días naturales continuados, debiéndose disfrutar en periodo estival, preferentemente, al menos 14 días naturales 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.

Todas las vacaciones se fijarán de común acuerdo entre el empresario y la persona trabajadora, de conformidad con el protocolo en cada momento vigente y previa determinación de las necesidades de personal en cada periodo concreto (cupos), con al menos dos meses de antelación al comienzo del disfrute de las mismas.

En todo caso, la determinación de los cupos será competencia exclusiva de la empresa.

Las personas trabajadoras 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 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/paternidad (art. 48.4 LET), 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 a la persona trabajadora disfrutarlas, total o parcialmente, durante el año natural a que corresponden, la persona trabajadora 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.

Se constituirá una Comisión a fecha 1 de septiembre de 2020, que, será paritaria, y estará compuesta, por la Dirección de la empresa y dos representantes de cada una de las secciones sindicales, sin perjuicio de que cada organización sindical tendrá la representatividad que en cada momento acredite en los Delegados de Personal o Comités de empresa.

Artículo 23. *Permisos retribuidos.*

1. Las personas trabajadoras, 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 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 o fraccionada dentro de los diez días naturales, contados el mismo día en que se produzca el hecho causante.

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 o accidente de pariente hasta segundo grado de consanguinidad y/o afinidad, la persona trabajadora podrá ausentarse del trabajo y tendrá derecho a un permiso retribuido durante el tiempo en que permanezca ingresado en urgencias el paciente, que en ningún caso será superior a tres días.

Si el paciente resulta hospitalizado, el permiso retribuido de la persona trabajadora será el equivalente a la hospitalización 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.

Independientemente del permiso anterior, en caso de que el paciente hubiese estado ingresado en el Servicio de Urgencias al menos 7 horas, si desde el alta del paciente hasta la hora de entrada al trabajo de la persona trabajadora no hubieran transcurrido al menos 4 horas, esta podrá optar por no asistir durante esa jornada a su puesto de trabajo, considerándolo la empresa como permiso retribuido.

c) 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. En el supuesto de que el hecho causante se

produjera en un día coincidente con un día de descanso semanal el permiso comenzaría a computarse a partir del primer día laborable.

En los apartados b) y c) cuando la persona trabajadora ya hubiese prestado el 50% de su jornada laboral coincidiendo con el día de ocurrencia del hecho causante, el permiso computará al día laboral siguiente. Si se disfruta el mismo día del hecho causante pero antes del transcurso del 50% de la jornada, computará ese mismo día. En caso de coincidencia con días de libranza, podrá disfrutarse fraccionadamente el permiso mientras se mantenga la situación que ha dado lugar al permiso.

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

e) Dos días por traslado del domicilio habitual que no serán acumulables a la licencia por matrimonio, pudiéndose disfrutar de manera fraccionada en los siete días siguientes.

f) 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 a la persona trabajadora afectada 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.

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

h) Se establece permiso para exámenes oficiales o de formación reglada recuperable de común acuerdo entre empresa y la persona trabajadora en el mismo mes o al mes siguiente del disfrute. En caso contrario, sería permiso no retribuido.

2. Las personas trabajadoras 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 las personas trabajadoras procurarán adaptar, cuando así resulte posible, sus horas de visitas médica a sus tiempos de descanso.

3. Todo trabajador que tenga a su cargo hijos de hasta 14 años, o siendo mayores de esta edad que tengan algún tipo de discapacidad acreditada que límite su autonomía, tendrá un crédito horario anual de 21 horas en casos de enfermedad, que precise observación y reposo domiciliario, o para asistir a consultas médicas.

Artículo 24. *Permisos no retribuidos.*

Las personas trabajadoras que tengan a su cargo hijos menores de edad, 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.

Si a la persona trabajadora, en el momento de producirse el hecho causante de lo descrito en este artículo, dispusiese de saldo de la bolsa de horas establecidas en el artículo anterior podrá aplicarlo al permiso no retribuido descrito en este artículo. Una vez agotadas las horas, pasará a considerarse tiempo de permiso no retribuido.

Artículo 25. *Excedencias.*

La excedencia podrá ser voluntaria, forzosa o especial.

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.

Voluntaria: la persona trabajadora, 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 la misma persona trabajadora si han transcurrido cuatro años desde el final de la anterior excedencia voluntaria.

Especial: la persona trabajadora, 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%.

La persona trabajadora 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.

Excedencia por cuidado de familiares. Las personas trabajadoras 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 guarda con fines de adopción o acogimiento permanente, a contar desde la fecha de nacimiento o, en su caso, de la resolución judicial o administrativa.

También tendrán derecho a un periodo de excedencia de duración no superior a dos años, las personas trabajadoras 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, las personas trabajadoras. No obstante, si dos o más personas trabajadoras 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 la persona trabajadora tendrá derecho a la asistencia a cursos de formación profesional, a cuya participación deberá ser convocada 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 la persona trabajadora 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. Por lactancia de un hijo o hija menor de nueve meses, se tendrá derecho a una hora de ausencia al trabajo, que se podrá dividir en dos fracciones. Voluntariamente, se podrá sustituir este derecho por una reducción de jornada, con la misma finalidad, en media hora si coincide con el comienzo y el final de la jornada o en una hora si dicha reducción se concentra al principio o al final de su turno de trabajo.

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.

La duración del permiso se incrementará proporcionalmente en los casos de parto, adopción, guarda con fines de adopción o acogimiento múltiples.

2. Quien por razón de guarda legal tenga a su cuidado directo algún menor de doce años o una persona con discapacidad que no desempeñe una actividad retribuida, o la persona trabajadora que padezca una enfermedad grave o crónica según la legislación vigente, 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.

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.

La reducción de jornada contemplada en el presente apartado constituye un derecho individual de la persona trabajadora.

No obstante, si dos o más personas trabajadoras 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.

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

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 a la persona trabajadora dentro de su jornada ordinaria. La persona trabajadora 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.*

1. A los efectos del presente Convenio, se entiende por sistema de clasificación profesional la inclusión de las personas trabajadoras de ACCEPTA en un marco general que establece los distintos cometidos laborales.

Sin perjuicio de la movilidad funcional y polivalencia de los grupos profesionales, las personas trabajadoras de ACCEPTA serán clasificadas 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.

Dicho sistema de clasificación se traduce en la delimitación de los Grupos Profesionales en los que se estructura, sirviendo a la vez para la fijación de la

contraprestación económica en los correspondientes niveles salariales. A la vez que facilita la gestión de recursos humanos consiguiendo una organización racional y eficiente.

2. En el contrato de trabajo, se establecerá el contenido de la prestación laboral objeto del mismo, en correspondencia con este sistema de clasificación profesional.

Cuando se desempeñen habitualmente y dentro de las condiciones estipuladas en este Convenio, funciones propias de dos o más grupos profesionales, la clasificación se asignará en función de la actividad que se desarrolle durante más tiempo.

