



# Respuesta CGT Contratación

#TelemarketingEnLucha

## CGT Telemarketing

Correo electrónico:

[info@cgt-telemarketing.es](mailto:info@cgt-telemarketing.es)

Sitio web: [www.cgt-telemarketing.es](http://www.cgt-telemarketing.es)

Tel.: 91 554 77 02

C/ Alenza, 13, 5ª Planta

28003 Madrid



# INDICE

Propuesta presentada CEX (patronal de Contact Center)	3
Motivación de la patronal	3
Respecto del artículo 13 (“Contratación del personal de estructura”)	3
Respecto del artículo 14 (“Contratación del personal de operaciones”)	4
Respecto al Artículo 16	5
Respuesta de CGT.	6
Motivación de la necesidad de reformar la contratación.	6
CGT respecto del artículo 13 (“Contratación del personal de estructura”)	7
Parte conforme con la propuesta de la Patronal	7
Nuevo redactado	7
CGT respecto del artículo 14 (“Contratación del personal de operaciones”)	8
Contrato de Circunstancias de la Producción.	8
Contrato Fijo Discontinuo	9
Conclusiones de CGT	10
La realidad del sector: Debemos tener un contrato Indefinido.	10
Compromiso del Convenio	10
Acceso temporal a la condición de personal Indefinido.	10
Contrato Circunstancias de la Producción.	10
Necesidad de contratación a Tiempo Completo.	11
Jornada Semanal.	11
Subcontratación de los servicios.	11

# PROPUESTA PRESENTADA CEX (PATRONAL DE CONTACT CENTER)

## Motivación de la patronal

La reciente reforma laboral ha modificado por completo el esquema de contratación en el mercado laboral, lo que obliga a adaptar el Convenio Colectivo a las nuevas modalidades contractuales incluidas en el Estatuto de los Trabajadores por el RDL 32/2021

## Respecto del artículo 13 (“Contratación del personal de estructura”)

a) Se propone la eliminación de los apartados a) (Contrato por obra o servicio determinado) y b) (Contrato eventual por circunstancias de la producción) e inclusión de las siguientes modalidades contractuales de duración determinada por circunstancias de la producción del nuevo artículo 15.2 ET:

- Contrato por circunstancias de la producción por incrementos ocasionales e imprevisibles de la actividad, que, aun tratándose de la actividad normal de la empresa, generan un desajuste temporal entre el empleo estable disponible y el que se requiere.

La duración máxima del contrato: 1 año.

- Contrato por circunstancias de la producción por oscilaciones (no siendo necesario que éstas sean ocasionales e imprevisibles) de la actividad que, aun tratándose de la actividad normal de la empresa, generan un desajuste temporal entre el empleo estable disponible y el que se requiere.

A este respecto, dentro de las oscilaciones, quedan incluidos los desajustes provocados por los periodos de vacaciones.

La duración máxima del contrato: 1 año.

- Contrato por circunstancias de la producción para atender situaciones ocasionales, previsibles y que tengan una duración reducida y delimitada.

A utilizar por las empresas del sector para un máximo de 90 días no continuados en el año natural, independientemente de las personas trabajadoras que sean necesarias para atender en cada uno de dichos días las concretas situaciones, que deberán estar debidamente identificadas en el contrato.

b) Proponer la adaptación del apartado c) (Contrato en prácticas) a la nueva regulación del Contrato para la obtención de la práctica profesional (regulado en el art. 11.3 ET) que lo ha sustituido.

- El contrato tendrá una duración máxima de 1 año.

- La retribución para el personal con este tipo de contratos será del 75% del salario fijado en el Convenio para una persona que desempeñe el mismo o equivalente puesto de trabajo.

## Respecto del artículo 14 (“Contratación del personal de operaciones”)

a) Se propone la eliminación del precepto de la posibilidad de celebrar con el personal de operaciones, contratos por obra o servicio determinado y contratos eventuales por circunstancias de la producción.

En su lugar, se sustituirán por los nuevos contratos de duración determinada por circunstancias de la producción:

- Contrato por circunstancias de la producción por incrementos ocasionales e imprevisibles de la actividad, que aun tratándose de la actividad normal de la empresa, generan un desajuste temporal entre el empleo estable disponible y el que se requiere.

La duración máxima del contrato será de 1 año.

