

## III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center. Resumen

VIGOR 2020-2026

Código de Conv. Núm. 99012145012002

(BOE, 09-06-2023)

### RESUMEN

1. Entrada en vigor y duración
  - 1.1. Ámbito funcional
  - 1.2. Ámbito temporal
2. Condiciones económicas
  - 2.1. Salario base
  - 2.2. Tablas salariales 2022, 2023 y 2024
  - 2.3. Pagas extraordinarias
  - 2.4. Plus de idiomas
  - 2.5. Complementos por festivos y domingos
  - 2.6. Plus de nocturnidad
  - 2.7. Horas extraordinarias
  - 2.8. Retribución en vacaciones
3. Revisión salarial del convenio colectivo
  - 3.1. Revisión salarial 2025 (BOE, 02-05-2025)
  - 3.2. Incrementos salariales
4. Jornada de trabajo, fiestas y vacaciones
  - 4.1. Jornada de trabajo
  - 4.2. Descansos
  - 4.3. Fines de semana
  - 4.4. Horarios y turnos
  - 4.5. Vacaciones
5. Permisos y excedencias
  - 5.1. Permisos retribuidos
  - 5.2. Permisos no retribuidos
  - 5.3. Excedencias especiales
  - 5.4. Excedencia voluntaria
  - 5.5. Excedencia forzosa
  - 5.6. Excedencia por cuidado de familiares
  - 5.7. Reducción de jornada por motivos familiares
  - 5.8. Concreción horaria y determinación del periodo de disfrute
  - 5.9. Suspensión del contrato de trabajo
6. Salidas, dietas y viajes y quebrantos de monedas
  - 6.1. Plus de transporte
  - 6.2. Gastos de locomoción y dietas
7. Tipos de contratos de trabajo y su duración
  - 7.1. Contratación del personal de estructura
  - 7.2. Contratación a tiempo parcial
  - 7.3. Extinción del contrato por obra o servicio por disminución del volumen de la campaña contratada
8. Periodos de prueba
9. Régimen disciplinario
  - 9.1. Faltas
  - 9.2. Sanciones
  - 9.3. Prescripción
10. Fechas de preaviso por finalización de la relación laboral
11. I.T. Condiciones especiales
  - 11.1. Complementos en los supuestos de incapacidad temporal

# 1. Entrada en vigor y duración

## 1.1. Ámbito funcional

Dentro del ámbito del artículo 1.º la aplicación de este Convenio será obligatoria para todas las empresas y para todo el personal de las mismas cuya actividad sea la prestación de servicios de contact center a terceros.

A los efectos del presente Convenio quedan encuadradas en la prestación de servicios de contact center todas aquellas actividades que tengan como objetivo contactar o ser contactados con terceros ya fuera por vía telefónica, por medios telemáticos, por aplicación de tecnología digital o por cualquier otro medio electrónico, para la prestación, entre otros, de los siguientes servicios que se enumeran a título enunciativo: contactos con terceros en entornos multimedia, servicios de soporte técnico a terceros, gestión de cobros y pagos, gestión mecanizada de procesos administrativos y de back office, información, promoción, difusión y venta de todo tipo de productos o servicios, realización o emisión de entrevistas personalizadas, recepción y clasificación de llamadas, etc., así como cuantos otros servicios de atención a terceros se desarrollen a través de los entornos antes citados.

Tal definición incluirá las actividades coadyuvantes, complementarias o conexas con la actividad principal.

## 1.2. Ámbito temporal

La duración de este Convenio se extenderá hasta el 31 de diciembre del 2026, entendiéndose prorrogado tácitamente de año en año, salvo que el Convenio fuera denunciado por cualquiera de las partes legitimadas para negociarlo, de acuerdo con el artículo 87 del Estatuto de los Trabajadores.

Denunciado el Convenio, y hasta que no se logre acuerdo expreso, a los efectos de lo previsto en los artículos 86.3 y 4 del Estatuto de los Trabajadores, se entenderá que se mantiene la vigencia de su contenido normativo.

# 2. Condiciones económicas

## 2.1. Salario base

Se entiende por salario base Convenio el correspondiente a la persona contratada en función de su pertenencia a uno de los grupos 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.

## 2.2. Tablas salariales 2022, 2023 y 2024

Categoría Profesional	Nivel	2022	2023	2024
		Euros	Euros	Euros
		3,50%	3,50%	3,00%
Directivo.	1	36.889,27	38.180,40	39.325,81
Jefes Dpto. o Áreas.	2	33.430,63	34.600,71	35.638,73
Jefes Proyecto, Analistas Funcionales.	3	28.824,64	29.833,50	30.728,50
Titulados Superiores, Analistas, Técnicos Sistema A.	4	24.218,64	25.066,29	25.818,28
Titulados Medios, Técnicos Sistema B, Analista Programador, Programador Senior, Jefe Administración, Responsable Servicios.	5	21.337,83	22.084,65	22.747,19
Programador Junior, Técnico Administrativo, Supervisor A.	6	18.201,13	18.838,17	19.403,31
Supervisor B.	7	17.375,68	17.983,83	18.523,35
Ayudante Sistemas, Oficial Administrativo, Coordinador, Formador, Agente Calidad (Quality).	8	16.508,94	17.086,76	17.599,36
Gestor Telefónico.	9	15.931,14	16.488,73	16.983,40
Teleoperador / Operador Especialista.	10	15.064,43	15.591,68	16.059,43

Categoría Profesional	Nivel	2022	2023	2024
		-	-	-
		Euros	Euros	Euros
		3,50%	3,50%	3,00%
Auxiliar Administrativo, Teleoperador / Operador / Oficial Oficinos Propios.	11	14.490,00	15.120,00	
Auxiliar Oficinos Propios.	12	14.490,00	15.120,00	

ANEXO II

Tablas salariales de 2022, 2023, 2024 de recargos de festivos normales, festivos especiales, domingos, Plus de idioma, Plus de Nocturnidad y Plus Transporte