3. El personal utilizará los medios informáticos y de comunicación de que disponga la Empresa para desarrollar las tareas que tengan asignadas, sin que su uso determine la adhesión a un grupo profesional concreto.

4. Con carácter general, la persona trabajadora 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.

5. Tomando como base dicho sistema de clasificación profesional, el presente Convenio regula la forma de llevar a cabo la movilidad funcional y sus distintos supuestos.

6. El sistema de clasificación precisa de la plena colaboración de políticas activas de formación y de procesos en la promoción de los trabajadores, lo que conllevará una mayor amplitud en las expectativas profesionales.

7. La definición de los Grupos Profesionales establecidos en este Convenio, se ajusta a criterios que garantizan la ausencia de discriminación directa e indirecta entre mujeres y hombres, conforme al principio de igualdad de trato y oportunidades en el ámbito laboral regulado en la Ley 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Artículo 29. Aspectos básicos para la clasificación profesional.

1. A los efectos del presente Convenio, y de acuerdo con el artículo 22.2 de la LET, se entiende por grupo profesional el que agrupa unitariamente las aptitudes profesionales, titulaciones y contenido general de la prestación, y podrá incluir distintas tareas, funciones, especialidades profesionales o responsabilidades asignadas al trabajador.

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 de la persona trabajadora 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.*

Los grupos profesionales establecidos se determinan en función de la futura escisión de la empresa en dos entidades diferentes: ACCEPTA División de Seguros y ACCEPTA Contact Center, de forma que se agrupen cada uno de los grupos descritos en una empresa diferente. En relación a las cuestiones reguladas en el Estatuto de los Trabajadores, así como en el presente convenio relativas a la movilidad funcional, en este toma de referencia los subgrupos. Los grupos se establecen solamente a modo enunciativo para facilitar la escisión futura de la empresa en estas dos unidades de negocio.

Grupos profesionales de la División de Contact Center:

Será de aplicación la estructura profesional del Convenio Sectorial de Contact Center, donde se incorporarán las diferentes actividades profesionales según las siguientes definiciones específicas de Accepta.

Lo integran los siguientes grupos profesionales:

Grupo A.1. Dirección General/Jefes de Área.

Las personas trabajadoras incluidas en este apartado profesional son puestos de confianza de la empresa y su nombramiento depende exclusivamente del criterio del empresario. Pertenecen a este subgrupo 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:

- a) Directivos. Nivel retributivo: 1.
- b) Jefe de Área. Nivel retributivo: 2.

Grupo A.2. Personal titulado.

Aquellas personas trabajadoras cuyos puestos de trabajo tengan como funciones principales las de apoyo y soporte, ya sea de carácter técnico o administrativo. Estas funciones se ejecutan bajo dependencia de mandos o de profesionales de más alta calificación dentro del esquema de la empresa, con determinado grado de autonomía para ejecutar o realizar las mismas en el ámbito de su competencia, así como para proceder a resolver cuestiones técnicas o prácticas de su campo de actuación.

Se establecen dentro de este subgrupo los siguientes niveles:

- 1) Titulado superior.

Pertenecen a ese nivel las personas trabajadoras cuyos puestos requieren estar en posesión de una titulación universitaria Superior o Máster habilitantes para el desarrollo del contenido de las funciones del puesto de trabajo (a título de ejemplo: abogados, auditor de cuentas, analista de negocio; analista de datos, ...).

Será imprescindible que la persona trabajadora se encuentre en posesión del título oficial correspondiente y habilitante.

A estas personas les corresponde el nivel retributivo 3.

2) Titulado medio.

Pertenece a ese nivel las personas trabajadoras cuyos puestos requieren estar en posesión de una titulación universitaria Media o Graduados habilitantes para el desarrollo del contenido de las funciones del puesto de trabajo (a título de ejemplo: auditor de cuentas, analista de negocio; analista de datos, ...).

Será imprescindible que la persona trabajadora se encuentre en posesión del título oficial correspondiente y habilitante.

A estas personas les corresponde el nivel retributivo 4.

Grupo A.3. Administración.

El personal administrativo lo constituyen las personas que, utilizando los medios operativos e informáticos, ejecutan de forma habitual funciones administrativas básicas y actividades de soporte y gestión administrativa, de acuerdo a instrucciones precisas o mediante aplicación de procedimientos reglados, aplicando conocimientos en ofimática y de los procesos administrativos, con el fin de garantizar el mejor servicio y correcto tratamiento, actualización, disponibilidad y control de la información y documentación, sin necesidad de ninguna cualificación profesional ni conocimientos especializados de ningún tipo, salvo los que se adquieren por el mero desarrollo de su trabajo.

Se establecen dentro de este subgrupo los siguientes niveles:

1) Técnicos y Oficial administrativo:

Aquellas personas trabajadoras adscritas a este puesto que, con carácter de soporte elementales o de apoyo a los otros grupos profesionales, desarrollan un conjunto de funciones y actividades de índole técnico tales como: planificación, organización, control y gestión del departamento de administración, de RR.HH. (comunicación, formación, selección, administración de personal y relaciones laborales), generalistas propias de la gestión diaria del centro tales peticiones de materiales recepción de pedidos, creación de facturas, contabilización, pagos a proveedores, control de almacén, etc.

A estas personas les corresponde el nivel retributivo 7.

2) Auxiliar Administrativo:

Realización de tareas de carácter administrativo y soporte elementales o de apoyo a los otros grupos profesionales, así como a las propias del propio grupo profesional.

A estas personas les corresponde el nivel retributivo: 8.

Grupo A.4. Personal de operaciones.

Son aquellas personas trabajadoras encargadas de realizar tareas de operación de Contact Center, atendiendo o gestionando las llamadas, actividades comerciales, control de calidad, asistencia técnica, gestión de incidencias y/o prestaciones.

Se establecen dentro del presente subgrupo los siguientes niveles:

1) Teleoperador:

Son aquellas personas trabajadoras que se incorporen para la ejecución de tareas de Contact Center habituales y normales con una formación previa. Atienden o emiten contactos siguiendo métodos de trabajo preestablecidos, reciben llamadas para la prestación o atención de cualesquiera servicios de Contact Center, con un alto grado de dependencia.

A estas personas les corresponde el nivel retributivo: 10.

2) Teleoperador Especialista:

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

A estas personas trabajadoras les corresponde el nivel retributivo: 9.

3) Gestor:

Son aquellas personas trabajadoras que, con alto grado de autonomía y menor grado de dependencia, desarrollan las funciones de teleoperador. Asimismo, ostentarán este nivel quienes realicen alguna de las siguientes actividades:

a) Venta activa en emisión: Se entiende que existe venta activa en emisión cuando para su realización la persona trabajadora prepara la venta, detecta necesidades, argumenta y ofrece un producto/servicio, persuadiendo y convenciendo al cliente potencial, utilizando argumentos de venta complejos sin diálogo preestablecido, cerrando un acuerdo de adquisición o venta.

