



República Oriental del Uruguay

Convenios
COLECTIVOS

***Grupo 19 - Servicios Profesionales, Técnicos
Especializados y aquellos no incluidos en otros grupos***

Subgrupo 19 - Prestación de Servicios Telefónicos

Capítulo - Call Center

Aviso N° 28091/011 publicado en Diario Oficial el 23/09/2011

IMPO

MINISTRO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL
Sr. Eduardo Brenta

DIRECTOR NACIONAL DE TRABAJO
Sr. Luis Romero

ACTA: En la ciudad de Montevideo, el día 13 de julio de 2011, reunido el Consejo de Salarios del Grupo N° 19 "Servicios Profesionales, técnicos especializados y aquellos no incluidos en otros grupos", integrado por los Delegados del Poder Ejecutivo: Dres. Beatriz Cozzano y Alejandro Machado; el Delegado Empresarial: Cr. Hugo Montgomery en representación de la Cámara Nacional de Comercio y Servicios del Uruguay y el Delegado de los Trabajadores: Sr. Eduardo Sosa en representación de FUECYS RESUELVEN: PRIMERO: Las delegaciones del sector empresarial y de los trabajadores presentan a este Consejo un convenio suscrito en el día de hoy correspondiente al Subgrupo 19 "Prestación de servicios Telefónicos", capítulo "Call Centers", con vigencia desde el 1° de enero de 2011 y hasta el 30 de junio de 2013.

SEGUNDO: Por este acto se recibe el citado convenio, a efectos de su publicación y registro, de conformidad con la normativa vigente.

Para constancia de lo actuado se otorga y firma en el lugar y fecha arriba indicado. Convenio: En Montevideo el 13 de julio de 2011, POR UNA PARTE: el Cr. Hugo Montgomery en representación de la Cámara Nacional de Comercio y Servicios, Natalia Massaro, Walter Viera, Mercedes Aramendia y Patricia Bartsaghi en representación de la Cámara de Telecomunicaciones del Uruguay Y POR OTRA PARTE: en representación de FUECYS Fabio Riverón y Valentina D' Amore, Valeria Redón, Maximiliano Stefano y Nicolás López y en representación de los trabajadores del sector, acuerdan celebrar el siguiente convenio colectivo que regirá las condiciones de trabajo en el Grupo No. 19 "SERVICIOS PROFESIONALES, TÉCNICOS, ESPECIALIZADOS Y AQUELLOS NO INCLUIDOS EN OTROS GRUPOS" subgrupo 19 "Prestación de Servicios telefónicos" capítulo 1 "Call Centers" en los siguientes términos

PRIMERO: Vigencia: El presente convenio abarcará el período comprendido entre el 1° de enero de 2011 y el 30 de junio de 2013. (30 meses).

SEGUNDO: Ámbito de aplicación: Sus normas tendrán carácter nacional y se aplicarán a todos los trabajadores dependientes de todas las empresas que componen el sector, entendiendo por tales a las empresas que prestan servicios de atención telefónica a terceros, por cuenta y orden de los mismos, brindándoles su infraestructura y personal propios.

TERCERO: Categorías: Se ratifica la vigencia de las categorías que fueran negociadas en el convenio de 2008.

CUARTO: Salarios mínimos al 1ero.. de enero de 2011. A partir del 1ero.. de enero de 2011 los salarios mínimos del sector serán:

Operador- Telemarketers hasta 9 meses	\$ 7.301	39 hs semanales
Operador- Telemarketers de 9 a 18 meses	\$ 7.929	39 hs semanales
Operador- Telemarketers más de 18 meses	\$ 8.500	39 hs semanales
Asistente especializado	\$ 8.763	44 hs semanales
Supervisor operativo	\$ 9.437	44 hs semanales
Limpiador/sereno	\$ 7.301	44 hs semanales
Cadete	\$ 7.301	44 hs semanales
Recepcionista	\$ 7.929	44 hs semanales
Auxiliar administrativo	\$ 8.763	44 hs semanales
Auxiliar técnico	\$ 8.763	44 hs semanales
Encargado administrativo	\$ 10.786	44 hs semanales
Técnico calificado	\$ 13.481	44 hs semanales

Los salarios mínimos que anteceden tienen incluido en su fórmula de cálculo

el correctivo de inflación resultante del convenio anterior y una estimación de inflación para el semestre enero-junio de 2011 del 2,5%.