- Contrato por circunstancias de la producción por oscilaciones (no siendo necesario que éstas sean ocasionales e imprevisibles) de la actividad que, aun tratándose de la actividad normal de la empresa, generan un desajuste temporal entre el empleo estable disponible y el que se requiere.

A este respecto, dentro de las oscilaciones, quedan incluidos los desajustes provocados por los periodos de vacaciones.

La duración máxima del contrato será de 1 año.

- Contrato por circunstancias de la producción para atender situaciones ocasionales, previsibles y que tengan una duración reducida y delimitada.

Las empresas solo podrán utilizar este contrato un máximo de 90 días no continuados en el año natural, independientemente de las personas trabajadoras que sean necesarias para atender en cada uno de dichos días las concretas situaciones, que deberán estar debidamente identificadas en el contrato.

Tal y como establece el propio artículo 15, no podrá identificarse como causa de los anteriores contratos la realización de trabajos en el marco de contrata, subcontratas o concesiones administrativas que constituyan la actividad habitual u ordinaria de la empresa, no obstante, éstos sí serán válidos cuando concurren las circunstancias de la producción anteriormente expuestas.

Ejemplo: si una determinada campaña existe un pico de actividad (sea o no imprevisible), se podría acudir al contrato por oscilaciones. Lo mismo cuando se produzca en un determinado servicio un desajuste de la plantilla como consecuencia de las vacaciones.

b) Inclusión de la figura del contrato fijo-discontinuo, en los términos previstos en el nuevo artículo 16 ET, para los siguientes supuestos:

- Realización de trabajos de naturaleza estacional o vinculados a actividades productivas de temporada.
- Desarrollo de trabajos que no tengan la anterior naturaleza estacional o de temporada, pero que, siendo de prestación intermitente, tengan periodos de ejecución ciertos, determinados o indeterminados.
- Desarrollo de trabajos consistentes en la prestación de servicios en el marco de ejecución de contratos mercantiles o administrativos que, siendo previsibles, formen parte de la actividad ordinaria de la empresa.

En estos supuestos, el plazo máximo de inactividad entre subcontrataciones será de, al menos seis meses.

Dentro de la regulación del contrato fijo discontinuo, se propone incluir las siguientes cuestiones:

- Establecimiento de unos criterios mínimos respecto del llamamiento de los trabajadores, dejando su desarrollo a los acuerdos de cada empresa.
- El contrato fijo discontinuo se podrá celebrar, tanto a tiempo completo como a tiempo parcial.
- Estudio de la posibilidad de crear una bolsa sectorial de empleo, en la que se incluyan las personas trabajadoras con contrato fijo discontinuo durante los periodos de inactividad.

En el supuesto de que el trabajador aceptara un nuevo puesto de trabajo de la bolsa de empleo, su contrato de trabajo se extinguiría, suscribiendo un contrato nuevo con su nuevo empresario.

***Si queremos que todo siga como está, es necesario que todo cambie"***  
***Giuseppe Tomasi di Lampedusa (1896-1957)***

## **Respecto al Artículo 16**

*Respecto del artículo 16, se propone adaptar su nomenclatura a las nuevas modalidades contractuales, desapareciendo las referencias a "contrato de obra" o "contrato eventual" por inexistentes.*

# RESPUESTA DE CGT.

## Motivación de la necesidad de reformar la contratación.

En contra de lo que indicó la Asociación CEX no es la reforma laboral lo que motiva su cambio de postura. La Sentencia de fecha 9 de septiembre de 2021 dictada por la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional, recaída en el procedimiento n.º 121/2021, a instancia de la Confederación General del Trabajo (CGT) y Comisiones Obreras (CCOO), anuló la causa de los contratos de obra vinculados a una contrata. Esta sentencia es de obligado cumplimiento al versar sobre legalidad ordinaria y está publicada, por tanto, en el BOE del 4 de octubre de 2021.

El convenio actual fijaba sobre los contratos de obra *“b) Contrato por obra o servicio determinado. Esta modalidad de contratación será la más normalizada dentro del personal de operaciones. A tales efectos se entenderá que tienen sustantividad propia todas las campañas o servicios contratados por un tercero”*.