		2022	2023	2024
		-	-	-
		Euros	Euros	Euros
Recargo festivos especiales.	6	100,66	104,19	107,31
	7	96,08	99,44	102,43
	8	91,29	94,48	97,32
	9	88,08	91,16	93,90
	10	83,30	86,21	88,80
	11	79,61	83,07	
Recargo festivos normales.	6	47,47	49,13	50,60
	7	45,33	46,92	48,33
	8	43,05	44,55	45,89
	9	41,52	42,98	44,27
	10	39,29	40,66	41,88
	11	37,56	39,19	
Recargo domingo.	6	16,34	16,91	17,42
	7	15,62	16,16	16,65
	8	14,84	15,36	15,82
	9	14,31	14,82	15,26
	10	13,54	14,01	14,43
	11	12,95	13,51	
	Plus de idioma (mensual)	115,56	119,60	123,19
	Plus de nocturnidad (hora)	1,74	1,80	1,85
	Plus de transporte (día)	5,79	5,99	6,17

Gastos trabajo a distancia

	2022	2023	2024
	-	-	-
	Euros	Euros	Euros
Jornada 30 o más horas.	1,18	1,22	1,26

	2022	2023	2024
	-	-	-
	Euros	Euros	Euros
Jornada menos 30 horas.	0,93	0,96	0,99

Nota: Estos importes vienen referidos a jornadas de 8 horas, 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.

Los importes correspondientes a los restantes niveles salariales, que no figuran en esta tabla, exceptuando los coincidentes, serán calculados mediante operación idéntica a la seguida para esta.

Cuando los festivos no se compensen con día libre, no se abonará el recargo, y se retribuirá el festivo trabajado con un incremento del 75% en caso de horas festivas diurnas y del 80% en lugar de horas festivas nocturnas

## 2.3. 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.

Dichas pagas extraordinarias deberán hacerse efectivas entre los días 15 y 20, ambos inclusive, de los meses de junio y diciembre respectivamente, y en proporción al tiempo trabajado en el semestre natural al que corresponda cada una.

Mediante acuerdo individual, el importe total de las pagas extraordinarias podrá prorratearse entre doce mensualidades.

## 2.4. 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.

La cuantía mensual de este plus a jornada completa será el establecido en las tablas salariales anexas.

Para los contratos con jornada parcial el plus se percibirá proporcionalmente a la jornada contratada, con independencia del tiempo de utilización del idioma o lengua durante la misma.

## 2.5. Complementos por festivos y domingos

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

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

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

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

También tendrán la consideración de festivos especiales los días 24 y 31 de diciembre a partir de las 20:00 horas, complementándose con los recargos contenidos en las tablas anexas, no estableciendo compensación alguna con descanso.

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

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

## 2.6. Plus de nocturnidad

En lo referente a la nocturnidad se estará a lo dispuesto en el Estatuto de los Trabajadores 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.

## 2.7. Horas extraordinarias

Si bien las partes firmantes del presente Convenio acuerdan la conveniencia de reducir al mínimo indispensable la realización de las horas extraordinarias, para el caso de que estas pudieran realizarse establecen los siguientes criterios de valoración:

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:

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

1. 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.
2. 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.
3. Horas extraordinarias festivas diurnas, (no domingos): en horarios comprendidos entre las 06:00 horas y las 22:00 horas, se abonarán con un incremento del 60% sobre el valor de la hora tipo ordinaria.
4. 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.

Por pacto individual, 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.

## 2.8. Retribución en vacaciones

Las personas afectadas por este Convenio percibirán, como retribución de sus vacaciones anuales la media de lo que hayan percibido por los complementos de festivos, festivos especiales, domingos, plus de nocturnidad y de idiomas indicados en el Convenio, así como las comisiones por ventas y/o incentivos a la producción variables, de carácter ordinario, en función de la actividad realizada derivados del desempeño de su puesto de trabajo.

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 o trabajadora.

Con el objeto de evitar duplicidades en el abono de comisiones y/o incentivos en el caso que, durante el disfrute de las vacaciones, se percibieran comisiones y/o incentivos de los indicados en el párrafo anterior, no se incluirán en esta suma los importes ya percibidos por estos conceptos.

b) Dividir esta cantidad entre 330 días (11 meses de 30 días cada mes entendido como mes tipo) y multiplicarlo por los 32 días de vacaciones fijados en este Convenio, o la parte proporcional correspondiente en caso de prestación de servicios inferior al año.

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

Aquellas empresas que, con anterioridad a la firma de este Convenio, vinieran abonando durante el disfrute del período de vacaciones anuales alguno de los complementos o pluses citados en el párrafo primero de este artículo, mantendrán este sistema, aplicando dicha fórmula exclusivamente para los restantes complementos.

## 3. Revisión salarial del convenio colectivo

### 3.1. Revisión salarial 2025 (BOE, 02-05-2025)

Nivel	Salario base	Festivo normal	Festivo especial	Recargo domingo
1	40.426,93	105,51	223,56	36,38
2	36.636,61	95,62	202,60	32,97
3	31.588,90	82,45	174,69	28,43
4	26.541,19	69,28	146,78	23,89
5	23.384,11	61,03	129,31	21,04
6	19.946,60	52,02	110,31	17,91
7	19.042,00	49,68	105,30	17,12
8	18.092,14	47,17	100,04	16,26
9	17.458,94	45,51	96,53	15,69
10	16.576,00	43,05	91,29	14,83

Plus de idioma (mensual): 126,64.

Plus de nocturnidad (hora): 1,90.

Plus de Transporte (día): 6,34.

Gastos de trabajo a distancia:

Jornada de 30 horas o mas: 1,30.

Jornada menos de 30 horas: 1,02.

## 3.2. Incrementos salariales

Las tablas que se incorporan como anexo de este Convenio, son el resultado de los incrementos salariales pactados para los años 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, estructurados conforme a los siguientes puntos:

Año 2020: 0.

Año 2021: 0.

Año 2022: 3,5%.

Año 2023: 3,5%.

Año 2024: 3%.

Año 2025: IPC cerrado año anterior (mínimo 1% tope 3,5%).

Año 2026: IPC cerrado año anterior + diferencial 0,5% (mínimo 1% – tope 3,5%).

Las tablas salariales correspondientes a los años 2025 y 2026 serán elaboradas por la Comisión Paritaria del Convenio Colectivo en los 15 días siguientes a la publicación oficial del IPC real del año anterior.