Podrán ser integrados por distintas partidas fijas o variables que el trabajador pueda percibir, con la excepción de aquellas que eventualmente se otorguen por antigüedad o presentismo, las que no se tomarán en cuenta para su cálculo. A partir del 1ero. de julio de 2011 los salarios mínimos correspondientes a la categoría Operador-telemarketers no podrán ser integrados con las partidas no gravadas a que hace referencia el artículo 167 de la ley N° 16713. En consecuencia, aquellas empresas que pagaren con dichas partidas para alcanzar el salario mínimo, deberán sustituirlas por idéntico importe en dinero, que pasará a integrar el salario nominal.

QUINTO: Sobrelaudos ajuste al 1ero. de enero de 2011 Sin perjuicio de lo establecido en el artículo anterior, ningún trabajador del sector podrá percibir, al 1ero. de enero de 2011 un incremento inferior al 7% producto de la acumulación de los siguientes ítems: a) 2,5 por concepto de inflación proyectada para el período 1ero. de enero de 2011 al 30 de junio de 2011 (centro de la banda proyectada por el Banco Central); b) 1,84% por concepto de correctivo previsto en el convenio anterior y c) 2,62% de incremento de salario real.

SEXTO: Ajuste del 1° de julio de 2011: El 1ero. de julio de 2011 los salarios mínimos se ajustaran 7% por todo concepto, incluido una proyección de inflación de 2,5%.

SÉPTIMO: Sobrelaudos ajuste del 1ero. de julio de 2011 Aquellos trabajadores que perciban salarios hasta 20% por encima del salario mínimo de su categoría recibirán de incremento la acumulación de: 2,5% por inflación proyectada y 2% de crecimiento, aquellos que se encuentren entre 20 y 30% por encima del salario mínimo de la categoría recibirán la acumulación de 2,5% de inflación proyectada y 1,5% de crecimiento, en tanto que los salarios que superen el 30% del salario mínimo de la categoría percibirán 2,5% de inflación proyectada y 1% de crecimiento.

OCTAVO: Ajuste del 1° de enero 2012: El 1ero. de enero de 2012 los salarios mínimos recibirán un incremento resultante de la acumulación de los siguientes ítems: a) Promedio entre la meta mínima y máxima de inflación que fije el Banco Central (centro de la banda) para el período enero-junio 2012; b) correctivo para cubrir las eventuales diferencias entre la inflación prevista para el período enero-diciembre

2011 y la inflación real de igual período y c) 2,5% de crecimiento.

NOVENO: Sobrelaudos ajuste del 1° de enero de 2012 Aquellos trabajadores que perciban salarios por encima del salario mínimo de su categoría recibirán de incremento la acumulación de los ítems a y b (de la cláusula octava), y c) un crecimiento de 1,25% si sus salarios superan el 20% del mínimo de su categoría; 1% si están entre el 20% y el 30% sobre los salarios mínimos, o 0,75% si superan el 30% del salario mínimo de su categoría.

DÉCIMO: Ajuste del 12 de julio de 2012: : El 1ero. de julio de 2012 los salarios mínimos recibirán un incremento resultante de la acumulación de los siguientes ítems: a) Promedio entre la meta mínima y máxima de inflación que fije el Banco Central (centro de la banda) para el período julio-diciembre 2012; b) 3% de crecimiento.

DÉCIMO PRIMERO: Sobrelaudos ajuste de 1° de julio de 2012. Aquellos trabajadores que perciban salarios por encima del salario mínimo de su categoría recibirán de incremento la acumulación del ítem a) de la cláusula anterior, y un crecimiento de 1,25% si sus salarios superan el 20% del mínimo de su categoría; si están entre el 20% y el 30% sobre los salarios mínimos un 1% de crecimiento, o

0,75% de crecimiento si superan el 30% del salario mínimo de su categoría.