No se considerará actividad especializada de gestor o gestora de ventas la venta en emisión, cuando esta sea complementaria de una campaña o servicio, cuyo objeto principal no es el de la venta, y cuando la acción a realizar sea la simple información de la de las características de un producto o servicio aunque termine con un acuerdo de adquisición o venta, o aquella que se realice como ampliación de servicios o productos ya contratados no diferenciados.

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

c) 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.

Las personas trabajadoras 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 anteriores 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.

d) Soporte tecnológico: Se considera actividad especializada de gestor, la actividad de soporte tecnológico, cuando para su realización la persona trabajadora 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.

e) Soporte profesional: Se considera actividad especializada de gestor, la actividad de soporte profesional, cuando para su realización la persona trabajadora 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.

Las personas trabajadoras 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 anteriores 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.

A estas personas trabajadoras les corresponde el nivel retributivo: 8.

4) Coordinador/Agente de calidad (quality):

Coordinador será aquella la persona trabajadora 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.

Agente de calidad/quality será aquella persona trabajadora encargada de efectuar el control de calidad de las tareas realizadas por teleoperadores y gestores, en base a las exigencias de calidad establecidas por la empresa.

A todas estas personas trabajadoras les corresponde el nivel retributivo: 7.

5) Supervisor B:

Son aquellas personas trabajadoras que en el desempeño de sus funciones de gestión de un área de operaciones, son asesoradas y/o tuteladas 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.

A estas personas trabajadoras les corresponde el nivel retributivo: 6.

6) Supervisor A:

Son aquellas personas trabajadoras que por conocimiento y experiencia profesional, tengan 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.

A estas personas trabajadoras les corresponde el nivel retributivo: 5.

Grupo A.5. Servicios generales.

Pertenecen a este subgrupo aquellas personas trabajadoras 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 subgrupo conserjes, ordenanzas, guardas y personal de limpieza.

A estas personas trabajadoras les corresponde el nivel retributivo: 11.

Grupos profesionales de la División de Seguros:

Será de aplicación la estructura profesional del Convenio Sectorial de la Mediación de Seguros Privados, donde se incorporarán las diferentes actividades profesionales según las siguientes definiciones específicas de Acepta.

Lo integran los siguientes subgrupos profesionales:

Grupo B.1. Dirección General/Jefes de Área.

Las personas trabajadoras incluidas en este apartado profesional son puestos de confianza de la empresa y su nombramiento depende exclusivamente del criterio del empresario. Pertenecen a este subgrupo 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:

- a) Directivos. Nivel retributivo: 1.
- b) Jefe de Área. Nivel retributivo: 2.

Grupo B.2. Personal titulado.

Aquellas personas trabajadoras cuyos puestos de trabajo tengan como funciones principales las de apoyo y soporte, ya sea de carácter técnico o administrativo. Estas funciones se ejecutan bajo dependencia de mandos o de profesionales de más alta calificación dentro del esquema de cada empresa, con determinado grado de autonomía para ejecutar o realizar las mismas en el ámbito de su competencia, así como para proceder a resolver cuestiones técnicas o prácticas de su campo de actuación.

Se establecen los siguientes niveles:

- 1) Titulado superior.

Pertenecen a ese nivel las personas trabajadoras, cuyos puestos requieren estar en posesión de una titulación universitaria Superior o Máster habilitantes para el desarrollo del contenido de las funciones del puesto de trabajo (a título de ejemplo: abogados, auditor de cuentas, analista de negocio; analista de datos, ...).

Será imprescindible que la persona trabajadora se encuentre en posesión del título oficial correspondiente y habilitante.

A estas personas trabajadoras les corresponde el nivel retributivo 3.

- 2) Titulado medio.

Pertenecen a ese nivel las personas trabajadoras, cuyos puestos requieren estar en posesión de una titulación universitaria Media o Graduados habilitantes para el desarrollo del contenido de las funciones del puesto de trabajo (a título de ejemplo: auditor de cuentas, analista de negocio; analista de datos, ...).

Será imprescindible que la persona trabajadora se encuentre en posesión del título oficial correspondiente y habilitante.

A estas personas trabajadoras les corresponde el nivel retributivo 4.

Grupo B.3. Técnicos y Administración.

El colectivo de técnicos y administración lo constituyen las personas que, utilizando los medios operativos e informáticos, ejecutan de forma habitual la supervisión y administración de aplicaciones (técnicos) y funciones administrativas, de soporte y gestión administrativa (Administración).

Se establecen dentro de este subgrupo los siguientes niveles:

1) Responsables Técnicos:

Aquellas personas trabajadoras cuyas responsabilidades principales sean las de asumir la dirección, supervisión, organización y control de la actividad del Área correspondiente.

A estas personas trabajadoras les corresponde el nivel retributivo 5.

2) Técnicos y Oficial administrativo:

Aquellas personas trabajadoras adscritas a este puesto que, con carácter de soporte elementales o de apoyo a los otros grupos profesionales, desarrollan un conjunto de funciones y actividades de índole técnico tales como: implantación (Tecnología), planificación, organización, control y gestión (Dpto. Administración), de RRHH (comunicación, formación, selección, administración de personal y relaciones laborales), o funciones generalistas propias de la gestión diaria del centro tales como recepción de pedidos, creación de facturas, contabilización, pagos a proveedores, control de almacén, etc.

A estas personas les corresponde el nivel retributivo 6.

3) Auxiliar Administrativo:

Realización de tareas de carácter administrativo y soporte elementales o de apoyo a los otros grupos profesionales, así como a las propias del propio grupo profesional.

A estas personas les corresponde el nivel retributivo 7.

Grupo B.4. Personal Comercial División Seguros

Son aquellas personas trabajadoras encargadas de realizar la actividad comercial objeto del contrato que la empresa suscriba con entidades tanto aseguradoras como cualesquiera de las entidades del ámbito del seguro privado, previstas el Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de seguros privados, o la norma que la sustituya en un futuro.

Se establecen los siguientes niveles:

4.1 Asistentes de Venta serán aquellas personas trabajadoras que ejecuten la actividad de captación comercial de operaciones de seguro que ACCEPTA pudiera concertar, mediante contrato de agencia o cualquier otro vínculo de naturaleza mercantil de los admisibles en Derecho, tanto con Compañías aseguradoras como cualesquiera de las entidades del ámbito del seguro privado, previstas en el Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales o norma en vigor que la sustituya.

Su función básica será la de captación comercial mediante contacto telefónico con el potencial cliente. Son personas trabajadoras que ejecutan tareas según instrucciones concretas, claramente establecidas, con un alto grado de dependencia, y sin necesidad de cualificación profesional específica, salvo la formación previa a la incorporación al puesto que viene exigida en el Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, y en su normativa de desarrollo.

