

S355710
05441

Presidencia
del
Senado de la Nación
CD-190/11

CAMARA DE DIPUTADOS DE LA NACION MESA DE ENTRADA	
28 JUL 2011	
SEC: 5	HORA 18:34

Buenos Aires, 27 de julio de 2011.

Al señor Presidente de la Honorable
Cámara de Diputados de la Nación.

Tengo el honor de dirigirme al señor
Presidente, a fin de comunicarle que el Honorable Senado, en la
fecha, ha sancionado el siguiente proyecto de ley que paso en
revisión a esa Honorable Cámara:

"EL SENADO Y CAMARA DE DIPUTADOS, etc.

ESTATUTO PARA LOS TELEOPERADORES DE
CENTROS DE ATENCIÓN DE LLAMADAS (CALL CENTERS)

Artículo 1º- Objeto. El presente Estatuto regirá en todo
el territorio de la Nación, las relaciones laborales que se
entablen en el sector privado entre los teleoperadores y sus
empleadores por el trabajo que se preste en los centros de
atención de llamadas, también denominados como *call centers*.

Art. 2º- Ambito de aplicación personal. A los fines del
presente, se considera teleoperador a toda persona que
desempeñe tareas de atención, recepción o emisión de conexiones
telefónicas o telemáticas para recepción de reclamos o
denuncias; recepción de solicitudes de información o
asesoramiento sobre aspectos técnicos, comerciales o
administrativos; venta y promoción de productos o servicios;
contactos de fidelización de clientes; realización de encuestas
e investigaciones de mercadeo; o cualquier otro servicio que se
proporcione a través de medios telefónicos o telemáticos.

Art. 3º- Ámbito de aplicación territorial. Las
disposiciones de esta ley serán aplicables en todos los centros
de atención de llamadas que desempeñen su actividad en el
territorio de la República Argentina, ya sea que actúen como
entes especializados en el rubro o como unidades funcionales
incorporadas dentro de una institución, organismo o empresa,



[Handwritten signature]
[Handwritten mark]

Senado de la Nación

CD-190/11

incluidos también los que recepten o emitan llamadas desde o hacia el exterior del país.

Los teleoperadores que presten sus servicios en dichos centros de atención se registrarán por el presente Estatuto, sea que el contrato de trabajo se haya celebrado en el país o fuera de él, en tanto se ejecute en su territorio.

Art. 4º- Jornada de trabajo. La jornada de trabajo diaria no podrá exceder de seis (6) horas, y será equivalente en cuanto condiciones, escala salarial y demás cláusulas que se pacten individualmente a la jornada establecida en la ley 11.544 o a la establecida por convenio colectivo.

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

Art. 5º- 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 (21) de un día y la hora seis (6) 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.

Art. 6º- Descansos. El trabajo prestado por el teleoperador estará sometido a los siguientes descansos:

- a) Descanso hebdomadario: el empleador deberá proceder de forma tal que a cada trabajador le corresponda el goce del descanso semanal, en al menos dos (2) fines de semana por mes trabajado. Este precepto no se aplicará a aquellos trabajadores que desempeñen exclusivamente sus tareas los fines de semana.
- b) Descanso durante la jornada diaria: el trabajador gozará de un descanso de quince (15) minutos cada dos (2) horas efectivamente trabajadas.
- c) Descanso compensatorio: el trabajador que por razones del servicio deba trabajar en feriados nacionales, percibirá sus haberes con un incremento del cien por ciento (100%).
- d) Pausa entre llamadas: los sistemas de comunicaciones deberán garantizar una pausa mínima de quince (15) segundos entre llamadas, a los efectos de permitir el descanso del teleoperador.



[Handwritten signature]
3

Senado de la Nación

CD-190/11

e) Descanso entre jornadas: el trabajador gozará entre jornada y jornada de un descanso mínimo de doce (12) horas.

Art. 7º- Licencia por exámenes. El teleoperador gozará de dos (2) días corridos por examen, con un máximo de veinte (20) días por año calendario. El beneficio se otorgará a estudiantes de instituciones de nivel medio y superior públicas y/o privadas reconocidas oficialmente.