CGT se ha opuesto en todos los Convenios Colectivos del Sector a este modelo de contratación y esta sentencia ha venido a darnos la razón en una demanda histórica. Las sentencias frente al artículo 17, por vulnerar el ET, y la actuación de la Inspección de Trabajo también son causa de los cambios de esta patronal. Recientemente, la reforma laboral ha modificado parcialmente las modalidades contractuales incluidas en el Estatuto de los Trabajadores, lo que también profundiza en la falta de validez de los tipos de contrato.

La patronal hizo, en la reunión de la mesa negociadora del Convenio del pasado 2 de febrero de 2022, una propuesta sobre contratación para estirar y empeorar la Reforma Laboral hasta términos absolutamente inaceptables. Mediante el presente documento respondemos a todas sus propuestas, basándonos en la Plataforma Negociadora del Convenio de la CGT, presentada a todas las partes en la primera reunión y que en todo lo relacionado con la Contratación ya apostaba por un cambio de modelo.



# CGT RESPECTO DEL ARTÍCULO 13 ("CONTRATACIÓN DEL PERSONAL DE ESTRUCTURA")

Parte conforme con la propuesta de la Patronal

- Eliminación del apartado a) (Contrato por obra o servicio determinado).
- Eliminación del apartado b) (Contrato eventual por circunstancias de la producción).

## Nuevo redactado

El planteamiento establecido para este artículo es el mismo que para el personal de operaciones. El personal de estructura debe tener un contrato indefinido, a tiempo completo, no subcontratado a su vez.

En ese sentido, nuestra propuesta es la siguiente:

*"El personal de la estructura estable en la empresa presta sus servicios mediante contrato indefinido, con carácter general. Dentro del personal de estructura, la suma de los contratos temporales no podrá suponer en ningún caso el 20%. Se prohíbe la subcontratación del personal de la estructura de la empresa".*



# CGT RESPECTO DEL ARTÍCULO 14 ("CONTRATACIÓN DEL PERSONAL DE OPERACIONES")

## Contrato de Circunstancias de la Producción.

La patronal pretende sustituir un tipo de contrato "obra y servicio" por otro que ya existía, y que, en todo caso, debe limitarse por el masivo fraude que se realiza, el contrato por circunstancias de la producción.

La reforma laboral reitera que *"El contrato de trabajo de duración determinada solo podrá celebrarse por circunstancias de la producción o por sustitución de persona trabajadora. Para que se entienda que concurre causa justificada de temporalidad será necesario que se especifiquen con precisión en el contrato la causa habilitante de la contratación temporal, las circunstancias concretas que la justifican y su conexión con la duración prevista."*

Es obligación de este convenio, con una temporalidad injustificada, limitar las causas de los contratos de duración determinada y, **en ningún caso ampliar la duración de los mismos**, dado que no existen circunstancias de la producción que duren tanto tiempo, al contrario, sino que el personal indefinido lo que puede hacer es regularse con otros sistemas de organización interna, como la formación, etc...





## Contrato Fijo Discontinuo

Como ya expusimos en la reunión del 2 de febrero entendemos necesario remitirnos al párrafo con el que comienza el nuevo redactado del artículo 16 del ET:

*“1. El contrato por tiempo indefinido fijo-discontinuo se concertará para la realización de trabajos de naturaleza estacional o vinculados a actividades productivas de temporada, o para el desarrollo de aquellos que no tengan dicha naturaleza pero que, siendo de prestación intermitente, tengan periodos de ejecución ciertos, determinados o indeterminados”*

Este párrafo es de obligado cumplimiento y el trabajo en este sector no cumple, de manera absolutamente generalizada, esta cuestión. Regular el Fijo Discontinuo en una actividad permanente, que se realiza todo el año, pretende abrir la posibilidad de una precariedad generalizada, donde la patronal pretende que se pueda anualmente tener 6 meses de inactividad, el doble de lo que permite. No conocemos ninguna campaña en ninguna empresa de estas características, así que se pretende abrir la puerta al fraude de ley. La patronal pretende sustituir un tipo de contrato “obra y servicio” por otro que ya existía, y que, en todo caso, debe limitarse al máximo, dado que NO ESTA PENSADO PARA ESTE SECTOR, DADO QUE NUESTRA ACTIVIDAD CIERTA ES PERMANENTE.