Esta formación obligatoria será continua y adecuada a las exigencias establecidas por la normativa de seguros, RDL 3/2020 y RD 764/2010, así como la que pudiera regular esta materia en un futuro, que podrá ser impartida por personal cualificado de la empresa con Responsabilidades de supervisión, control o coordinación de equipo, sin perjuicio de que, en virtud del vínculo contractual de Colaborador Externo permita la impartición por personal de las empresas con las que se tenga concertado contrato de agencia o cualquier otro vínculo de naturaleza mercantil de los admisibles en Derecho,

tanto con Compañías aseguradoras como cualesquiera de las entidades del ámbito del seguro privado, previstas en el Real Decreto-ley 3/2020.

A estas personas trabajadoras les corresponde el nivel retributivo 9.

En ningún caso, el salario bruto fijo anual del Asistente de Venta, excluyendo el denominado complemento personal por subrogación, será inferior al Salario Base Anual del nivel retributivo 9 fijado en el actual convenio colectivo sectorial de Mediación en Seguros Privados, publicado en BOE núm. 6, de 7 de enero de 2020, o la de aquel nivel retributivo que, sustituyendo al nivel 9, se refiriese a aquellas nuevas contrataciones de personal que carecen de experiencia y preparación específica en esta actividad.

4.2 Asistentes de Venta Senior serán aquellas personas trabajadoras que hayan permanecido dos años prestando servicios como Asistentes de Venta desde la fecha de efectos de su contrato, presentando un nivel de absentismo inferior de hasta el 8% de las jornadas hábiles de trabajo en el promedio de los dos años de permanencia. A estos efectos y para el cómputo del absentismo tan sólo se considerarán las situaciones de incapacidad temporal por contingencias comunes, permisos no retribuidos y no recuperados y excedencias, tanto especiales como voluntarias y forzosas.

En caso de que al término de los dos años la persona trabajadora presentase un porcentaje promedio superior al 8,00% en el cómputo total de los dos años, el paso a Asistente de Venta Senior se producirá tras tres años de permanencia.

La fecha de efectos del paso de categoría a Senior operará del siguiente modo:

Si la prestación del servicio como Asistente de Venta se inicia en el primer semestre del año, la fecha de efectos del cambio a Asistente de Venta Senior será el primero de enero del año siguiente al que se cumplan los dos años de permanencia.

Si la prestación del servicio como Asistente de Venta se inicia en el segundo semestre del año, la fecha de efectos del cambio a Asistente de Venta Senior será el primero de julio del año siguiente al que se cumplan los dos años de permanencia.

Para los supuestos de cambio forzoso (3 años de permanencia), se actuará de acuerdo con los párrafos anteriores según la contratación haya sido en el primer o segundo semestre.

A estas personas trabajadoras les corresponde el nivel retributivo 8.

En ningún caso, el salario bruto fijo anual del Asistente de Venta Senior, excluyendo el denominado complemento personal por subrogación, será inferior al Salario Base Anual del nivel retributivo 8 fijado en el actual convenio colectivo sectorial de Mediación en Seguros Privados, publicado en BOE núm. 6 de 07/01/2020, o la de aquel nivel retributivo que, sustituyendo al nivel 8, se refiriese a aquellas contrataciones de personal que ejecute tareas según instrucciones concretas, claramente establecidas, con un alto grado de dependencia.

4.3 Verificador de Procesos de Ventas: serán aquellas personas trabajadoras que verifiquen los datos con el cliente y garanticen la adecuación de las ventas a los procesos y políticas internas establecidas por la empresa. También podrán verificar aquellos incumplimientos que contradigan los procesos comerciales marcados por la empresa, así como velar por el adecuado nivel de servicio durante la gestión comercial. En todo caso, la verificación siempre será sobre el proceso realizado por los Asistentes de Venta u otros roles que puedan formar parte de este proceso.

A estas personas trabajadoras les corresponde el nivel retributivo 8.

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

A los REAV les resulta de aplicación lo relativo a la formación previa a la incorporación al puesto que viene exigida en el Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, y en su normativa de desarrollo.

Esta formación obligatoria será continua y adecuada a las exigencias establecidas por la normativa de seguros, RDL 3/2020 y RD 764/2010, así como la que pudiera regular esta materia en un futuro, que podrá ser impartida por personal cualificado de la empresa con Responsabilidades de supervisión, control o coordinación de equipo, sin perjuicio de que, en virtud del vínculo contractual de Colaborador Externo permita la impartición por personal de las empresas con las que se tenga concertado contrato de agencia o cualquier otro vínculo de naturaleza mercantil de los admisibles en Derecho, tanto con Compañías aseguradoras como cualesquiera de las entidades del ámbito del seguro privado, previstas en el Real Decreto-ley 3/2020.

A estas personas trabajadoras les corresponde el nivel retributivo 6.

En ningún caso, el salario bruto fijo anual del Responsable de Equipo de Asistentes de Venta, excluyendo el denominado complemento personal por subrogación que vinieran en su caso percibiendo, será inferior al Salario Base Anual del nivel retributivo 6 fijado en el actual convenio colectivo sectorial de Mediación en Seguros Privados, publicado en BOE núm. 6 de 07/01/2020, o la de aquel nivel retributivo que, sustituyendo al nivel 6, se refiriese a aquellas contrataciones de personal que realice tareas que requieran conocimientos singulares y que realicen su trabajo con iniciativa, sin perjuicio de la adecuada supervisión.

4.5 Responsables de Plataforma serán aquellas personas trabajadoras que supervisan, controlan, organizan, y motivan a un equipo de REAV 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, les resulta de aplicación lo concerniente a la formación reseñada para todos los niveles profesionales anteriores.

A estas personas trabajadoras les corresponde el nivel retributivo 5.

En ningún caso, el salario bruto fijo anual del Responsable de Plataforma, excluyendo el denominado complemento personal por subrogación, será inferior al Salario Base Anual del nivel retributivo 5 fijado en el actual convenio colectivo sectorial de Mediación en Seguros Privados, publicado en BOE núm. 6, de 7 de enero de 2020, o la de aquel nivel retributivo que le sustituyera.

Grupo B.5. Servicios generales.

Pertencen a este subgrupo aquellas personas trabajadoras 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 subgrupo, conserjes, ordenanzas, guardas y personal de limpieza.

A estas personas trabajadoras les corresponde el nivel retributivo 9.

Artículo 32. *Niveles retributivos.*

DIVISIÓN DE CONTACT CENTER

Niveles	Niveles Funcionales
1	Directivos/Dirección General.
2	Jefe de Área/Departamento.

Niveles	Niveles Funcionales
3	Titulados superiores.
4	Titulados medios.
5	Supervisor A/ Técnico Senior.
6	Supervisor B.
7	Oficial Administrativo/Coordinador/ Agente de Calidad/Técnico.
8	Gestor/Auxiliar Administrativo.
9	Teleoperador especialista.
10	Teleoperador.
11	Conserje ordenanzas/guardas y personal limpieza.

