

**ARTICULO 1: ÁMBITO DE APLICACIÓN.** El presente estatuto resultará de aplicación al personal afectado a tareas de teleoperadores en los call center y/o centros de atención de llamadas así como empresas, dependencias, instituciones ubicados en el territorio nacional, siempre que el contrato de trabajo se haya celebrado en el país o fuera de él; en cuanto se ejecute en su territorio nacional, sin perjuicio de la aplicación de las disposiciones contenidas en el régimen de contrato de trabajo aprobado por la Ley Nº 20.744 (t.o. 1976), convenios colectivos y estatutos afines que regulen la actividad en cuanto importen conceder mayores beneficios al trabajador.

**ARTICULO 2: DEFINICION DE LA ACTIVIDAD.** El presente será de aplicación exclusiva al personal cuya tarea sea la de establecer contactos con clientes a través de canales telefónicos con asistencia de sistemas informáticos, con el objetivo de recabar información comercial o realizar tareas inherentes a la comercialización de productos y/o servicios (información, asesoramiento, promoción, venta, encuestas, etc.) que desarrollan tareas en los centros de atención de llamadas durante un mínimo de tres (3) horas diarias en forma continua.

**ARTÍCULO 3: JORNADA DE TRABAJO.** La jornada de trabajo diaria no podrá exceder de seis horas.

El trabajo prestado por el teleoperador no podrá exceder de cinco (5) días por semana.

**ARTICULO 4: HORAS NOCTURNAS.** La jornada de trabajo íntegramente nocturna no podrá exceder de cinco (5) horas y treinta (30) minutos, entendiéndose por tal la que se cumpla entre la hora veintiuna de un día y la hora seis del siguiente. Cuando se alternen horas diurnas con nocturnas se reducirá proporcionalmente la jornada o se pagarán los minutos de exceso como tiempo suplementario según las pautas del artículo 201 de la Ley 20.744

**ARTÍCULO 5: DESCANSO SEMANAL.** A todos los trabajadores les corresponde el goce del descanso semanal los sábados y domingos, con las excepciones establecidas en el presente Convenio.

**ARTICULO 6: DESCANSO ENTRE JORNADAS.** El trabajador gozará entre jornada y jornada de un descanso mínimo de doce (12) horas.

**ARTICULO 7: DESCANSO DURANTE LA JORNADA.** El trabajador cuya jornada sea completa, gozará de un descanso de 30 (treinta) minutos dentro de la jornada, que se fraccionará en 2 (dos) períodos de 15 minutos cada uno, a los efectos de cumplimentar los descansos fisiológicos y/o visuales luego de lapsos de entre 2 horas y 2 horas 20 minutos de trabajo.

El trabajador cuya jornada sea reducida, tendrá un descanso proporcional al tiempo de trabajo y de conformidad a lo establecido en el párrafo anterior. Durante dicho lapso el empleado podrá hacer abandono del puesto de trabajo a efectos de poder llevar a cabo el descanso en las áreas destinadas a tal fin en el establecimiento.

**ARTÍCULO 8: REMUNERACION.** El empleado percibirá una remuneración fija que no podrá ser en ningún caso inferior al salario mínimo vital y móvil.

**ARTICULO 9: SALARIO POR DIA DE DESCANSO NO GOZADO.** Queda prohibida la ocupación del trabajador desde las trece (13) horas del día sábado hasta las veinticuatro (24) horas del día domingo, salvo los casos de excepción que las leyes o reglamentaciones prevean, en cuyo caso el trabajador gozará de un descanso compensatorio en la semana siguiente, de goce íntegro y continuado entre las trece (13) horas y las veinticuatro (24) horas del día siguiente.

Cuando el trabajador prestare servicios entre las trece (13) horas del día sábado y las veinticuatro (24) horas del día domingo, medie o no autorización, sea por las circunstancias previstas en el artículo 203 de la LCT o por estar comprendido en las excepciones que con carácter permanente o transitorio se dicten, el empleador estará obligado a abonar el salario habitual con el cien por ciento (100%) de recargo sin perjuicio de su obligación de otorgar franco compensatorio.