# CONCLUSIONES DE CGT

## **La realidad del sector: Debemos tener un contrato Indefinido.**

CGT defiende que, después de 21 años, se establezcan las bases correctas de una normalización contractual del sector que necesariamente debe fundamentarse en un contrato indefinido, a tiempo completo, no subcontratado a su vez, asumiendo la responsabilidad legal y social de las personas trabajadoras con diversidad funcional física o psíquica, permitiendo un ajuste de las funciones de la trabajadora a sus preferencias, y suprimiendo fórmulas de despido masivo que han supuesto una de los mayores causas de conflictividad y desprestigio del Contact Center.

El contrato indefinido será el tipo de contratación más frecuente.

## **Compromiso del Convenio**

A la firma del convenio, al menos el 80% de los contratos serán de carácter indefinido. El único criterio para seguir por las empresas a la hora de convertir los contratos en indefinidos será el de la antigüedad de la persona trabajadora. En caso de igual antigüedad, se atenderá a las cargas familiares. La conversión de los contratos en indefinidos no podrá suponer, en sí misma, un cambio sustancial en las condiciones básicas del contrato.

## **Acceso temporal a la condición de personal Indefinido.**

En cualquiera de los casos, toda persona con una antigüedad de 6 meses deberá acceder a un contrato indefinido automáticamente, sin que tampoco suponga un cambio sustancial de las condiciones básicas del contrato.

Las personas trabajadoras con contrato permanecerán adscritas a un servicio y lugar de trabajo determinado, con el fin de preservar la conciliación de la vida laboral y familiar y favorecer la especialización profesional, teniendo en cuenta para la movilidad el domicilio de la persona contratada dentro de la misma provincia.

El tiempo de excedencia y/o baja por maternidad computará como tiempo de trabajo efectivo para conversión a contrato indefinido.

## **Contrato Circunstancias de la Producción.**

Solo podrán realizarse contratos eventuales cuando se acredite ante la RLT previamente esa necesidad por requerimiento del cliente, que no podrá recurrir a otra eventualidad para

el mismo servicio salvo razones de fuerza mayor. Se limitará a un 5% de la plantilla del servicio la posibilidad de realizar contratos eventuales con una duración máxima de estos contratos de 3 meses.

### **Necesidad de contratación a Tiempo Completo.**

El contrato a tiempo completo será el contrato más habitual. La jornada a tiempo parcial sólo estará autorizada por la RLT de manera excepcional cuando haya servicios que no permitan en ningún caso el establecimiento de jornadas completas y deberá justificarse mediante el contrato mercantil y los horarios de prestación de servicios ante la RLT y nunca podrá superar el 20% del personal contratado, todo ello para facilitar la calidad del empleo y como una medida urgente contra la precariedad y la discriminación indirecta por razón de sexo en la jornada de trabajo, teniendo en cuenta que el 70% del personal en el sector son mujeres y la jornada parcial y la precariedad que ello conlleva, por tanto, afecta más al sexo femenino de forma indirecta. A tales efectos no se considerarán las reducciones de jornada a solicitud del trabajador establecida en el art. 34.8 del Estatuto de los Trabajadores.

### **Jornada Semanal.**

La jornada completa en Contact Center pasará a ser de 35 horas semanales.

Para la normalización a jornada completa, se ofertará ampliar la jornada a las personas que así lo deseen voluntariamente, y en cualquier caso aquellas con contrato en vigor en la empresa tendrán preferencia para adoptar la jornada completa respecto a las nuevas incorporaciones. En caso de que el número de voluntarias sea mayor a la cantidad de jornadas parciales que hubieran de pasar a completas, teniendo en cuenta el porcentaje del punto anterior y la correspondiente justificación a la RLT, se seguirá un estricto orden de antigüedad en la empresa. En caso de que las personas voluntarias tengan igual antigüedad, se atenderá a las cargas familiares. En cualquier caso, si en algún momento existe necesidad o posibilidad de ampliar la jornada a las personas que continúen con jornada parcial, la ampliación se realizará siempre de manera definitiva para evitar el fraude en la contratación a tiempo parcial.

### **Subcontratación de los servicios.**

Se prohíbe expresamente cualquier otro tipo de contratación a través de empresas de trabajo temporal. Tras la entrada en vigor de esta prescripción, se le ofertará al personal contratado por ETT la contratación directamente a través de la empresa de Contact Center.