



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 centers

Decreto N° 708/008 de fecha 22/12/2006



PRESIDENTE DE LA REPUBLICA

Dr. Tabaré Vázquez

MINISTRO DE ECONOMIA Y FINANZAS

Cr. Alvaro García

MINISTRO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL

Dr. Eduardo Bonomi

DIRECTOR NACIONAL DE TRABAJO

Sr. Julio Baraibar

**DIRECTOR GENERAL DE LA DIRECCION NACIONAL DE
IMPRESIONES Y PUBLICACIONES OFICIALES**

Sr. Alvaro Pérez Monza

Decreto 708/008

MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL
MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS

Montevideo, 22 de Diciembre de 2008

VISTO: El acuerdo logrado en el Grupo de los Consejos de Salarios Número 19 "Servicios Profesionales, Técnicos, Especializados y aquellos no incluidos en otros grupos", subgrupo 19, "Prestación de servicios telefónicos" capítulo "Call Centers", convocados por Decreto 105/005 de 7 de marzo de 2005.

RESULTANDO: Que el 20 de noviembre de 2008 los delegados de las organizaciones representativas empresariales y de los trabajadores acordaron solicitar al Poder Ejecutivo la extensión al ámbito nacional del convenio colectivo celebrado en el respectivo Consejo de Salarios.

CONSIDERANDO: Que, a los efectos de asegurar el cumplimiento integral de lo acordado en todo el sector, corresponde utilizar los mecanismos establecidos en el Decreto-Ley 14.791 de 8 de junio de 1978.

ATENTO: A los fundamentos expuestos y a lo preceptuado en el artículo 1º del Decreto-Ley 14.791 de 8 de junio de 1978.

EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA

DECRETA:

ARTICULO 1º.- Establécese que el convenio colectivo suscripto el 13 de noviembre de 2008, en el Grupo Número 19 "Servicios Profesionales, Técnicos, Especializados y aquellos no incluidos en otros grupos", subgrupo 19, "Prestación de Servicios Telefónicos" capítulo "Call Centers", que se publica como anexo del presente Decreto, rige con carácter nacional, a partir del 1º de julio de 2008, para todas las empresas y trabajadores comprendidos en dicho capítulo.

ARTICULO 2º.- Comuníquese, publíquese, etc.

RODOLFO NIN NOVOA, Vicepresidente de la República en ejercicio de la Presidencia; EDUARDO BONOMI; ALVARO GARCIA.

ACTA: En la ciudad de Montevideo, el día 20 de noviembre de 2008, reunido el Consejo de Salarios del Grupo No. 19 "SERVICIOS PROFESIONALES, TECNICOS, ESPECIALIZADOS Y AQUELLOS NO INCLUIDOS EN OTROS GRUPOS" integrado por: los delegados del Poder Ejecutivo: Dres. Beatriz Cozzano, Lorena Acevedo y Alejandro Machado, el delegado empresarial Cr. Hugo Montgomery (Cámara Nacional de Comercio y Servicios) y Alvaro Nodale (ANMYPE) y los delegados de los trabajadores Sres. Eduardo Sosa y Sergio Bustamante (FUECI) RESUELVEN:

PRIMERO: Recibir en el Consejo los convenios colectivos correspondientes a los siguientes subgrupos:

2. Empresas suministradoras de mano de obra

16 Areas verdes

19.1 Prestación de servicios telefónicos capítulo call centers

19.2 Prestación de servicios telefónicos capítulo 0900.

22 Informática

21.1 Administración de centros comerciales, industriales o de servicios capítulo Administración de Centros Comerciales y de servicios.

21.2 Administración de centros comerciales, industriales o de servicios capítulo Empresas explotadoras y/o administradoras de zonas francas, comerciales, industriales y de servicios.

SEGUNDO: Los integrantes del Consejo de Salarios del grupo No. 19 solicitan al Poder Ejecutivo la extensión de los convenios mencionados a todas las empresas y trabajadores de los distintos sectores.

TERCERO: El Consejo también resuelve que en oportunidad de realizarse cada ajuste salarial se reunirá a efectos de determinar con precisión el porcentaje de incremento que corresponda.

