

III. OTRAS DISPOSICIONES

MINISTERIO DE TRABAJO Y ECONOMÍA SOCIAL

22414 *Resolución de 24 de octubre de 2025, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el Acuerdo de modificación parcial del III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de Contact Center (antes Telemarketing).*

Visto el texto del Acuerdo de modificación parcial del III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de Contact Center (antes Telemarketing) –código de convenio n.º 99012145012002–, que fue publicado en el BOE de 9 de junio de 2023, mediante el que se modifica su artículo 27, y que ha sido suscrito con fecha 2 de octubre de 2025, de una parte por la Asociación de Compañías de Experiencia con Cliente (CEX), en representación de las empresas del sector, y de otra por los sindicatos CCOO y UGT, en representación del colectivo laboral afectado, 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 el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre (BOE de 24 de octubre), y en el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios colectivos, acuerdos colectivos de trabajo y planes de igualdad,

Esta Dirección General de Trabajo resuelve:

Primero.

Ordenar la inscripción del citado acuerdo de modificación parcial del mencionado Convenio colectivo en el correspondiente Registro de convenios colectivos, acuerdos colectivos de trabajo y planes de igualdad 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, 24 de octubre de 2025.—La Directora General de Trabajo, María Nieves González García.

ACTA DE ACUERDO DE MODIFICACIÓN PARCIAL DEL CONVENIO COLECTIVO DE CONTACT CENTER

En Madrid, en fecha 2 de octubre de 2025, reunidas las personas relacionadas a continuación, en su calidad representativa y negociadora:

Por la representación empresarial Asociación de Compañías de Experiencia con Cliente (CEX):

- Jaime Castel Hernández.
- Julio Alberto Pérez Rosales.
- Javier Durán Iglesias.
- Samuel Aguilar Perdomo.
- Cristina Fernández Ruiz.
- Oscar Daimiel Hernández.

Como asesor de la representación empresarial asiste a la reunión Ignacio Corchuelo Martínez-Azua y Sara Khalal El Achhab.

De otra parte:

Por la representación social:

Nombre y apellidos	Sindicato
Erik Carrión Tomás.	CCOO
Lola Rebollo Ponce.	CCOO
Trinidad Molina Fernández.	CCOO
Miriam Peiró.	CCOO
Camila Menéndez.	CCOO
Nuria Manzano Albasanz.	UGT
Elvira Ramírez.	UGT
Teresa Ramírez.	UGT
Francisco Marín.	UGT

Como asesores de la representación social asisten a la reunión:

- María Pedraza López-Rey (UGT).
- Carlos Prieto Carretero (UGT).
- Rocío Valverde Mérida (CCOO).
- Montserrat Sánchez (CCOO).

Ambas representaciones (empresarial y social) se denominarán, cuando corresponda, las «Partes».

EXPONEN

Primero.

Que, en fecha 2 de octubre de 2025, se ha convocado a la Comisión negociadora del Convenio colectivo de Contact Center por así haberse decidido en la Comisión paritaria con motivo de varias consultas relacionadas con el artículo 27 del convenio colectivo.

Segundo.

Que, tras la reunión celebrada con todos los sindicatos que conforman la Representación social (CCOO, UGT, CGT, CIG, ELA y LAB) se ha alcanzado un acuerdo de modificación parcial del Convenio colectivo con una nueva redacción del artículo 27, siendo suscrito este acuerdo por los sindicatos CCOO y UGT, los cuales ostentan la representación suficiente para su validez.

Conforme con lo anterior, se ha alcanzado el siguiente

ACUERDO

1. Modificación de la redacción del artículo 27 del Convenio colectivo de Contact Center.

Las partes acuerdan modificar el artículo 27 del Convenio colectivo, cuya nueva redacción es la siguiente:

«Artículo 27. *Consolidación de jornada.*

En el supuesto de pactos individuales de ampliaciones temporales de jornada, se consolidará la media de las horas ampliadas durante cada año natural, siempre

que el número de días con jornada ampliada alcance los 110 días, de forma continua o discontinua.

La media de ampliaciones diaria a consolidar se realizará con la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Suma n.º de horas ampliadas diarias año natural} - \text{horas ampliadas en período vacacional}}{330 \text{ días}}$$

330 días

Se computarán a estos efectos el periodo de ampliación, a excepción de los días de incapacidad temporal por contingencias comunes y periodos de suspensión temporal de la relación laboral distintas de las suspensiones por nacimiento, riesgo para el embarazo y la lactancia natural.

Para determinar la jornada semanal se multiplicará por siete el resultado obtenido de la fórmula anterior. La consolidación se realizará por horas completas, de tal forma que si el resultado fuera inferior a uno no se consolidará y si el resultado fuera igual o superior a uno, se consolidará utilizando la regla del redondeo, al alza o a la baja, para las fracciones de hora.

Dicha consolidación se hará efectiva en el mes febrero del ejercicio siguiente, y será voluntaria para la persona trabajadora.

Cuando se produzca una nueva contratación no se podrá acordar la ampliación de jornada prevista en el contrato de trabajo en los primeros 30 días del contrato, salvo que por necesidades imprevistas, la empresa justifique debidamente a la representación social y con carácter anticipado las circunstancias de dichas ampliaciones.

En el mes de febrero del año natural, se informará a la Representación legal de las personas trabajadoras mediante hoja de cálculo editable de las ampliaciones realizadas debidas a este artículo, de manera nominal y con el detalle diario.»

2. Firma y delegación de los trámites de registro y publicación del acuerdo.

Las Partes acuerdan que esta acta de acuerdo sea firmada por un miembro de la representación empresarial y un miembro de cada uno de los sindicatos firmantes.

Asimismo, se acuerda delegar los trámites de registro y publicación de este acuerdo a Garrigues Letrados de soporte, SLP con NIF n.º B-81552671, con domicilio en plaza de Colón, 2, de Madrid 28046, designándose, en representación de esta sociedad y a estos efectos a Teresa Semprún Bouwknecht, a presentar telemáticamente, ante la Dirección General de Trabajo lo acordado en esta Acta, junto con los documentos anexos que sean necesarios a los efectos de su registro y publicación en el boletín oficial correspondiente, sin tener el autorizado responsabilidad alguna sobre el contenido y veracidad de la documentación aportada.

Y sin más asuntos que tratar, se da por concluida la reunión en el lugar y fecha indicados en el encabezamiento.—Por la representación empresarial, Jaime Castel Hernández.—Por la representación social, Erik Carrión Tomás (CCOO), Maria Pedraza López-Rey (UGT).