

Conferência Internacional da APCC - Contact Centers Portugal 2022 “People Are Our Core To Success!”

Manuel Iglesias Yáñez

People, Culture & Organization Director en Majorel IBILAT

Driven to go further



NEGOCIACIÓN COLECTIVA EN ESPAÑA

VI Convenio Colectivo en España, actualmente en negociación el VII Convenio Colectivo de ámbito estatal del sector de Contact Center (antes Telemarketing).

¿Cuál es el objetivo?

Potenciar y desarrollar el sector, velando por la calidad en el servicio y asegurando las condiciones laborales de una plantilla, a través del cumplimiento de unos principios reguladores.

¿Qué regula el Convenio?

- Organización y distribución de los tiempos de trabajo.
- Contratación, retribución y sucesión de plantillas ante cambios de proveedor.
- Permisos y garantías de las condiciones laborales.
- Seguridad y salud de las personas trabajadoras.
- Derechos de información, consulta y participación de los/as representantes legales de los/as trabajadores/as.



ANTECEDENTE Y EVOLUCIÓN

PRIMER CONVENIO COLECTIVO EN ESPAÑA APROBADO EN EL AÑO 1999

Objetivo/contexto social:

Regular un sector que surge con el comienzo de la externalización de servicios a terceros. Diferenciación de la actividad y condiciones de la empresa cliente.

VII CONVENIO EN NEGOCIACIÓN

Principales retos actuales:

Complejidad en la negociación causado por:

- Ajustada rentabilidad del mercado doméstico.
- Evolución y cambio constante en las Organizaciones.
- Regulación laboral en España.
- Falta de flexibilidad en un sector muy regulado.

Complejidad en el contexto actual:

- Situación de pandemia.
- Subida de IPC.
- Trabajo a distancia.
- Sucesión de prestación de servicios entre proveedores.

VENTAJAS DE DISPONER DE CONVENIO COLECTIVO

Estado natural de las Relaciones Laborales, permite adaptar o desarrollar las normas

Entorno laboral pacífico, clima social favorable

Garantía en el respeto a los derechos y obligaciones de las distintas partes

Asegura las condiciones mínimas laborales de la plantilla que iguala las condiciones entre las empresas del sector

Beneficia a la imagen pública del sector

Reduce la competencia desleal entre las empresas

Profesionaliza el sector

Vertebra las diferentes zonas del país

DESVENTAJAS DE DISPONER DE CONVENIO COLECTIVO

Rigidez en la gestión o modificación de lo regulado

Dificultad de adaptación en un sector en constante transformación tecnológica

Complejidad para acompañar la evolución económica de un país y del sector

Gestión de las diferentes sensibilidades sindicales

Homogeneizar las condiciones en el país puede generar falta de adaptación a la realidad social de las distintas regiones

En el propio proceso de negociación influyen todo tipo de factores sociales, políticos, técnico-jurídicos

Compatibilizar distintos sectores de clientes (banca, multilingüe/doméstico, utilities, Telco, Seguros..)

Politización del sector

ASPECTOS A REFLEXIONAR



MUITO OBRIGADO

Manuel Iglesias Yáñez
People, Culture & Organization Director