**ARTICULO 10: FRANCO COMPENSATORIO.** En el caso en que el trabajador prestare servicio conforme el artículo anterior, el empleador estará obligado a otorgar el franco compensatorio en la semana siguiente, con las modalidades dispuestas en el artículo 204 de la Ley de Contrato

de Trabajo. Su omisión será sancionada de conformidad con lo dispuesto por el artículo 3 del anexo II de la ley 25.212 –Pacto Federal de Trabajo–.

El trabajador podrá disponer por sí el goce del franco compensatorio omitido a partir de la semana subsiguiente y hasta la extinción del vínculo laboral, previa comunicación formal de ello efectuada con anticipación no menor de veinticuatro (24) horas a su efectivo goce y con indicación de su extensión en caso de acumulación de francos no gozados.

Si a la extinción del vínculo quedaran subsistentes francos compensatorios pendientes de goce, el trabajador tendrá derecho a percibir los salarios pertinentes con un incremento del ciento por ciento (100%).

**ARTICULO 11: INCENTIVOS O COMISIONES.** El empleador podrá además del salario básico establecido por la legislación vigente, ofrecer al empleado una remuneración variable sujeta al cumplimiento de resultados y/u objetivos, los cuales deben ser establecidos por escrito al inicio de la relación laboral, sin perjuicio de que los mismos puedan ser modificados por la parte empleadora toda vez que sea necesario, debiéndole notificar con la debida anticipación al trabajador. Este plazo no podrá ser inferior a 15 días y el trabajador tendrá derecho a percibir la remuneración conforme a los objetivos ya acordados.

**ARTÍCULO 12: CAPACITACIÓN.** El empleador dispondrá la realización de programas de capacitación continua con la finalidad de atender las necesidades de preparación de su personal, los cambios tecnológicos, la reestructuración funcional exigidas para la evolución y el desarrollo de las tareas desarrolladas. Asimismo, el empleador deberá proveer al trabajador con la información necesaria para atender las medidas de seguridad y la correcta utilización de los elementos de trabajo que le sean dados.

La concurrencia a las actividades de capacitación y entrenamiento correspondientes tendrá carácter obligatorio para los trabajadores designados.

El período mediante el cual el trabajador estuviere afectado a tareas de capacitación aún cuando sea para comenzar a prestar el servicio designado devengará derecho a percibir remuneración y se desarrollará respetando las horas máximas de jornada laboral y las condiciones establecidas en el presente estatuto.

### **ARTICULO 13: INFRAESTRUCTURA Y CONDICIONES AMBIENTALES.**

Los establecimientos en los cuales se desarrolle la actividad del teleoperador deberán respetar condiciones de seguridad ambientales, como asimismo deberán proveer al empleado los elementos necesarios a los efectos de que éstos puedan desarrollar su tarea en condiciones seguras, salubres y que respetan la integridad del mismo. Se mencionan las siguientes con carácter enunciativo y obligatorio:

1.- El empleador deberá proveer al trabajador para desarrollar su tarea los elementos y accesorios en buenas condiciones de uso y deberá necesariamente responder por su mantenimiento a los efectos de que el teleoperador pueda utilizarlos en debida forma sin que afecte el normal desenvolvimiento laboral y físico. De igual manera, el trabajador está obligado a utilizar los mismos y en la debida forma.

En este sentido el empleador deberá proveer al trabajador, que por su función requiera, la utilización de:

- a) "Vinchas o headset" de una sola oreja, adecuados mediante los cuales el teleoperador pueda ser escuchado sin necesidad de esforzar la voz; y que brinden la adecuada protección al oído, permitiendo su rotación en ambas orejas;
- b) "Computadoras y otras herramientas de trabajo" aptas y en buen estado de conservación para permitir al teleoperador el desarrollo de su trabajo en forma dinámica y ágil.
- c) Sistemas informáticos con letras no inferiores al tamaño 12 a efectos de posibilitar al teleoperador una fácil y rápida lectura.
- d) Asientos adecuados con respaldo, apoyabrazos y con condiciones ergonómicas adecuadas a efectos de que el trabajador pueda conservar una postura cómoda y que no afecte su salud.
- e) Una posición y/o lugar de trabajo asignado al empleado en forma fija y cuyas dimensiones mínimas deberán ser de 1,20 metros de ancho por 1,70 metros de alto por 1,50 de profundidad, que le permita al trabajador llevar a cabo su trabajo en forma ágil y cómoda.