DIVISIÓN DE SEGUROS

Niveles	Niveles Funcionales
1	Directivos/Dirección General.
2	Jefe de Área/Departamento.
3	Titulados superiores.
4	Titulados medios.
5	Responsable Técnico/Responsable Plataforma.
6	Responsable Equipo Asistente de Venta/Oficial Administrativo /Técnico.
7	Auxiliar Administrativo.
8	Asistente de ventas senior/Verificador Procesos de Ventas.
9	Asistente de Venta /Conserje ordenanzas/guardas y personal limpieza.

CAPÍTULO VIII

Estructura salarial

Artículo 33. Régimen retributivo.

En ningún caso, la cuantía del salario fijo anual de ninguna de las categorías de la División Contact Center será inferior al salario base que marquen las tablas salariales vigentes en cada momento del convenio sectorial de Contact Center.

En ningún caso, la cuantía del salario anual fijo (exceptuando complemento de subrogación) de ninguna de las categorías de la División Seguros será inferior al salario base que marquen las tablas salariales vigentes en cada momento del convenio sectorial de Mediación de Seguros Privados.

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 a cada persona trabajadora 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 cada persona trabajadora 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 de cada persona trabajadora.

– 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.

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 la persona trabajadora esté contratada 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.

La persona trabajadora 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.

Tendrán la consideración de festivos especiales, los siguientes: 25 de diciembre, 1 de enero y 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.

La persona trabajadora que preste sus servicios en domingo, percibirá como compensación el recargo que figura en las tablas anexas a este Convenio.

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 la LET respecto a la misma. El personal que en su jornada habitual trabaje entre las 22:00 horas y las 06:00 horas, percibirá este plus de nocturnidad de conformidad con las cuantías establecidas en las tablas salariales anexas.

Horas extraordinarias: Las horas extraordinarias llamadas comunes quedan suprimidas. Únicamente deberán realizarse las calificadas como de fuerza mayor o

aquellas otras por razones imprevisibles o inaplazables y siempre previa autorización escrita del responsable del área o departamento. Las horas extraordinarias que se realicen deberán ser objeto de marcaje, a su inicio y a su finalización, por el empleado.

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

En este caso, la empresa notificará a la persona trabajadora las horas extraordinarias a realizar. No se retribuirá ni se considerará hora extraordinaria aquella que no venga notificada por la Empresa y aceptada por la persona trabajadora interesada.

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 la persona trabajadora, 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:

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

2. 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.

3. 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.

4. 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 75% sobre el valor de la hora tipo ordinaria.

5. 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.

6. 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.

Como regla general, las pagas extraordinarias se prorratearán en los recibos de salarios mensuales.

La persona trabajadora podrá optar por no prorratear en el recibo de salarios la paga extra y percibir su salario anual en 14 pagas, siendo las extraordinarias en el mes de junio y diciembre de cada año.

No podrá ejercerse esta opción en los dos primeros años de permanencia del trabajador en la empresa.

Durante el segundo año de vigencia, quienes pretendan optar al no prorrateo de pagas extraordinarias deberán ponerlo en conocimiento de la Dirección de la Empresa antes del 30 de septiembre, para que la opción sea efectiva a partir del 1 de enero del tercer año.

Se podrá ejercer esta opción de no prorrateo cada año posterior al segundo año de permanencia, siempre antes del 30 de septiembre de cada año y con efectos del 1 de enero de año siguiente.

Las pagas no prorrateadas tendrán devengo semestral (la de junio se devenga del 1 de enero al 30 de junio de cada año; la de diciembre desde el 1 de julio al 31 de

diciembre de cada año): la extraordinaria de junio se abonará el 15 del mismo mes, y la de diciembre el 15 del mismo mes.

El importe de cada paga extraordinaria será el resultado de dividir el salario base anual del nivel retributivo que esté incluido la persona trabajadora entre 14.

En caso de que durante el periodo de devengo la persona trabajadora modifique su nivel retributivo, el importe de cada paga extra se calculará proporcionalmente al nivel retributivo que haya permanecido durante el periodo de devengo.

Quien haya ejercitado esta opción deberá permanecer con este sistema durante un periodo mínimo de dos años naturales, pudiendo variar su opción antes del 30 de septiembre del segundo año o siguientes con efectos del 1 de enero del siguiente año.

Retribución en vacaciones. Las personas trabajadoras afectadas 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 e incentivos variables 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) Sumar las cantidades percibidas en concepto de incentivos de producción (art. 34) en los meses anteriores.

c) Dividir la cantidad resultante de las sumas anteriores entre 330 días y multiplicarlo por los 32 –equivalentes a 24 días laborables– de vacaciones fijados en este Convenio, o la parte proporcional correspondiente en caso de prestación de servicios inferior al año.

d) 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 la persona trabajadora cesara en la Empresa, por cualquier causa antes de la finalización del año natural, que se abonará dentro del correspondiente recibo de finiquito.

Plus de transporte, locomoción y dietas.

Plus de Transporte: Se establece un plus extrasalarial de transporte por cada día de trabajo efectivo, para aquellas personas trabajadoras 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, la persona trabajadora 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: Las personas trabajadoras 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 18,30 euros, cuando realicen una comida fuera y pernocten en su domicilio; y de 36,60 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.

Incentivos de producción: Adicionalmente la empresa podrá establecer con la periodicidad que se ajuste a sus necesidades productivas (mensual, trimestral, semestral o anual) incentivos por cantidad y calidad de trabajo al personal dedicado a actividades comerciales. Estos incentivos podrán ser por producción propia, grupal, o mediante el establecimiento de indicadores (KPI's).

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

Artículo 35. Revisión salarial.

Año 2020: Se establece las retribuciones salariales fijadas en la Tabla del Anexo I.

Año 2021: Se establece un incremento anual de 1,75% sobre la tabla del año anterior fijada en el Anexo I.

Año 2022: Se establece un incremento anual de 1,75% sobre la tabla del año anterior fijada en el Anexo I.

Año 2023: Se establece un incremento anual de 1,75% sobre la tabla del año anterior fijada en el Anexo I.

Los años sucesivos mientras no se llegue a nuevo acuerdo se aplicará la subida correspondiente al IPC anual con un mínimo del 0,60% si dicho índice resultase inferior.

En cumplimiento del punto Cuarto del IV Acuerdo para el Empleo y la Negociación Colectiva (AENC), con efectos desde el 1 de enero de 2021, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 84.2 del Estatuto de los Trabajadores, el salario mínimo bruto anual –incluyendo retribución fija y variable– correspondiente a la prestación de servicios a tiempo completo no podrá ser inferior a 14.000, o al legalmente establecido como SMI si este fuera superior, aplicándose la proporción correspondiente en el caso de prestación de servicios a tiempo parcial.

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 persona trabajadora 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 aquella persona trabajadora 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.

A estos efectos, 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 consideradas como graves según la legislación vigente, 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:

a) Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales, y sus disposiciones de desarrollo.

b) El Real Decreto 488/97, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud, relativas al trabajo con equipos que incluyen PVDs, y R.D. 486/1997 sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.

c) 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.

d) 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.

e) 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 a la empresa 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.