Con efecto de 1 de enero de 2024 se eliminan los niveles 11 y 12 de la tabla de salario base, incluyéndose tales niveles en el nivel 10 (a denominar a partir de ese momento Teleoperador/a u Operador/a).

Asimismo, con efecto de 1 de enero de 2024 y como consecuencia de la eliminación de los niveles 11 y 12, los puestos de trabajo que integran el Grupo E previstos en el artículo 41 del presente convenio se unificarán en un único puesto, a denominar a partir de ese momento Personal de Oficios Propios, incluido en el nivel 10.

## 4. Jornada de trabajo, fiestas y vacaciones

### 4.1. Jornada de trabajo

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 mil setecientos sesenta y cuatro horas, y de 39 horas semanales de trabajo efectivo.

Para aquellas empresas que, incluidas en el ámbito de aplicación del presente Convenio y que, por aplicación de un convenio colectivo de distinto ámbito, abonen a sus trabajadores y trabajadoras un salario inferior a lo previsto en este convenio sectorial para su grupo y nivel la jornada anual máxima para dichas empresas será de 1597 horas de trabajo efectivo para las personas trabajadoras contratadas a tiempo completo y la parte proporcional para aquellas personas trabajadoras contratadas a tiempo parcial.

A los efectos de lo dispuesto en el párrafo anterior, se entiende que una empresa abona un salario inferior, cuando la retribución bruta total anual por todos los conceptos salariales que establezca dicho convenio colectivo de distinto ámbito conforme a la clasificación profesional de la persona trabajadora, sea inferior a la retribución anual bruta que percibiría la persona trabajadora por todos los conceptos aplicables al grupo profesional y nivel (anexo I del Convenio) así como por los conceptos regulados en el anexo II que le corresponderían conforme al presente Convenio y que se encuentren vigentes en cada momento.

Aquellas empresas que vinieran realizando una jornada máxima en cómputo anual inferior a la establecida en el presente Convenio mantendrán como condición más beneficiosa la jornada actual, sin perjuicio de que también les resultará de aplicación lo dispuesto en los dos párrafos anteriores cuando el salario anual total resulte inferior al establecido en el presente Convenio.

De conformidad con lo establecido en el párrafo tercero del artículo 4 del presente Convenio, la regulación en materia de jornada recogida en el presente artículo tendrá carácter de norma exclusiva y excluyente.

Las jornadas de trabajo, a partir del 1 de enero de 2024, habrán de respetar los siguientes porcentajes:

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

El cómputo de los porcentajes anteriores, se llevará a efecto sobre la media de la plantilla de las empresas del año anterior, a cuyos efectos la misma se calculará sobre los días de cotización del personal contratado en la empresa, de manera análoga al sistema regulado en el Estatuto de los Trabajadores a efectos de elección de los delegados de personal o miembros del Comité de Empresa.

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

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 exhibirá en un lugar visible en cada centro de trabajo.

## 4.2. Descansos

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

Corresponderá a la empresa la distribución, y forma de llevar a cabo los descansos establecidos 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.

## 4.3. Fines de semana

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

Con el objeto de respetar el número de fines de semana libres obligatorios, el fin de semana que coincida en dos meses se computará en el mes que coincida con el sábado. A estos efectos se considera como fin de semana el período de 48 horas comprendido entre las cero horas del sábado y las veinticuatro horas del domingo.

## 4.4. Horarios y turnos

1. Las personas contratadas estarán obligatoriamente adscritas a uno de los turnos de mañana, tarde, partido o noche.

Se fijan como bandas horarias para cada turno las siguientes:

- Turno de mañana: no podrá comenzar antes de las 07:00 horas ni terminar después de las 16:00 horas.
- Turno de tarde: no podrá comenzar antes de las 15:00 horas, ni terminar después de las 24:00 horas.
- Turno noche: no podrá comenzar antes de las 22:00 horas, ni terminar después de las 08:00 horas.
- Turno partido: no podrá comenzar antes de las 09:00 horas, ni terminar después de las 20:00 horas; en este turno no podrá 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. Se recomienda, no obstante, que este tiempo máximo se acorte. Este turno no podrá aplicarse al personal con jornada igual o inferior a 30 horas semanales.

2. Con el fin de fomentar la contratación a tiempo completo, las partes firmantes acuerdan establecer dos nuevos turnos donde podrá adscribirse únicamente personal a tiempo completo y con jornada continuada.

- Intensivo mañana: no podrá comenzar antes de las 9:00 ni finalizar después de las 18:00.
- Intensivo tarde: no podrá comenzar antes de las 12:00 ni finalizar después de las 21:00.

En aquellas campañas en las que se establezca alguno de estos turnos y exista personal con contrato a tiempo parcial este tendrá preferencia sobre el personal de nueva incorporación para convertir su jornada a tiempo completo, siempre de forma voluntaria.

De la misma forma, si hubiera personal con contratos indefinidos de jornadas parciales de otras campañas, que cumpla los requisitos necesarios para el puesto y estuviera interesado en la ampliación de la jornada y la incorporación a este turno, tendrán también preferencia sobre las nuevas contrataciones.

Las empresas publicarán la posibilidad de adscribirse a estos turnos con el objeto de acreditar que, antes de realizar cualquier contratación externa para estos turnos, se ha ofrecido la posibilidad al resto de la plantilla de la campaña con contrato a tiempo parcial.

La adscripción a cualquiera de los nuevos turnos deberá llevarse a cabo mediante acuerdo por escrito entre la empresa y la persona interesada.

3. Las empresas publicarán los horarios de trabajo con al menos 14 días de antelación a la fecha de inicio de tales horarios. En aquellas empresas en las que la publicación de los horarios sea mensual, solo el horario correspondiente a la primera semana se podrá publicar con una antelación de 7 días.

Solo se podrán modificar los horarios, dentro de las bandas fijadas, de un máximo del 20% de la plantilla, con una semana de antelación.

A tal efecto, este 20% de la plantilla deberá ser informado de dicha circunstancia a la fecha de publicación de los horarios y se determinará de forma rotativa. Por tanto, el personal que haya sido incluido en este porcentaje no podrá volver a figurar hasta que no haya sido incluido todo el personal de la campaña en dicho porcentaje. De producirse finalmente, la modificación del horario le será notificada por escrito al trabajador o trabajadora.