DÉCIMO SEGUNDO: Ajuste del 1° de enero de 2013: El 1ero. de enero de 2013

los salarios mínimos recibirán un incremento resultante de la acumulación de los siguientes ítems: a) Promedio entre la meta mínima y máxima de inflación que fije el Banco Central (centro de la banda) para el período enero-junio 2013; b) correctivo para cubrir las eventuales diferencias entre la inflación prevista para el período enero-diciembre 2012 y la inflación real de igual período y c) 2,5% de crecimiento.

DÉCIMO TERCERO: Sobre laudos ajuste al 1° de enero de 2013 Aquellos trabajadores que perciban salarios por encima del salario mínimo de su categoría recibirán de incremento de la acumulación de los ítems a) y b) mencionados en la cláusula décimo segunda y c) un crecimiento de 1,25% si sus salarios superan el 20% del mínimo de su categoría; 1% de crecimiento si están entre el 20% y el 30% sobre los salarios mínimos de su categoría, o 0,75% de crecimiento si superan el 30% del salario mínimo de su categoría. Todos los ajustes mencionados en las cláusulas anteriores del presente acuerdo no se aplicarán a las remuneraciones de carácter variable, como por ejemplo comisiones.

DÉCIMO CUARTO: Correctivo final: Al término de este convenio se revisarán los cálculos de la inflación proyectada para el período enero-junio de 2013, comparándolos con la variación real del IPC de igual período. La variación en más o en menos se ajustará a los valores de salarios que rijan a partir del 1ero. de julio de 2013.

DÉCIMO QUINTO: Aquellos trabajadores que realicen regularmente más de una función, recibirán el salario correspondiente a la categoría mejor remunerada.

DÉCIMO SEXTO: Aquel trabajador que en forma transitoria sustituya a otra en una categoría superior, percibirá el salario correspondiente a dicha categoría, durante el período que realice la sustitución.

DÉCIMO SÉPTIMO: Beneficios y condiciones de trabajo anteriores se ratifica la vigencia de todos los beneficios negociados en convenios anteriores que no se contraongan con el presente.

DÉCIMO OCTAVO: Licencia por enfermedad: Se modifica lo establecido en el artículo décimo quinto del convenio de fecha 13 de noviembre de 2008 el que queda redactado de la siguiente manera: Será de cargo de las empresas, a partir de la firma del presente convenio, abonar los dos primeros días certificados por DISSE y no pagos por el organismo, siempre que el período de enfermedad supere los 8 días.

DÉCIMO NOVENO: Plus de idiomas: A partir de la firma del presente convenio, a aquellos trabajadores que desempeñan tareas que les exige el conocimiento de dos idiomas, a requerimiento de la empresa, recibirán un plus de 10% sobre el salario mínimo de su categoría. Por cada idioma adicional, que sea requerido por la empresa y utilizado por el trabajador en el desempeño de sus tareas, el porcentaje antedicho se incrementará en un 5%.

VIGÉSIMO: Aquellos trabajadores que ya contasen en sus empresas con beneficios en mejores condiciones que los establecidos en el presente convenio, mantendrán sin variantes sus mecanismos de percepción.

VIGÉSIMO PRIMERO: Enfoque de género: Las partes acuerdan exhortar al cumplimiento de las siguientes leyes de género: Ley 17514 sobre violencia doméstica, Ley 17817 referente a xenofobia, racismo y toda forma de discriminación, Ley 17242 sobre prevención del cáncer génito mamario; Ley 16045 que prohíbe toda discriminación que viole el principio de igualdad de trato y oportunidades para ambos sexos en cualquier sector (CIT 100, 111 y 156 Declaración Sociolaboral del MERCOSUR.

Queda expresamente establecido que el sexo no es causa de ninguna diferencia en las remuneraciones, por lo que las categorías se refieren indistintamente a hombres y mujeres.

Las empresas promoverán la equidad de género en toda la relación laboral y se obligan a no realizar ningún tipo de discriminación a la hora de decidir ascensos o adjudicación de tareas.

VIGÉSIMO SEGUNDO: Comisión de Salud y Seguridad Laboral. Las partes se comprometen en un plazo de 90 días a partir de la firma del Convenio, a la conformación de la Comisión Tripartita, de acuerdo a lo dispuesto en el Decreto N° 291/007.