En el Área de prestaciones de la División de Contact Center, el tiempo mínimo entre llamada será de 7 segundos.

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 y delegadas de prevención de riesgos laborales de la necesaria formación para el desarrollo de sus funciones.

Artículo 39. *Vigilancia de la salud.*

Los reconocimientos médicos para la vigilancia de la salud tendrán siempre el carácter de voluntario y, a tal fin, se remitirá carta a cada persona trabajadora indicándoles el momento de realización, incluyendo en dicha notificación un apartado que permita a cada persona trabajadora otorgar su consentimiento a someterse a los mismos. Sólo se realizarán a aquellas personas trabajadoras 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.

Se aplicarán los protocolos para los reconocimientos médicos derivados de considerarse usuarios de pantallas de visualización del Ministerio de Sanidad, con especial valoración de los riesgos que puedan afectar a trabajadoras en situación de embarazo o parto reciente, y personas especialmente sensibles a determinados riesgos. (Cuestionario de función visual; reconocimiento oftalmológico; cuestionario de síntomas osteomusculares; examen del sistema osteomuscular; cuestionario de características de la tarea; cuestionario de la valoración de la carga mental.)

Asimismo, se tendrán en cuenta en la realización de reconocimientos médicos el resultado de los riesgos identificados en la evaluación de riesgos y la reglamentación específica, todo ello de cara a proponer acciones encaminada al bienestar y promoción de la salud.

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.*

Se prestará especial protección a la maternidad y paternidad, por lo que estas cláusulas estarán acogidas al artículo 25 y 26 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, en cuanto a las posibles actuaciones que puedan llevar a cabo las empresas para la protección de las trabajadoras que se encuentren en situación de riesgo para su salud o la del feto, durante el período de gestación, o para proteger a la madre y al hijo o hija durante el período de lactancia.

Igualmente deberá tenerse en cuenta lo establecido en la Ley 39/1999, para promover la conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras, y la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, y el Real Decreto Ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación y el permiso regulado en el artículo 37.3.f) de la LET.

Artículo 41. *Medidas de prevención en 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 o situaciones que pudieran ser consideradas como de riesgo psicosocial tales como el trato denigrante o aquellas conductas contrarias o que atenten a la dignidad de las personas, y adoptará las medidas oportunas al efecto.

Con independencia de las acciones legales que puedan interponerse al respecto ante cualesquiera instancias administrativas o judiciales, se establece un procedimiento interno, que tendrá consideración de mínimo mejorable en los planes de igualdad que puedan desarrollarse a nivel de empresa. El procedimiento se iniciará con la denuncia de acoso, en la que se detallará los hechos concretos de la situación que se denuncia, así como el tiempo desde que se vienen produciendo y quién o quiénes son las personas responsables de los mismos, ante una persona de la dirección de la empresa.

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 de la situación denunciada, para lo que se articularán las medidas oportunas al efecto, quedando la empresa exonerada de la posible responsabilidad por vulneración de derechos fundamentales.

Este proceso deberá estar sustanciado en un plazo máximo de diez días laborables, y guardarán todos los actuantes una absoluta confidencialidad y reserva, por afectar directamente a la intimidad y honorabilidad de las personas.

El resultado de las averiguaciones será notificado al denunciante, al denunciado y a la representación legal de los trabajadores en los tres días hábiles siguientes a la finalización del proceso de indagación.

La constatación de la existencia de acoso en el caso denunciado dará lugar, entre otras medidas, siempre que el sujeto activo se halle dentro del ámbito de dirección y organización de la empresa a la imposición de una sanción.

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:

- Del día 1 al 3, el 70% del salario base, con el tope de 9 días al año, y con baja médica.
- Del día 4 al 20, el 75% del salario base y con baja médica.
- 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%.

Las personas trabajadoras están obligadas 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.*

La División de Contact Center se referenciará al Convenio sectorial de Contact Center, y la División de Seguros se referenciará al Convenio sectorial de Mediación de Seguros Privados, en todos lo que ambos convenios colectivos sectoriales regulen en el capítulo de 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 la plantilla y la empresa.

2. Las faltas, siempre que sean constitutivas de un incumplimiento contractual de la persona trabajadora, podrán ser sancionadas por la Empresa de acuerdo con la graduación que se establece en el presente capítulo.

3. Toda falta cometida por las personas trabajadoras se clasificará en leve, grave o muy grave.

4. La falta, sea cual fuere su calificación, requerirá comunicación escrita y motivada de la empresa a la persona trabajadora.

5. La imposición de sanciones por faltas graves o muy graves será notificada a la representación de los trabajadores.

CAPÍTULO XIII

FormaciónArtículo 44. *Principios generales.*

Para mejorar la formación de la persona trabajadora, 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.

En el caso de que la persona trabajadora curse estudios reglados con relación en la actividad de la empresa, se procurará adaptar su turno de trabajo para facilitar el desarrollo de dichos estudios.

Artículo 45. *Formación.*

Con objeto de favorecer la profesionalización y mejora permanente de la formación, la Empresa desarrollará acciones de perfeccionamiento o reciclaje de las personas trabajadoras. 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 personas trabajadoras, 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 las personas trabajadoras de la Empresa a jornadas o seminarios impartidos por Centros o Instituciones a los que sea inscrito el trabajador por cuenta de la Empresa. Se incluye en este apartado formativo aquella dedicada al cumplimiento de normativa de LOPD, PRL y toda aquella que las leyes y reglamentos determinen para habilitar a la persona trabajadora en el desempeño del puesto de trabajo.

Esta formación, así como la exigida por el RD-Ley 3/2020, de 4 de febrero, para el personal de la División de Seguros, es inherente y será equiparable a la establecida para los contratos para la formación y el aprendizaje.

Quienes presten servicios como personal comercial en el ámbito de la División de Seguros recibirán y cumplimentarán la actividad formativa preceptiva en la normativa reguladora en materia de distribución de seguros, y más concretamente la establecida en el RD Ley 3/2020, RD 764/2010 y al que pudiera establecerse reglamentariamente en este ámbito.

Las personas trabajadoras con al menos un año de antigüedad en la empresa tienen derecho a un permiso retribuido de veinte horas anuales de formación profesional para el empleo, vinculada a la actividad de la empresa, acumulables por un periodo de hasta cinco años. El derecho se entenderá cumplido en todo caso cuando la persona trabajadora pueda realizar las acciones formativas dirigidas a la obtención de la formación profesional para el empleo en el marco de un plan de formación desarrollado por iniciativa empresarial o comprometido por la negociación colectiva. La concreción del modo de disfrute del permiso se fijará de mutuo acuerdo entre la persona trabajador y la empresa.

Artículo 46. *Periodos de formación previa y formación continua.*

El periodo de formación previo a la contratación como teleoperador o asistente de ventas, se entenderá terminado cuando la persona trabajadora 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 de la persona trabajadora.