Las empresas de manera mensual facilitarán a la representación unitaria y sindical el listado nominal de los horarios de trabajo, así como el detalle de las modificaciones posteriores y el listado del personal designado para cubrir las modificaciones en cada período.

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 legal de las personas trabajadoras el establecimiento de bandas distintas. Este acuerdo deberá reflejarse en todo caso por escrito.

Por acuerdo colectivo con la representación legal de las personas trabajadoras, que constará por escrito, podrán ampliarse las bandas horarias establecidas.

Mediante acuerdo con la representación legal de las personas trabajadoras, cuyo pacto constará por escrito, se podrán establecer turnos rotativos al amparo de lo dispuesto en el artículo 36.3 del Estatuto de los Trabajadores.

Si por una empresa se demandara la ampliación de las bandas horarias establecidas en el Convenio, en función de necesidades especiales argumentadas, y no se hubiera alcanzado acuerdo colectivo con la representación legal de las personas trabajadoras, aquella o estos podrán pedir la mediación de la Comisión Paritaria de interpretación del Convenio.

## 4.5. Vacaciones

Las vacaciones serán de treinta y dos días naturales.

Se podrán dividir en periodos de 7 días continuados, debiéndose disfrutar en periodo estival, preferentemente, al menos 14 días continuados, respetando las necesidades del servicio.

Podrán disfrutarse cuatro días sueltos, bien de forma separada o conjuntamente, cualquier día laborable del año, de común acuerdo entre empresa y solicitante.

Las vacaciones comenzarán siempre en día laborable para la persona interesada.

El periodo de disfrute de vacaciones se fijará de común acuerdo entre el empresario y la persona interesada, quien conocerá las fechas que le correspondan dos meses antes, al menos, del comienzo del disfrute de las vacaciones.

Quienes tengan contratos temporales inferiores a un año disfrutarán de los días de vacaciones que les correspondan, proporcionalmente, en función de la duración de su contrato. Si por cualquiera 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 personas con más de un año de actividad laboral se regirán por el artículo 38 del Estatuto de los Trabajadores.

Si la persona contratada 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 periodo de vacaciones fijado en el calendario de vacaciones de la empresa al que se refieren los párrafos anteriores 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 previsto en los apartados 4, 5 y 7 del artículo 48 del Estatuto de los Trabajadores, se tendrá derecho a disfrutar las vacaciones en fecha distinta a la de la incapacidad temporal o a la del disfrute del permiso que por aplicación de dicho precepto le correspondiera, al finalizar el período de suspensión, aunque haya terminado el año natural a que correspondan.

## 5. Permisos y excedencias

### 5.1. Permisos retribuidos

1. El personal, previo aviso y justificación, podrá ausentarse del trabajo, con derecho a retribución, por alguno de los motivos y por el tiempo siguiente:

- a. Quince días naturales en caso de matrimonio, contados a partir del primer día laborable para la persona trabajadora en que se produzca el hecho causante.
- b. Tres días naturales en caso de accidente, enfermedad grave sin hospitalización u hospitalización, o intervención quirúrgica sin hospitalización que precise reposo domiciliario, de pariente hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad, que serán disfrutados de forma continuada dentro de los diez días naturales, contados a partir del primer día laborable para la persona trabajadora en que se produzca el hecho causante, inclusive.
- c. Cuatro días naturales en caso de fallecimiento de cónyuge, padre, madre, padres políticos, madres políticas, hijos, hijas, hermanos y hermanas; contados a partir del primer día laborable para la persona trabajadora en que se produzca el hecho causante.
- d. Dos días naturales en caso de fallecimiento, de pariente hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad; contados a partir del primer día laborable para la persona trabajadora en que se produzca el hecho causante.
- e. En los supuestos contemplados en los anteriores apartados b) y c), cuando se necesite hacer un desplazamiento de 200 kilómetros o superior, los permisos aumentarán un día más de lo señalado en cada caso. En el apartado d) cuando se tenga que realizar un desplazamiento de 200 kilómetros o superior el permiso será de cuatro días.
- f. Dos días naturales por traslado del domicilio habitual que no serán acumulables a la licencia por matrimonio; contados a partir del primer día laborable para la persona trabajadora en que se produzca el hecho causante.

- g. Por el tiempo indispensable para el cumplimiento de un deber inexcusable de carácter público y personal. Cuando el cumplimiento del deber antes referido suponga la imposibilidad de la prestación del trabajo debido en más del 20% de las horas laborables en un periodo de tres meses, podrá la empresa pasar a la persona 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 la persona afectada recibiera remuneración económica en el cumplimiento del deber o desempeño del cargo, se descontará el importe de la misma del salario a que tuviera derecho en la empresa.
- h. Un día natural por matrimonio de padre o madre, hijo, hija, hermana o hermano, en la fecha de celebración del evento.

En todo caso, los permisos retribuidos regulados en los apartados anteriores han de ser disfrutados de forma continuada.

2. El personal tendrá derecho al uso de hasta 35 horas retribuidas al año, para asistir a consultas de médicos de la Seguridad Social, debiendo avisar con la mayor antelación posible y debiendo presentar la justificación oportuna. No obstante, ello, las personas afectadas procurarán adaptar, cuando así resulte posible, sus horas de visitas médica a sus tiempos de descanso.

## 5.2. Permisos no retribuidos

Quienes tengan a su cargo hijos o hijas menores de nueve años, o ascendientes mayores de sesenta y cinco años, dispondrán del tiempo necesario para acompañarles a las consultas médicas oportunas, previo aviso y justificación.

## 5.3. Excedencias especiales

Quienes tengan una antigüedad mínima de un año en la empresa, tendrán derecho a disfrutar de una excedencia especial sin sueldo por un máximo de un mes y por una sola vez al año. Alternativamente, dicha excedencia especial podrá ser fraccionada en dos periodos máximos de quince días naturales, uno en cada semestre del año. En este último caso el periodo de excedencia podrá ser de quince días o inferior. A la finalización de esta excedencia la incorporación al puesto de trabajo se efectuará de manera inmediata y sin que sea necesaria la existencia de vacante.

Las excedencias especiales por una duración de 7 días o menos no conllevarán liquidación de ningún concepto.