CUARTO: Para constancia de lo actuado se otorga y firma en el lugar y fecha arriba indicado.

Convenio: En la ciudad de Montevideo el día 13 de noviembre de 2008, **POR UNA PARTE:** el Sr. Julio César Guevara en representación de la Cámara Nacional de Comercio y Servicios y Natalia Massaro. María Michelena y Walter Viera en representación de la Cámara de Telecomunicaciones del

Uruguay y **POR OTRA PARTE:** en representación de FUECI Eduardo Sosa y Sergio Bustamante, Magdalena Casaña, Alejandra González y Sebastián Miguez, 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, TECNICOS, ESPECIALIZADOS Y AQUELLOS NO INCLUIDOS EN OTROS GRUPOS" subgrupo "Call Centers"** en los siguientes términos

PRIMERO: Vigencia: El presente convenio abarcará el período comprendido entre el 1º de julio de 2008 y el 31 de diciembre de 2010 (30 meses).

SEGUNDO: Ambito de aplicación: Sus normas tendrán carácter nacional y se aplicarán a todos los trabajadores dependientes de todas las empresas que componen el sector, entendiéndose 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: A partir del 1ero de julio de 2008 regirán en el sector las siguientes categorías con sus correspondientes definiciones:

Operador. a) Realiza tareas con las herramientas informáticas requiriendo un conocimiento básico de las mismas, y b) brinda información general conforme a las instrucciones de la empresa.

Telemarketers. Realiza llamadas salientes a clientes, proveedores y otros grupos de interés para concretar ventas o preventas de productos o servicios específicos.

Asistente especializado. Opera como referente de los equipos que integra actuando en tareas de apoyo y búsqueda de solución a situaciones que merezcan ser debidamente atendidas para una prestación eficaz de los servicios. Realiza tareas que requieren de especialización tanto de herramientas como de procesos y productos.

Supervisor operativo. Es el responsable de la supervisión del equipo asignado según instrucciones de la empresa.

Limpiador/a Sereno/a. Tiene a su cargo tareas referidas a la higiene y vigilancia de la empresa. Responde a ordenes que se le impartan vinculadas a las tareas en que desarrollan su actividad.

Cadete. Es el empleado que realiza tareas sencillas como gestiones externas o internas relacionadas con su tarea. Puede eventualmente realizar tareas de cobranzas.

Recepcionista. Atiende la central telefónica, el o los teléfonos, derivando las llamadas a quien corresponda. Realiza tareas generales de oficina que no afecten el normal desarrollo de su función. Atiende público.

Auxiliar administrativo. Desarrolla todas las tareas administrativas, contables y/o comerciales que competen al área administrativa. Debe tener conocimientos básicos de contabilidad e informática. Realiza gestiones o tareas externas con responsabilidad de valores. Puede subrogar transitoriamente a los encargados, debiendo hacerse cargo de sus respectivas obligaciones y responsabilidades.

Encargado administrativo. Tiene a su cargo la vigilancia, dirección y determinación de tareas de los empleados del área administrativa, siendo responsables de su buena marcha y de la disciplina del personal.

Auxiliar técnico. a) realiza el monitoreo y mantenimiento del software y hardware y b) desarrolla tareas de búsqueda y verificación de bases de datos.

Técnico calificado. a) desarrolla tareas de soporte técnico de los medios de información con los que trabaja el call center; b) desarrolla o adecua programas informáticos básicos de acuerdo a las necesidades o demandas específicas del call center; c) realiza el monitoreo y el mantenimiento del software; d) desarrolla tareas de búsqueda y verificación de la base de datos.