2. Los establecimientos en los cuales se presten los servicios deberán estar provistos de:

- a) Una adecuada iluminación ambiental, temperatura, ventilación y acústica a efectos de preservar la salud del trabajador;
- b) Deberán obligatoriamente contar con espacios y lugares de reposo suficientes para el personal afectado a los efectos de que el trabajador pueda llevar a cabo el descanso que este estatuto establece; debiéndose evitar en los mismos de todo elemento que emita sonido.
- c) Deberán poseer sanitarios suficientes provistos con elementos para cumplir su función incluyendo los de higiene. La cantidad de los mismos deberá estar en proporción al número de trabajadores que prestan servicios en el establecimiento.
- d) Se deberá colocar en las áreas afectadas a la prestación del servicio dispenser de agua potable a los efectos de posibilitarle al empleado su fácil acceso, sin que deba necesariamente esperar el descanso estipulado por este estatuto para proveerse.

Deberá designarse por la autoridad correspondiente, un organismo de contralor que establezca los parámetros mínimos de higiene y seguridad ambiental como asimismo para que proceda a controlar su efectivo cumplimiento.

**ARTICULO 14: PROCESO Y CONTROL DE TRABAJO.** El empleador deberá comunicar al trabajador al inicio de la relación laboral el tiempo máximo fijado por llamada el que podrá ser modificado y el que será asignado en función de la tarea asignada, la antigüedad y experiencia del trabajador el cual deberá ser previamente notificado.

Los sistemas de comunicación deberán respetar una pausa mínima de 10 segundos entre llamada y llamada.

La supervisión y/o control del trabajo mediante escuchas tendrán únicamente fines correctivos y su realización deberá ser comunicada previamente al trabajador.

**ARTICULO 15: EXAMENES MEDICOS.** El trabajador deberá someterse obligatoriamente a los exámenes médicos que se detallan:

1-Examen preocupacional, tomando en cuenta las exigencias del puesto, debiendo incluir por lo menos la realización de estudios visuales y auditivos

2- Exámenes médicos periódicos, que se realizarán una vez al año, los cuales consistirán en: examen clínico completo, audiometría, examen de la vista, examen neuropsiquiátrico y psicológico, electroencefalograma, análisis de orina, radiografía de tórax y columna, sin perjuicio de otros que el organismo de contralor determine.

Será obligatorio para el empleador entregar al trabajador copia de los exámenes citados sin requerimiento previo. Dicha información constituirá el legajo médico del trabajador.

De conformidad con lo establecido por el artículo 19 del Decreto 170/96, la organización sindical, las empresas y las Aseguradoras de Riesgos de Trabajo, deberán establecer disposiciones relativas a los riesgos específicos del trabajo de los teleoperadores/as, sin perjuicio de las exigencias contenidas en la legislación vigente.

**ARTICULO 16: ENFERMEDADES PROFESIONALES.** La autoridad de aplicación deberá instrumentar los medios necesarios para que la organización sindical de la actividad, las empresas y las Aseguradoras de Riesgos de Trabajo, incorporen las enfermedades profesionales que estimen corresponder al Decreto 658/96, que se deriven de las tareas particulares desarrolladas por el/la teleoperador/a, y/o de las condiciones en las cuales se desempeña la actividad.

**ARTÍCULO 17: ADECUACIÓN DE TAREAS POR ENFERMEDAD.** Cuando se determine que el trabajador no está capacitado para desarrollar las tareas propias de teleoperador y que venía desarrollando, por razones de salud clínicamente comprobadas, el empleador deberá ubicarlo en la empresa, asignándole otras tareas que pueda ejecutar sin disminución de su remuneración. El cambio de tareas durará mientras subsistan las causas que originaron el mismo.

Si al empleador no le fuere posible ubicarlo en una vacante cuyas funciones pudiera desarrollar, o no pudiera dar cumplimiento con ésta obligación regirá lo dispuesto en la Ley de Contrato de Trabajo y demás legislación vigente.

**ARTICULO 18: LICENCIA POR EXAMENES.** El trabajador gozará de dos (2) días corridos por examen, con un máximo de veinte (20) días por año calendario.

**ARTICULO 19: PERIODO DE ADECUACION.** Las empresas tendrán ciento ochenta (180) días para adecuar su situación a lo establecido por la presente ley.