VIGÉSIMO TERCERO: Capacitación profesional. La Cámara Nacional de Comercio y Servicios y FUECYS se comprometen a la instalación de una Comisión bipartita en un plazo de noventa días a partir de la fecha de la firma del presente Convenio, con la finalidad de estudiar y fomentar mecanismos que permitan un adecuado y progresivo desarrollo de la Formación Profesional de los trabajadores del sector, de acuerdo a las necesidades de cada empresa, procurando utilizar en conjunto las herramientas aportadas por el Estado a través del Instituto Nacional de Empleo y Formación Profesional (INEFOP).

VIGÉSIMO CUARTO: Comisión bipartita Las partes se comprometen a conformar una comisión bipartita para el estudio de la posible introducción de nuevas categorías que se reunirá 90 días antes del término de vigencia de este convenio y cuyos resultados se incorporarán al próximo convenio del sector.

VIGÉSIMO QUINTO: Licencia sindical: a) Se modifica la licencia sindical prevista en la cláusula décima del convenio de fecha 13 de octubre de 2006 homologado por Decreto 551/06 de 8 de diciembre de 2006, la que se ajustará a los siguientes parámetros: Empresas de hasta 50 trabajadores: 25 horas mensuales; empresas de entre 51 y 100 trabajadores 35 horas mensuales; empresas de entre 101 y 200 trabajadores 50 horas mensuales; empresas de entre 201 y 300 trabajadores 80 horas mensuales; empresas entre 301 trabajadores y 400 trabajadores 100 horas mensuales y empresas con más de 401 trabajador 125 horas.

b) El uso de la licencia deberá comunicarse formalmente por FUECYS a la empresa con una antelación no menor a las 48 horas hábiles. El plazo antedicho podrá reducirse en consideración a situaciones imprevistas que así lo justifiquen

c) Las horas que no se usufructúen dentro del mes no podrán ser acumuladas para el futuro.

d) En los casos que el o los delegados sindicales necesitaren dentro del mes, más tiempo del previsto en esta normativa, el mismo podrá ser otorgado por la empresa, no generando salario ni sanción de carácter alguno en la medida que no supere el 100% del tiempo máximo de licencia que corresponda según los parámetros establecidos.

VIGÉSIMO SEXTO: Licencia sindical extraordinaria para dirigentes nacionales: a) El dirigente nacional de FUECYS perteneciente a las empresas de este subgrupo tendrá derecho a gozar por concepto de licencia sindical de un tope máximo de 60 horas por empresa. Las referidas horas no estarán relacionadas con el bolsón de horas generales del sindicato y serán distribuidas entre la totalidad de los dirigentes que pudieren existir.

b) Se entiende por dirigente nacional de FUECYS, aquel que surja electo a través del Congreso Elector de FUECYS (de acuerdo a los estatutos de la misma), en representación de todos los trabajadores de comercios y servicios.

c) Las horas que no sean utilizadas en el mes, no son acumulables a las de los meses siguientes.

c) Las licencias serán notificadas por FUECYS con una antelación no menor a 72 horas hábiles previas a su goce, y el referido plazo podrá reducirse frente a situaciones que así lo justifiquen.

VIGÉSIMO SÉPTIMO: Cláusula de salvaguarda. En la hipótesis que variaran sustancialmente las condiciones en cuyo marco se suscribió el actual convenio, las partes podrán convocar el Consejo de Salarios respectivo para analizar la

situación y actuar en consecuencia.

VIGÉSIMO OCTAVO: Cláusula de paz. Durante la vigencia de este convenio y salvo los reclamos que individual o colectivamente pudieran producirse por incumplimiento del mismo, el sector trabajador se compromete a no formular planteos de naturaleza salarial alguna, ni desarrollar acciones gremiales en tal sentido, a excepción de las medidas resueltas con carácter general por la Central de Trabajadores (PIT-CNT) o de la Federación Uruguaya de Empleados del Comercio y Servicios (FUECYS).

Leída, firman de conformidad.

Beatriz Cozzano, Alejandro Machado, Hugo Montgomery, Eduardo Sosa.