Las empresas, no obstante, podrán denegar la concesión de estas excedencias especiales cuando, en las mismas fechas para las que se solicite el disfrute, tengan concedido el ejercicio de tal derecho el siguiente número de personas:

- Empresas de 20 o menos personas en plantilla: una persona.
- Empresas de 21 a 50 personas en plantilla: dos personas.
- Empresas de 51 a 100 personas en plantilla: tres personas.
- Empresas de más de 100 personas en plantilla: más del 3% de la plantilla.

En la distribución de estas excedencias, y a los efectos de su concesión, el número tope de personas indicado, no podrá pertenecer a un mismo departamento o servicio de la empresa.

## 5.4. Excedencia voluntaria

Quien tenga 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 si han transcurrido cuatro años desde el final de la anterior excedencia voluntaria.

## 5.5. Excedencia 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.

## 5.6. Excedencia por cuidado de familiares

Se tendrá derecho a un periodo de excedencia de duración no superior a tres años para atender el cuidado de cada hijo o hija, tanto cuando lo sea por naturaleza, como por adopción, guarda con fines de adopción o en los supuestos de acogimiento, tanto permanente como preadoptivo, aunque estos sean provisionales a contar desde la fecha de nacimiento o, en su caso, de la resolución judicial o administrativa.

También se tendrá derecho a un periodo de excedencia de duración no superior a dos años, para atender al cuidado de parientes de hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, que por razones de edad, accidente, enfermedad o discapacidad no puedan valerse por sí mismos, y no desempeñen actividad retribuida.

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

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

El período de permanencia en situación de excedencia, conforme a este artículo, será computable a efectos de antigüedad, y la persona afectada tendrá derecho a la asistencia a cursos de formación profesional, a cuya participación deberá ser convocada por la empresa, 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 o nivel equivalente. No obstante, cuando la persona afectada 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.

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

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

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

4. La reducción de jornada contemplada en el presente apartado constituye un derecho individual. No obstante, si dos o más personas contratadas por la misma empresa generasen este derecho por el mismo sujeto causante, la empresa podrá limitar su ejercicio simultáneo por razones justificadas de funcionamiento de la empresa.

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

Estos derechos se podrán ejercitar en los términos que para estos supuestos concretos se establezcan en los acuerdos entre la empresa y la representación de los trabajadores, o conforme al acuerdo entre la empresa y la trabajadora afectada. En su defecto, la concreción de estos derechos corresponderá a la trabajadora, siendo de aplicación las reglas establecidas en el apartado anterior, incluidas las relativas a la resolución de discrepancias.

6. En los casos de nacimientos de hijos o hijas prematuros o que, por cualquier causa, deban permanecer hospitalizados a continuación del parto, la madre o el padre tendrán derecho a ausentarse del trabajo durante una hora. Asimismo, tendrán derecho a reducir su jornada de trabajo hasta un máximo de dos horas, con la disminución proporcional del salario. Para el disfrute de este permiso se estará a lo previsto en el artículo 37.5 del Estatuto de los Trabajadores.

7. Quienes tengan necesidad de hacer efectivo su derecho a la conciliación de la vida familiar y laboral, podrán solicitar adaptaciones de la duración y distribución de la jornada de trabajo en la ordenación del tiempo de trabajo y en la forma de prestación, incluida la prestación de su trabajo a distancia. Dichas adaptaciones deberán ser razonables y proporcionadas en relación con las necesidades de la persona trabajadora y con las necesidades organizativas y productivas de la empresa.

En el caso de que tengan hijos o hijas, las personas trabajadoras tienen derecho a efectuar dicha solicitud hasta que los hijos o hijas cumplan doce años.

Las empresas atenderán las solicitudes referidas en el presente artículo conforme al procedimiento descrito en el artículo 34.8 del Estatuto de los Trabajadores.

## 5.8. Concreción horaria y determinación del periodo de disfrute

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

## 6. Salidas, dietas y viajes y quebrantos de moneda

### 6.1. Plus de transporte

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

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.

Las cantidades fijadas para este plus serán las establecidas en las tablas salariales anexas.

## 6.2. Gastos de locomoción y dietas

a) Gastos de locomoción: Los desplazamientos que, 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, serán abonados por la empresa.

Cuando se utilice para tales desplazamientos vehículo propio, habiendo sido previamente autorizado por la empresa para ello, se percibirá una compensación de 0,21 euros por kilómetro realizado.

b) Dietas: El personal que, por necesidades de las empresas, tenga que desplazarse a población distinta de aquella donde radique su centro de trabajo, percibirá una dieta de 16,41 euros, cuando realice una comida fuera y pernocte en su domicilio; y de 28,91 euros, cuando realice las dos comidas fuera, pernoctando en su domicilio; en cualquiera de los casos el importe a abonar será el establecido en este Convenio. Cuando se pernocte fuera del domicilio, la empresa correrá con los gastos de alojamiento, que en ningún caso será superior a la categoría de un hotel tres estrellas, debiendo justificarse el gasto con la correspondiente factura.

Los importes anteriores deberán ser incrementados conforme al resto de subidas.

## 7. Tipos de contratos de trabajo y su duración

### 7.1. Contratación

1. Desde el 1 de enero de 2024 las modalidades de contratación en las empresas a las que es de aplicación este Convenio colectivo, de forma conjunta para el personal de estructura como el personal de operaciones, habrán de estar sujetas a los siguientes porcentajes y modalidades de contratación:

a) Al menos el 80% de los contratos de trabajo suscritos por las empresas con su plantilla han de ser contratos indefinidos ordinarios.

b) Como máximo, el 20% de la plantilla de la empresa, podrán estar contratados por cualquiera de las siguientes modalidades contractuales:

– Contratos temporales de las modalidades previstas en el artículo 15 del Estatuto de los Trabajadores.

– Contratos fijos discontinuos del artículo 16 del Estatuto de los Trabajadores, esto es de la modalidad prevista para el desarrollo de la prestación de servicios para las distintas campañas o servicios que forman parte de la actividad de las empresas como los de naturaleza estacional o de temporada.

– Contratación de Empresas de Trabajo Temporal, mediante contratos de puesta a disposición.