CUARTO: Salarios mínimos al 1ero de julio de 2008. A partir del 1ero de julio de 2008 los salarios mínimos del sector serán:

Operador- Telemarketers hasta 9 meses	\$ 5000	39 hs semanales
Operador- Telemarketers de 9 a 18 meses	\$ 5500	39 hs semanales
Operador- Telemarketers más de 18 meses	\$ 6000	39 hs semanales
Asistente especializado	\$ 6500	44 hs semanales
Supervisor operativo	\$ 7000	44 hs semanales
Limpiador/sereno	\$ 5000	44 hs semanales
Cadete	\$ 5000	44 hs semanales
Recepcionista	\$ 5500	44 hs semanales
Auxiliar administrativo	\$ 6500	44 hs semanales
Auxiliar técnico	\$ 6500	44 hs semanales
Encargado administrativo	\$ 8000	44 hs semanales
Técnico calificado	\$ 10.000	44 hs semanales

Los salarios mínimos que anteceden 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. Las partidas no gravadas a que hace referencia el artículo 167 de la ley N° 16713 y hasta el porcentaje máximo establecido en dicha norma, podrán ser consideradas como parte del salario mínimo de cada categoría.

QUINTO: Sobrelaudos ajuste al 1ero de julio de 2008. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo anterior, ningún trabajador del sector podrá percibir, al 1ero de julio de 2008 un incremento inferior al 7% producto de la acumulación de los siguientes ítems: a) 2,69 por concepto de inflación proyectada para el período 1ero de julio de 2008 al 31 de diciembre de 2008; b) 2,13% por concepto de correctivo previsto en el convenio anterior y c) 2,02% de incremento de salario real.

SEXTO: Ajuste del 1º de enero de 2009: El 1ero de enero de 2009 todas las retribuciones recibirán un incremento resultante de la acumulación de los siguientes ítems: a) Promedio para el período enero-diciembre 2009 entre la meta mínima y máxima de inflación que fije el Banco Central (centro de la banda) y b) correctivo para cubrir las eventuales diferencias entre la inflación prevista para el período julio-diciembre 2008 y la inflación real de igual período.

SEPTIMO: Ajuste del 1º de julio de 2009: El 1ero de julio de 2009 los salarios mínimos percibirán un incremento por concepto de crecimiento del **6%**, aquellos que superen los mínimos hasta un 20% por encima de los mismos tendrán por igual concepto el **4%**, los salarios que estén por encima del 20% y hasta un 30% tendrán un incremento de **2%** y los que superen el 30% encima de los mínimos un **1,5%** de crecimiento.

OCTAVO: Ajuste del 1º de enero de 2010: El 1ero de enero de 2010 todas las retribuciones recibirán un incremento resultante de la acumulación de los siguientes ítems: a) Promedio para el período enero-diciembre 2010 entre la meta mínima y máxima de inflación que fije el Banco Central (centro de la banda) y b) correctivo para cubrir las eventuales diferencias entre la inflación prevista para el período enero-diciembre 2009 y la inflación real de igual período.

NOVENO: Ajuste del 1º de julio de 2010: El 1ero de julio de 2010 los salarios mínimos percibirán un incremento por concepto de crecimiento del **6%**, aquellos que superen los mínimos hasta un 20% por encima de

los mismos tendrán por igual concepto el **4%**, los salarios que estén por encima del 20% y hasta un 30% tendrán un incremento de **2%** y los que superen el 30% encima de los mínimos un **1,5%** de crecimiento.

DECIMO: Correctivo final: Al término de este convenio se revisarán los cálculos de la inflación proyectada para el período enero-diciembre 2010, 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 enero de 2011.

DECIMO PRIMERO: Reducción de la jornada de Operador-Telemarketers. Se acuerda que la jornada de trabajo de los Operadores y Telemarketers pasará a ser de 39 horas semanales. Esta disposición regirá a partir del 1º de enero de 2009.

DECIMO SEGUNDO: Horas nocturnas. Se acuerda que las horas realizadas entre las 22 y las 6 se abonarán con un incremento del 20% sobre el valor hora del trabajador. En los casos de empresas que presten a su cargo, el servicio de traslado de los trabajadores en régimen de horario nocturno, la vigencia de esta disposición será retroactiva al 1º de setiembre de 2008. Para el resto regirá desde el 1º de julio de 2008.

DECIMO TERCERO: Las partes acuerdan que si las empresas por motivos ajenos al trabajador, suspendiere el servicio, no se exigirá a aquel la recuperación de las horas perdidas por dichos motivos.