CAPÍTULO XIV

Derechos sindicales y de representación de los trabajadores**Artículo 47. 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 48. Derecho de información y participación.

Se pondrá a disposición de los representantes legales de los trabajadores y secciones sindicales 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 tabloneros queda prohibida la fijación de los citados comunicados y propaganda.

Los representantes legales podrán participar en las propuestas para decidir las obras sociales que se establezcan en la empresa en beneficio de las plantillas o de sus familiares, así como en el establecimiento de cuantas medidas procuren el mantenimiento y el incremento de la productividad, así como la sostenibilidad ambiental de la empresa.

Artículo 49. Horas de los representantes legales de los trabajadores.

El crédito horario sindical que para los representantes legales de los trabajadores dispone la LET, 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.

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, la representación sindical (titulares y suplentes) dispondrá de un crédito de 480 horas/mes para el adecuado desempeño de su función, a distribuir con la proporción derivada de la representatividad de cada sindicato firmante del Convenio, en módulos que no podrán superar las 150 horas.

Artículo 50. Procedimiento electoral. Elección.

De conformidad con lo que autoriza el artículo 69.2 de la LET, 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 51. 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 personas trabajadoras, 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 52. *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 53. *Garantía de Igualdad de oportunidades y Planes 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 las personas trabajadoras 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.

Planes de Igualdad:

1. De acuerdo con lo establecido en la Ley 3/2007, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, las empresas están obligadas a respetar la igualdad de trato y de oportunidades en el ámbito laboral y, con esta finalidad, deberán adoptar medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre mujeres y hombres, medidas que deberán negociar, y en su caso acordar, con los representantes legales de los trabajadores en la forma que se determine en la legislación laboral.

2. Sin perjuicio de lo dispuesto la Disposición Transitoria Décima Segunda de la Ley Orgánica 3/2007, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, para las empresas de cincuenta a cien personas trabajadoras, las medidas de igualdad a que se refiere el apartado anterior deberán dirigirse a la elaboración y aplicación de un plan de igualdad, con el alcance y contenido establecidos en este capítulo, que deberá ser asimismo objeto de negociación en la forma que se determine en la legislación laboral.

3. El plan de igualdad será un conjunto ordenado de medidas adoptadas después de realizar un diagnóstico de situación, tendentes a alcanzar en la empresa la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres y a eliminar la discriminación por razón de sexo, y fijará los concretos objetivos de igualdad a alcanzar, las estrategias y prácticas a adoptar para su consecución, así como el establecimiento de sistemas eficaces de seguimiento y evaluación de los objetivos fijados.

4. El plan de igualdad contendrá un conjunto ordenado de medidas evaluables dirigidas a remover los obstáculos que impiden o dificultan la igualdad efectiva de mujeres y hombres. Con carácter previo se elaborará un diagnóstico negociado con la representación legal de las personas trabajadoras, que contendrá al menos las siguientes materias:

- a) Proceso de selección y contratación.
- b) Clasificación profesional.
- c) Formación.
- d) Promoción profesional.
- e) Condiciones de trabajo, incluida la auditoría salarial entre mujeres y hombres.
- f) Ejercicio corresponsable de los derechos de la vida personal, familiar y laboral.
- g) Infrarrepresentación femenina.

- h) Retribuciones.
- i) Prevención del acoso sexual y por razón de sexo.

Para la consecución de los objetivos fijados, y para erradicar cualesquiera posibles conductas discriminatorias, la empresa podrá negociar las medidas oportunas con los representantes legales de los trabajadores en la forma que se determina en la legislación laboral.

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.

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 las personas trabajadoras, a fin de facilitar su conocimiento y extensión.

Disposición adicional segunda. *Adhesión al V Acuerdo sobre Solución Autónoma de conflictos laborales (sistema extrajudicial).*

Las partes acuerdan su total adhesión al V Acuerdo sobre Solución Autónoma de Conflictos Laborales, 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. *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 LET 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 LET., 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 LET.

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

1. Balances, cuentas de resultados y, en su caso, informe de auditoría, que justifique el descuelgue.
2. 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.
3. Asimismo, explicarán las medidas de carácter general que hayan previsto para la viabilidad de la empresa y el mantenimiento del empleo.
4. 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.

Disposición adicional cuarta.

Siendo concedoras todas las partes firmantes del convenio de la previsión de la escisión de la rama de actividad de la División de Contact Center de la empresa, convienen en que de producirse la misma durante la vigencia del convenio, y en aplicación de lo establecido en el art. 44.4 del ET, a cada una de las Divisiones de Seguros y Contact Center actualmente existentes en la empresa, les resultará de aplicación, las disposiciones específicas contenidas en este convenio colectivo que resulten de aplicación a cada una de ellas respetivamente, sin perjuicio de aquellas disposiciones de carácter general, salvo acuerdo en contrario alcanzado en cada una de las empresas en la que quede integrada cada División tras la escisión, entre las respectivas empresas y sus correspondientes representantes legales de los trabajadores en las mismas.

Disposición transitoria primera.

La Dirección de la empresa, a instancia de las organizaciones sindicales firmantes, hace constar expresamente que la segregación de la sociedad en dos diferentes que acogen cada una a las dos actividades de División de Seguros y Contac Center, no tiene ni va a tener una afectación negativa en su actividad económica ni, en su consecuencia, en su volumen de empleo, antes al contrario, es intención del grupo empresarial que la

redefinición organizativa llevada a cabo fomenta el crecimiento y fortaleza de ambas actividades, una de ellas englobándose a medio plazo en el proyecto de plataforma común y la otra, División de Seguros, enfrentando un mayor desarrollo de su labor comercial.

Dentro de este contexto, las partes son conscientes de la necesidad de abordar en el ámbito específico de cada una de las empresas resultantes del proceso de escisión de la Empresa el desarrollo de determinadas materias que se contienen reguladas en el presente convenio, pero que tendrán unos efectos diferenciados para cada una de las Divisiones de la actual empresa (Contact Center y División de Seguros), por lo que acuerdan constituir una Comisión Paritaria, compuesta por los representantes de la Empresa que esta designe y por dos personas de cada una de las organizaciones sindicales que han formado parte de la Comisión Negociadora del presente convenio, que contarán cada una de ellas con el porcentaje de representatividad que ostenten en la mesa negociadora de este Convenio, sin perjuicio de que tanto la empresa, como las referidas organizaciones sindicales puedan acudir a las reuniones con los asesores que designen en cada momento, con un máximo de dos asesores por parte de la empresa y otros dos por cada una de las organizaciones sindicales.

Dicha Comisión deberá ser constituida, en los términos y composición antes indicados, en el plazo improrrogable de 15 días naturales desde la firma del presente convenio colectivo, siendo la periodicidad de las reuniones las que fijen las partes en cada una de ellas, siempre que como mínimo y con carácter ordinario se lleve a cabo una reunión mensual.