2. Los contratos fijos discontinuos a formalizar por las empresas, dentro del porcentaje indicado anteriormente, podrán celebrarse a tiempo parcial como consecuencia de la actividad del sector que necesita, en determinadas funciones, esta particularidad contractual, debiendo justificarse la pertinencia de los mismos y realizarse un censo anual del personal sujeto a esta modalidad contractual, de conformidad con lo previsto en el artículo 16.5 del Estatuto de los Trabajadores.

3. Igualmente, para las personas trabajadoras contratadas bajo esta modalidad contractual vinculados a campañas y servicios a prestar por las empresas, se establecen los siguientes períodos máximos de suspensión e inactividad cuando esta inactividad se haya producido:

Si el período trabajado por la persona trabajadora es inferior a 360 días cotizados en la empresa, el período de inactividad no podrá exceder de tres meses.

Si el período trabajado es de 360 días a 539 días cotizados en la empresa, el período de inactividad no podrá exceder de cuatro meses.

Si la duración del período trabajado es de 540 días o más cotizados en la empresa, el tiempo de inactividad no podrá exceder de seis meses.

4. La empresa que utilice la modalidad de contratos fijos discontinuos vinculados a campañas y servicios creará una bolsa de llamamiento a la que se incorporarán aquellas personas que se encuentren en situación de inactividad. El cambio a situación de inactividad se preavisará tanto a la persona trabajadora como a la RLPT con al menos 15 días de antelación. El llamamiento que habrá de ser a un centro de trabajo en la misma provincia en la que prestaba servicios la persona trabajadora, será preavisado con al menos 7 días de antelación tanto a la persona trabajadora como a la representación legal de las personas trabajadoras, salvo que se acuerde un plazo inferior con la persona trabajadora

En caso de no incorporación en dicho plazo de siete días se entenderá que la persona trabajadora renuncia a su puesto de trabajo.

Los baremos para entrar en la bolsa y para el llamamiento, en caso de igualdad de condiciones:

Se establecerá un baremo compuesto por tres factores: a) 50% antigüedad, b) 10% formación c) 40% evaluación del desempeño que se aplicará de la siguiente manera:

El llamamiento de las personas trabajadoras que formen parte de la bolsa de personal fijo discontinuo, se realizará en función del turno y jornada.

En caso de igualdad de estas condiciones entre dos personas, se procederá al llamamiento de aquella que obtenga mayor puntuación en el

baremo anteriormente descrito.

En caso de finalización de contrata sin haber existido un supuesto de subrogación empresarial, las personas contratadas bajo la modalidad contractual de fijos discontinuos, pasarán a situación de inactividad en orden inverso, según el resultado obtenido del cálculo del baremo anteriormente descrito.

Con carácter semestral, ya sea a través de la intranet de las empresas o del modo habitual en el que se publiciten las vacantes, se habrá de informar de las vacantes de carácter fijo ordinario a las personas que se encuentren en esta bolsa, al resto de personas trabajadoras contratadas en esta modalidad contractual y a la representación legal de las personas trabajadoras, al objeto de que puedan formular solicitudes de conversión voluntaria en virtud del procedimiento que se establece en el artículo 14.3 del presente Convenio.

5. La representación legal de las personas trabajadoras será informada, con suficiente antelación al inicio de cada año natural de la bolsa de fijos discontinuos creada en las empresas en los términos del párrafo anterior, así como de un calendario con las previsiones de llamamiento anual y de los datos de las altas efectivas de las personas fijas discontinuas una vez que se produzcan.

6. Los contratos de la modalidad por circunstancias de la producción a formalizar por las empresas, dentro del porcentaje indicado anteriormente, podrán celebrarse con una duración de hasta nueve meses.

## 7.2. Contratación a tiempo parcial

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

## 7.3. Extinción del contrato por obra o servicio por disminución del volumen de la campaña contratada

1. Cuando finalice la campaña o servicio contratado como consecuencia de la extinción del contrato mercantil que la fundamentaba, y la empresa o Administración principal volviera a adjudicar y/o sacar a concurso la misma campaña, o servicio o de características similares, a la finalizada, será de aplicación los efectos del artículo 44 del Estatuto de los Trabajadores sobre subrogación de empresas con los derechos y responsabilidades que ello implica.

Igualmente, se presumirá que existe un supuesto subrogatorio con los efectos del párrafo anterior, cuando la empresa principal o Administración extinga el contrato mercantil y adjudique la campaña o servicio de forma parcial a varias empresas cesionarias, o cuando el cliente principal extinga el contrato mercantil de la campaña o servicio para internalizar el objeto principal de dicha campaña.

2. Sin perjuicio de la aplicación de la normativa legal y a los efectos de un ordenado y efectivo traspaso de las personas trabajadoras de la empresa cedente a la empresa cesionaria, la empresa que sea nueva adjudicataria de la campaña o servicio se lo notificará de manera fehaciente a la empresa cesionaria en un plazo de cinco días hábiles desde la notificación por la empresa principal de la concesión de la campaña o servicio.

Con una antelación mínima de quince días hábiles a la fecha efectiva del traspaso de la plantilla a subrogar, salvo que ello no sea posible por causa de la fecha de adjudicación de la nueva campaña o servicio por la empresa principal, la empresa cedente trasladará a la empresa cesionaria la siguiente información en soporte informático que permita su tratamiento:

a) Número de personas trabajadoras asignadas a la campaña o al servicio que constituyen la unidad productiva autónoma a subrogar. A estos efectos la unidad productiva autónoma estará conformada por el personal, y en su caso los medios, susceptibles de poder disgregarse de la empresa y de actuar de modo autónomo para la campaña o servicio objeto de traspaso, aunque haya de dotársele de aquellos soportes, complementarios de la actividad autónoma y complementaria, que recibía de la empresa en la que estaba incorporada.

b) Se entenderá que el personal que conforma la unidad productiva autónoma es aquel que lleve adscrito a la campaña o servicio y realice sus funciones en la misma al menos durante los seis meses anteriores a la finalización de la campaña o servicio, así como las personas de nuevo ingreso que hayan sido contratadas para dicha campaña o servicio y hayan trabajado exclusivamente para ella.

c) Asimismo, formarán parte de la unidad autónoma a subrogar las personas trabajadoras que en el momento del cambio de la titularidad tuvieran suspendido su contrato de trabajo por cualquier tipo de excedencia, incapacidad temporal o cualquier otras causas suspensiva del contrato de trabajo siempre que las mencionadas personas trabajadoras estén adscritas a la campaña o servicio o hayan realizado su actividad efectiva en la misma durante al menos los seis meses anteriores a la finalización de la campaña o servicio, computándose a éstos efectos los períodos que hayan permanecido en los supuestos suspensivos de la relación laboral.

d) La documentación a facilitar por la empresa cedente a la empresa cesionaria en los plazos indicados anteriormente, será la siguiente:

1. Certificación actualizada del organismo competente de estar al corriente de pago tanto a la Seguridad Social como a la Agencia Tributaria.