**ARTÍCULO 20: DISPOSICIONES APLICABLES.** Salvo colisión con lo establecido por el presente se declaran aplicables las disposiciones establecidas por Ley de Contrato de Trabajo N 20.744 (t.o. 1976).

**ARTICULO 21:** Comuníquese al Poder Ejecutivo.

## **FUNDAMENTOS**

Sr. Presidente:

En Argentina, como así en diversos países, el desarrollo de los “Call Center” o “Centro de atención de llamadas” obedece a la tendencia del aumento de la creación de empleos en el sector servicios, y responde a los patrones de la actual reorganización empresarial que adoptan políticas de tercerización y/o relocalización de actividades. Dichos procesos, enmarcados en un escenario de globalización, se han visto posibilitados e impulsados por la adopción generalizada de nuevas tecnologías de la información y de la comunicación.

En este marco, países como Argentina, han visto desarrollar y crecer esta actividad sin un marco legal que contemple las especificidades propias y que proteja a sus trabajadores. Más aún, el país no sólo comenzó a brindar estos servicios para su mercado interno, sino que se convirtió en un país donde otros países decidían relocalizar las actividades debido a las ventajas comparativas que ofrecía el país en este rubro: trabajadores calificados a bajos costos salariales.

En este sentido, el sector es visto como atractivo por una fuerza de trabajo mayoritariamente femenina y joven. La mayoría de los jóvenes poseen estudios secundarios o terciarios, aunque fundamentalmente se trata de estudiantes universitarios que encuentran una cierta flexibilidad que les permite compatibilizar el trabajo con otras actividades.

La inexistencia de un marco legal específico tuvo como consecuencia que los trabajadores de la actividad quedaran enmarcados dentro de regulaciones no adaptadas, situación que generó la desprotección de sus trabajadores. En este sentido, el trabajo de teleoperador es englobado muchas veces dentro del convenio de los empleados de comercio.

Tal es la importancia del sector en Argentina que durante el año 2005, la industria del Call Center contaba con más de 20.000 empleos directos. Debido a la especificidad y a la cantidad de trabajadores que se desempeñan hoy en día en el sector es que se considera necesaria y urgente una legislación apropiada.

El trabajo del teleoperador es un trabajo que, en la mayoría de los casos, presenta características insalubres con exigencias psíquicas y mentales que requieren uso de memoria y concentración constantes en una situación completamente sedentaria y repetitiva, que genera en la continuidad un importante desgaste físico y mental. En el caso del teleoperador, por la naturaleza de las tareas, la carga de trabajo resulta en fatiga mental, estrés e irritabilidad, derivando en problemas psicológicos y psiquiátricos. Esta actividad suele ocasionar malestares y desembocar en enfermedades. La actividad frente a la computadora puede generar no sólo problemas visuales sino dolores en la espalda y el cuello. El ruido constante sobre el aparato auditivo produce un daño que es irreversible llegando en muchos casos a diferentes grados de pérdida de la audición. El alto nivel de exposición al ruido y al estrés durante la jornada laboral es otro de los factores que genera enfermedades y perturbaciones como el aumento de la intolerancia y la agresividad social; la disminución del

rendimiento laboral e intelectual, cefaleas, aumentos del ritmo cardíaco y respiratorio, hipertensión, trastornos digestivos, gastritis, úlceras entre otros. La sobre exigencia de la voz produce en muchos casos una disfonía crónica y puede llevar a nódulos en las cuerdas vocales o pérdida de la voz.

Al desgaste que produce la actividad suelen sumarse las inadecuadas condiciones de infraestructura y ambientales que agravan el entorno de trabajo.

Debe especialmente considerarse la necesidad de adoptar un marco legal que otorgue a los empleados de este sector medidas de seguridad y normas regulatorias adecuadas al tipo de empleo, atento las situaciones de desgaste y estrés asociadas al tipo de servicio de que se brinda.

Para la realización del presente proyecto se tomó en consideración el proyecto elaborado por Federación de Obreros y Empleados Telefónicos de la República Argentina, así como estudios que se realizaron sobre la actividad del teleoperador.

El presente constituye un marco mínimo de normas en beneficio de la seguridad e integridad física del trabajador afectado a los servicios de teleoperador.

Por las razones vertidas, y por la necesidad imperiosa de mejorar las condiciones laborales de este sector, es que solicitamos a nuestros pares nos acompañen con su voto al momento de sancionar el presente Proyecto de Ley.