En cada reunión se nombrará dos correddores de actas, uno por la representación sindical y otra por la representación la dirección de la empresa, quienes levantarán acta de la misma, que será firmada por todas las partes que componen la Comisión.

Las materias cuyo desarrollo serán competencia de esta Comisión serán las siguientes:

a) Sistema de productividad implantado por la empresa e información previa a la representación legal de los trabajadores de los sistemas de incentivos y objetivos a implementar por la empresa en cada momento, con la posibilidad de emisión de informe previo a su implementación por parte de la representación de los trabajadores en esta Comisión.

b) Desarrollo de sistemas alternativos de bolsa de horas para poder atender necesidades específicas de las personas trabajadoras relacionadas o motivadas por asistencia a consultas médicas de hijos/as menores de edad y ascendientes que precisen su asistencia y acompañamiento.

Las propuestas que resulten del trabajo realizado por ambas partes en el ámbito de la presente Comisión requerirán el acuerdo de ambas partes (empresa y representación de los trabajadores), y serán elevadas a la Comisión Mixta Paritaria de Interpretación, vigilancia y seguimiento del Convenio regulada en el artículo 5 del presente texto convencional para la adopción de los acuerdos que resulten pertinentes en el ámbito de competencias de dicha Comisión, o en su caso a la Comisión Negociadora del presente convenio si el acuerdo de aprobación de las propuestas de esta Comisión supusieron la negociación de nuevas cuestiones no contenidas en este convenio y/o la modificación de alguna de las materias recogidas en el mismo.

Disposición transitoria segunda. *Clasificación Asistentes de Venta Senior.*

Los Asistentes de Venta que estuvieran prestando servicios en la empresa con anterioridad a 31/12/2016, serán clasificados como Asistentes de Venta Senior con efectos de 1 de junio de 2020.

Los Asistentes de Venta que comenzasen a prestar servicios desde el 1 de enero de 2017, se clasificarán como Asistentes de Venta Senior en el año 2021, de acuerdo a las reglas contenidas en esta materia en la descripción de esta categoría profesional.

Disposición final primera. *Irretroactividad.*

Las condiciones económicas pactadas en el presente Convenio, no afectarán a las relaciones laborales que se encuentren extinguidas antes de 31 de mayo de 2020.

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:

$$\text{Salario Base Anual Tiempo Parcial} = (\text{Horas anuales establecidas en contrato}/1.764) \times \text{SBA}$$

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.

DIVISIÓN DE SEGUROS (*)

Niveles	Niveles Funcionales	2020 - Euros	2021 - Euros	2022 - Euros	2023 - Euros
1	Directivos/Dirección General.	37.537,12	38.194,02	38.862,41	39.542,51
2	Jefe de Área/Departamento.	34.017,74	34.613,05	35.218,78	35.835,11
3	Titulados superiores.	24.643,97	25.075,24	25.514,06	25.960,55
4	Titulados medios.	22.934,24	23.335,62	23.744,00	24.159,52
5	Responsable Plataforma/Responsable Técnico.	20.849,50	21.214,37	21.585,62	21.963,37
6	Responsable Equipo Asistente Venta/ Oficial Administrativo /Técnico.	17.374,42	17.678,47	17.987,85	18.302,63
7	Auxiliar Administrativo.	16.211,52	16.495,22	16.783,89	17.077,61
8	Asistente de ventas senior (*)/Verificador Procesos de Ventas.	14.594,58	14.849,99	15.109,86	15.374,28
9	Asistente de Venta /Conserje ordenanzas/ guardas y personal limpieza.	13.300,00	13.532,75	13.769,57	14.010,54

(*) Los salarios base establecidos en la tabla anterior, con arreglo al art. 33 del presente convenio, equivalen a Salario Fijo Anual sin computar el Complemento por Subrogación.

DIVISIÓN DE CONTACT CENTER

Niveles	Niveles Funcionales	2020 - Euros	2021 - Euros	2022 - Euros	2023 - Euros
1	Directivos/Dirección General.	37.537,12	38.194,02	38.862,41	39.542,51
2	Jefe de Área/Departamento.	34.017,74	34.613,05	35.218,78	35.835,11

Niveles	Niveles Funcionales	2020 - Euros	2021 - Euros	2022 - Euros	2023 - Euros
3	Titulados superiores.	24.643,97	25.075,24	25.514,06	25.960,55
4	Titulados medios.	22.934,24	23.335,62	23.744,00	24.159,52
5	Supervisor A.	18.521,49	18.845,62	19.175,41	19.510,98
6	Supervisor B.	17.681,46	17.990,89	18.305,73	18.626,08
7	Oficial Administrativo/Coordinador/ Agente de Calidad/ Técnico.	16.799,56	17.093,55	17.392,69	17.697,06
8	Gestor/Auxiliar Administrativo.	16.211,52	16.495,22	16.783,89	17.077,61
9	Teleoperador especialista.	15.329,61	15.597,88	15.870,84	16.148,58
10	Teleoperador.	14.160,53	14.408,34	14.660,49	14.917,04
11	Conserje ordenanzas/guardas y personal limpieza.	13.300,00	13.532,75	13.769,57	14.010,54

(*) Los salarios base establecidos en la tabla anterior, con arreglo al art. 33 del presente convenio, equivalen a Salario Fijo Anual.

PLUSSES SALARIALES Y RECARGOS

Nivel	Concepto	Importe - Euros			
		2020	2021	2022	2023
Todos los niveles	Idiomas (Mensual).	117,59	119,65	121,74	123,87
	Nocturnidad (Hora).	1,77	1,80	1,83	1,87
	Transporte (Día).	5,83	5,93	6,04	6,14
5	Recargo domingos.	16,65	16,94	17,23	17,54
	Recargo Festivos Normales.	48,30	49,15	50,01	50,88
	Recargo Festivos Especiales.	102,43	104,22	106,05	107,90
6	Recargo domingos.	15,90	16,18	16,47	16,75
	Recargo Festivos Normales.	46,13	46,94	47,76	48,60
	Recargo Festivos Especiales.	97,79	99,50	101,24	103,02
7	Recargo domingos.	15,44	15,71	15,98	16,26
	Recargo Festivos Normales.	45,63	46,43	47,25	48,07
	Recargo Festivos Especiales.	95,14	96,80	98,50	100,22
8	Recargo domingos.	15,01	15,27	15,54	15,81
	Recargo Festivos Normales.	43,49	44,25	45,02	45,81
	Recargo Festivos Especiales.	92,32	93,93	95,58	97,25
9	Recargo domingos.	14,58	14,84	15,10	15,36
	Recargo Festivos Normales.	42,25	42,99	43,74	44,50
	Recargo Festivos Especiales.	89,62	91,19	92,79	94,41

Nivel	Concepto	Importe - Euros			
		2020	2021	2022	2023
10	Recargo domingos.	13,79	14,03	14,27	14,52
	Recargo Festivos Normales.	39,99	40,69	41,40	42,12
	Recargo Festivos Especiales.	84,75	86,23	87,74	89,28