2. Copia de las doce últimas nóminas mensuales del personal afectado y resumen en formato editable de los resúmenes de nómina de ese período.

3. Boletines de cotización a la Seguridad Social correspondientes a la relación nominal de las personas afectadas correspondiente a los seis últimos meses.

4. Relación de personal afectado con las siguientes especificaciones:

– Nombre y apellidos.

– Número del DNI.

- Domicilio de la persona y datos de contacto.
- Copia de su contrato de trabajo y antigüedad en la empresa, si la reconocida es anterior.
- Modalidad del contrato, determinando la situación en que se encuentra la relación laboral y su acreditación.
- Si posee la condición de representante legal o sindical y fecha de su nombramiento y finalización del cargo si lo ha sido en el último año.
- Percepciones anuales de la persona por todos los conceptos.
- Número de afiliación a la Seguridad Social.
- Estado civil y número de hijos a su cargo.
- Calendario de vacaciones especificado por personas y referente al año en curso.
- Condiciones ad personam, en el caso de su existencia, o pactos colectivos que afecten al personal a traspasar.
- Información sobre la situación derivada de la protección a la maternidad, paternidad, incapacidad temporal y excedencias.

A estos efectos durante los seis primeros meses de vigencia del Convenio se elaborará un formato estandarizado con los datos anteriores para que sea utilizado en los supuestos de subrogación de plantilla.

3. La empresa saliente extenderá un documento en el que se haga constar la liquidación de partes proporcionales correspondientes a las pagas extraordinarias, y en su caso de los haberes de las personas trabajadoras al momento de producirse la sucesión de las empresas, incluido el artículo 52 del Convenio firmando la misma al final de dicho documento, e implicando en dicha firma su particular responsabilidad por la veracidad de lo que en el mismo se expresa.

Respecto a las vacaciones, la empresa cedente y cesionaria liquidarán las mismas entre ellas, teniendo las personas trabajadoras derecho al disfrute y retribución de las mismas en la nueva adjudicataria, manteniendo el calendario de vacaciones acordadas.

4. Las obligaciones formales para facilitar la subrogación de las personas trabajadoras de la empresa cedente a la empresa cesionaria, atendiendo a las particularidades y el número de personas que son objeto de traspaso de la campaña o servicio a subrogar y con la finalidad del ordenado traspaso, serán realizadas por las empresas, aun cuando la empresa cesionaria no tenga como actividad principal el ámbito funcional del Convenio.

5. La representación legal de las personas trabajadoras del centro o de los centros de trabajo al que estén afectos las personas a subrogar serán informadas por la empresa cedente y cesionaria del traspaso de las personas trabajadoras en los términos previstos en el artículo 44 del Estatuto de los Trabajadores.

Asimismo, la empresa cedente remitirá a su representación legal de las personas trabajadoras un listado nominativo de las personas a traspasar con al menos quince días de antelación a la fecha de efectos de la transmisión, o en plazo inferior si ello no sea posible por causa de la fecha de adjudicación de la nueva campaña o servicio.

6. Los representantes legales de las personas trabajadoras de las campañas o servicios afectados por la subrogación, a los efectos del mantenimiento de su cargo representativo, podrán optar, en el plazo de siete días naturales desde la comunicación fehaciente de la subrogación, por su traspaso a la empresa cesionaria con mantenimiento de su condición de representante hasta la finalización de su mandato, salvo que se celebren elecciones a representante de personas trabajadoras con anterioridad o permanecer en la empresa cedente con el mantenimiento de su cargo representativo.

Asimismo, si la representación legal de las personas trabajadoras de un centro de trabajo cuya plantilla va a ser traspasada por subrogación en su totalidad, optara por permanecer en la empresa cedente serán trasladados por la empresa a otro centro de trabajo; en caso de no aceptar el traslado la persona representante legal de las personas trabajadoras, en el plazo de cuarenta y ocho horas desde la comunicación fehaciente de la subrogación, tendrá que formar parte necesariamente de la plantilla a subrogar.

## 8. Periodos de prueba

La duración del período de prueba será variable en función de la naturaleza de los puestos a cubrir, sin que, en ningún caso pueda exceder de seis meses para el personal técnico titulado, un mes para el personal teleoperador cualquiera que fuera su nivel, quince días para el personal no cualificado, y dos meses para los restantes niveles.

Las situaciones de incapacidad temporal, nacimiento, adopción, guarda legal con fines de adopción, acogimiento, riesgo durante el embarazo, riesgo durante la lactancia, violencia de género que pudieran afectar a las personas trabajadoras durante el periodo de prueba, siempre que se haya acordado expresamente en el contrato de trabajo, interrumpirán el cómputo del periodo de prueba, reanudándose a partir de la fecha de la reincorporación efectiva al trabajo.