DECIMO CUARTO: Descanso complementario. Los trabajadores que desempeñen las categorías de Operadores y Telemarketers tendrán un descanso diario complementario de 10 minutos en horarios intermedios además del descanso diario reglamentario. En jornadas menores a las 39 horas semanales este descanso complementario se otorgará en proporción a la extensión horaria semanal del trabajador. Esta disposición regirá a partir del 1º de enero de 2009.

DECIMO QUINTO: Licencia por enfermedad. Será de cargo de las empresas abonar el 50% de los tres primeros días certificados por DISSE y no pagos por el organismo, siempre que el período de enfermedad supere los 8 días.

DECIMO SEXTO: Plus de idiomas. A aquellos trabajadores que desempeñan tareas que les exige el conocimiento de más de un idioma, a requerimiento de la empresa, recibirán un plus del 10% sobre el salario mínimo de su categoría.

DECIMO SEPTIMO: Equidad de género. Las partes acuerdan exhortar al cumplimiento de las siguientes leyes de género: Ley 16045 de no discriminación por sexo; Ley 17514 sobre violencia doméstica y Ley 17817 referente a xenofobia, racismo y toda forma de discriminación. Asimismo reafirman el principio de igualdad de oportunidades, trato y equidad en el trabajo, sin distinción o exclusión por motivos de sexo, raza, orientación sexual, credo u otras formas de discriminación, de conformidad con las disposiciones legales vigentes (CIT 100, 111, 156); ley 16045 y Declaración Sociolaboral del MERCOSUR. Las empresas promoverán la equidad de género en toda la relación laboral, comprometiéndose, a tales efectos, a respetar el principio de no discriminación a la hora de fijar remuneraciones, promover ascensos o adjudicar tareas.

DECIMO OCTAVO: Se acuerda en forma expresa el cumplimiento de lo establecido en la ley 17242 sobre prevención del cáncer génito mamario; la ley 16045 que prohíbe toda discriminación que viole el principio de igualdad de trato y oportunidades para ambos sexos en cualquier sector y lo establecido por la OIT según los CIT 100, 111 y 156. 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.

DECIMO NOVENO: Cláusula de salvaguarda. En la hipótesis que variaran sustancialmente las condiciones económicas en cuyo marco se suscribieron los actuales convenios, las partes podrán convocar el Consejo de Salarios respectivo para analizar la situación. En este caso el Poder Ejecutivo analizará a través de los Ministerios de Trabajo y Seguridad Social y Economía y Finanzas, la posibilidad de revisar y convocar al Consejo de Salarios correspondiente para ello.

VIGESIMO: Normas de seguridad. Las partes se comprometen a aplicar la reglamentación que surja del Decreto 291/007.

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

VIGESIMO SEGUNDO: 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.

VIGESIMO TERCERO: 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.

VIGESIMO CUARTO: 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 (FUECI).

VIGESIMO QUINTO: Licencia sindical: En las empresas donde exista organización sindical, el o los delegados, en su conjunto, tendrán derecho a una licencia gremial que se calculará de la siguiente forma:

a) Media hora por mes por cada trabajador que reviste en la planilla de trabajo de cada empresa excluyéndose a efectos de su cómputo a los cargos de confianza.

b) El uso de la licencia deberá comunicarse formalmente por el sindicato a la empresa con una antelación no menor a las 48 horas. 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) El tope máximo de licencia sindical por empresa no superará las treinta horas.

e) Adicionalmente, los delegados designados para participar en los Consejos de Salarios o en reuniones bipartitas internas tendrán derecho a licencia sindical remunerada a los efectos de su participación en tales instancias.

f) En los casos que el o los delegados sindicales necesitaran, 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 aplicación de lo establecido en lo literales a) y d) de este artículo.

Leída, firman de conformidad.

Declaración unilateral del sector empleador: Los representantes del sector empleador dejan constancia de que más allá de estar de acuerdo con la necesaria inclusión de una cláusula de salvaguarda para atender situaciones que pudiesen afectar la estabilidad del sector o las fuentes de trabajo, no comparten el contenido de la cláusula oficial incluida en este convenio. Su aceptación final se basa en el objetivo primordial de lograr un acuerdo, evitando así que tal discrepancia se convierta en un impedimento para alcanzarlo.