Art. 8º- Remuneración. El teleoperador percibirá una remuneración fija que no podrá ser en ningún caso inferior al salario mínimo vital y móvil o al salario básico establecido en el convenio colectivo, si éste fuere superior.

Art. 9º- Incentivos y comisiones. Para el caso de que se pacten incentivos o comisiones, los mismos deberán sumarse al salario y adicionales establecidos por la legislación y convenios colectivos, debiendo ser fijados por escrito y pudiendo ser modificados posteriormente siempre que otorguen condiciones más beneficiosas para el trabajador.

Art. 10.- Salario por día de descanso no gozado. Queda prohibida la ocupación del teleoperador desde las trece (13) horas del día sábado hasta las veinticuatro (24) horas del día domingo, salvo los casos de excepción que la reglamentación prevea, 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 teleoperador 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 ley 20.744 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 recargó, sin perjuicio de su obligación de otorgar franco compensatorio.

Art. 11.- 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 20.744. Su omisión será sancionada de conformidad con lo dispuesto por el artículo 3º del anexo II de la ley 25.212.



[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

Senado de la Nación

CD-190/11

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 cien por ciento (100%).

Art. 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 o por servicios, exigidas para la evolución y el desarrollo de sus tareas. 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.

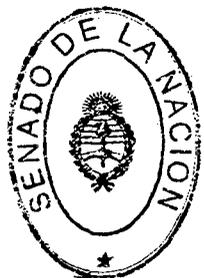
La concurrencia a las actividades de capacitación y entrenamiento correspondientes tendrá carácter obligatorio para los trabajadores designados.

El período mediante el cual el trabajador estuviere afectado a tareas de capacitación, aun 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.

Art. 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.

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.

Art. 14.- Proceso y control de trabajo. El empleador deberá comunicar al teleoperador, al inicio de la relación



[Handwritten signature]
[Handwritten mark]

Senado de la Nación

CD-190/11

laboral, el tiempo máximo fijado por llamada. El mismo podrá ser modificado posteriormente, debiendo ser definido en función de la tarea asignada, la antigüedad y la experiencia del teleoperador. Dicha modificación deberá ser previamente notificada al trabajador.

La supervisión o control del trabajo mediante escuchas deberá ser comunicada previamente al trabajador y tendrá únicamente fines correctivos, no pudiendo en ningún caso aplicarse reducciones salariales.

Art. 15.- Exámenes médicos. El teleoperador deberá someterse obligatoriamente a los exámenes médicos que se detallan:

- a) Examen preocupacional, tomando en cuenta las exigencias del puesto, el que deberá incluir mínimamente la realización de estudios visuales y auditivos.
- b) Exámenes médicos anuales, 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 se estime corresponder.

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

Art. 16.- Riesgos del trabajo. Dentro de los noventa (90) días a partir de la publicación de la presente, la Superintendencia de Riesgos del Trabajo deberá establecer disposiciones relativas a los riesgos específicos del trabajo de los teleoperadores, sin perjuicio de las exigencias contenidas en la legislación vigente.

Asimismo, dentro del mismo plazo, el Poder Ejecutivo nacional deberá incorporar las enfermedades profesionales que se deriven de las tareas particulares desarrolladas por el teleoperador o de las condiciones en las cuales se desempeña la actividad, que se estime corresponder, al listado previsto en el apartado 2 a) del artículo 6º de la ley 24.557.

Art. 17.- Disposiciones aplicables. Salvo colisión con lo establecido por el presente, se declaran aplicables las disposiciones establecidas por ley 20.744 y convenios colectivos que regulen la actividad en cuanto importen conceder mayores beneficios al trabajador.



[Handwritten signature]

* *[Handwritten mark]*

S3557.10
Dul

Senado de la Nación

CD-190/11

Art. 18.- Período de adecuación. Las empresas tendrán noventa (90) días para adecuar su situación a lo establecido por la presente ley.

Art. 19.- Comuníquese al Poder Ejecutivo."

Saludo a usted muy atentamente.



Zorram