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

## 9. Régimen disciplinario

### 9.1. Faltas

**Son faltas leves:**

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

**Son faltas graves:**

1. El cometer más de dos faltas leves en el periodo de un trimestre, excepto en la puntualidad, aunque sea de distinta naturaleza, siempre que hubiera mediado sanción comunicada por escrito.
2. Más de cuatro faltas de puntualidad en la asistencia al trabajo en un periodo de treinta días. Cuando se tuviera que relevar a un compañero o compañera bastará con una sola falta de puntualidad para que esta se considere como grave, siempre que no existiere causa justificada.
3. La falta de asistencia al trabajo de dos días en el periodo de un mes, sin causa justificada. Será muy grave si de resultas de la ausencia, se causare grave perjuicio a la empresa.
4. La desobediencia grave a los superiores en materia de trabajo y la réplica descortés a compañeros, compañeras, mandos o público. Si implicase quebranto manifiesto de la disciplina o de ella se derivase perjuicio notorio para la empresa, compañeros y compañeras de trabajo público, se reputará muy grave.
5. La suplantación de la personalidad de un compañero o compañera al fichar o firmar, sancionándose tanto a quien ficha como a quien ha suplantado.
6. La voluntaria disminución de la actividad habitual y la negligencia en el trabajo que afecta a la buena marcha del servicio.
7. La simulación de enfermedad o accidente y no entregar el parte de baja oficial dentro de las setenta y dos horas siguientes de su emisión, salvo que se pruebe la imposibilidad de hacerlo.
8. El empleo de tiempo, materiales, útiles y máquinas en cuestiones ajenas al trabajo o en beneficio propio.
9. El hacer desaparecer útiles, tanto de la empresa como de los clientes de la misma.
10. Causar accidentes por dolo, negligencia o imprudencia inexcusable.
11. Llevar los registros, documentación, cuadernos o cualquier clase de anotaciones oficiales y escritos que reglamentariamente deben tener, sin las formalidades debidas y cometiendo faltas que, por su gravedad o trascendencia merezcan especial correctivo; y si tuviera especial relevancia, tendrá la consideración de muy grave.

**Son faltas muy graves:**

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

10. Los malos tratos de palabra o de obra, falta grave de respeto y consideración a las personas de sus superiores, compañeros, compañeras, personal a su cargo o familiares del mismo, así como a los clientes y a las personas en cuyos locales o instalaciones realizara su actividad y al personal de estas si lo hubiere.
11. El abandono del trabajo en puestos de responsabilidad una vez tomado posesión de los mismos, y la inhibición o pasividad en la prestación del mismo.
12. La disminución voluntaria y continuada en el rendimiento.
13. Actos de acoso sexual o por razón de sexo, considerándose de especial gravedad los dirigidos a personas subordinadas con abuso de posición privilegiada.  
A tales efectos se entenderán como actos de acoso sexual o por razón de sexo cualquier comportamiento desarrollado en el ámbito de la empresa, de naturaleza sexual o realizado en función del sexo de una persona, que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.
14. El abuso de autoridad.
15. La competencia desleal por dedicarse dentro o fuera de la jornada laboral a desarrollar por cuenta propia idéntica actividad que la empresa, o dedicarse a ocupaciones particulares que estén en abierta pugna con el servicio.
16. Exigir o pedir por sus servicios remuneración o premios de terceros, cualquiera que sea la forma o pretexto que para la donación se emplee.
17. La imprudencia en acto de servicio, si implicase riesgo de accidente para sí o para compañeros o personal y público, o peligro de avería para las instalaciones.

## 9.2. Sanciones

1. Por faltas leves:
  - a. Amonestación verbal.
  - b. Amonestación escrita.
  - c. Suspensión de empleo y sueldo de hasta dos días.
2. Por faltas graves:
  - a. Suspensión de empleo y sueldo de uno a diez días.
  - b. Inhabilitación para el ascenso durante un año.
3. Por faltas muy graves:
  - a. Suspensión de empleo y sueldo de 11 días a 3 meses.
  - b. Pérdida temporal o definitiva del nivel profesional laboral.
  - c. Despido

Para proceder a la imposición de las anteriores sanciones se estará a lo dispuesto en la legislación vigente, comunicándose a la representación legal de los trabajadores, si la hubiere, las sanciones por faltas graves o muy graves.

## 9.3. Prescripción

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

Todas las faltas se anotarán en el expediente personal de quien cometa la infracción, quedando canceladas a los dos meses las leves, a los cuatro meses las graves y al año las muy graves.

## 10. Fechas de preaviso por finalización de la relación laboral

Quienes deseen cesar voluntariamente en el servicio de las empresas, salvo que estén en periodo de prueba, tendrán la obligación de ponerlo en conocimiento de las mismas conforme a los siguientes plazos de preaviso:

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

Las empresas, una vez recibida la comunicación de cese voluntario, podrán prescindir de los servicios de la persona interesada 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 o la trabajadora indicaba como finalización voluntaria de la relación laboral.

El incumplimiento por parte de la persona contratada de la obligación de preavisar con la indicada antelación, dará derecho a las empresas, como resarcimiento por daños y perjuicios, a descontar de la liquidación que les corresponda por finalización del contrato el importe del salario de un día por cada día de retraso en el preaviso.

Las empresas vendrán obligadas a abonar la liquidación por finalización del contrato a la fecha de terminación del plazo comunicado por la persona interesada. El incumplimiento de esta obligación imputable a las empresas llevará aparejado el derecho de quien solicita el cese a recibir una indemnización equivalente al importe de un día por cada día de retraso en la liquidación, con el límite de los días fijados para el preaviso. No existirá tal obligación, y por consiguiente no nace este 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 del día dieciséis.

## 11. I.T. Condiciones especiales

### 11.1. Complementos en los supuestos de incapacidad temporal

1. Se respetarán en todo caso las mejoras pactadas en las empresas o las que se apliquen habitualmente en las mismas.
2. Incapacidad temporal en caso de accidente de trabajo: las empresas complementarían hasta el 100% del salario Convenio, desde el primer día.
3. Incapacidad temporal en caso de enfermedad:
  - a) Del día 1 al 3, el 70% del salario Convenio, con el tope de 9 días al año, y con baja médica.
  - b) Del día 4 al 20, el 75% del salario Convenio y con baja médica.
  - c) Del día 21 en adelante: 100% del salario Convenio, hasta un año, y con baja médica.

En el supuesto de que se produzca hospitalización, independientemente del día de la hospitalización y de la duración de la misma, se complementará al 100% del salario Convenio desde el primer día de la baja por IT.

4. El salario Convenio incluye los conceptos de: salario base, pagas extraordinarias, complemento de festivos normales, festivos especiales, domingos, plus de nocturnidad y plus de idiomas.
5. La presentación de las bajas y su acreditación se realizará conforme con el procedimiento previsto por la normativa de Seguridad Social. El personal aceptará, 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.

[Descargar pdf](#)