



*Provincia de Buenos Aires*  
*Honorable Cámara de Diputados*

## PROYECTO DE SOLICITUD DE INFORMES

La Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires,

### RESUELVE

Dirigirse al Poder Ejecutivo Provincial para que por intermedio de la Agencia de Recaudación de la provincia de Buenos Aires –ARBA- se sirva informar a este cuerpo los siguientes interrogantes relacionados con el servicio del Call Center:

- 1) Describa las características generales del servicio de Call Center y plan de carrera;
- 2) Entrada en vigencia de dicho servicio de Call Center y cantidad de personas que operan, detallando en particular aquellos que lo hacen en calidad de pasantes;
- 3) Indique cual es el marco legal del Call Center y convenios firmados con universidades nacionales para la incorporación de pasantes al mismo;
- 4) Que cantidad de pasantes trabajan en el Call Center, detallando año de ingreso y evaluación de cada uno;
- 5) Indique que cantidad de Call Centrer están funcionando en el ámbito provincial y cantidad de empleados asignados a los mismos;
- 6) Cuantos tutores hay respecto de la cantidad de pasantes y cual es su rango horario;
- 7) En base a este registro de pasantes, mencione a que unidad académica pertenecen, así como nivel de formación de los mismos;
- 8) Cuales son los parámetros tenidos en cuenta por la ARBA al momento de examinar las condiciones para tomar pasantes;
- 9) Indique cual es el cronograma de formación laboral y capacitación de los pasantes que ingresan al Call Center;
- 10) Indique duración mínima y máxima de las pasantías educativas, así como posibilidad de prórroga de la misma;
- 11) Que cantidad de empleados de planta y pasantes operan en el servicio Call Center;



*Provincia de Buenos Aires*  
*Honorable Cámara de Diputados*

- 12) Cual es el presupuesto actual destinado por el ministerio para cubrir los gastos ordinarios del Call Center y en particular gasto de las pasantías educativas;
- 13) Que cobertura medico asistencial tiene los pasantes asignados al Call Center;
- 14) Con que equipos cuenta la Agencia para canalizar los llamados de los ciudadanos bonaerense mediante el Call Center;
- 15) En que estado edilicio se encuentran las instalaciones donde funciona el Call Center;
- 16) Que cantidad de llamadas ha recibió el Call Center desde su entrada en vigencia y nivel de respuesta;
- 17) Que cantidad de expedientes pendientes de resolución hay en dicha repartición respecto de ingreso o egresos de pasantes;
- 18) En su caso, describa los alcances, remitiendo copia de las resoluciones adoptadas y convenios suscriptos;
- 19) Nivel de cumplimiento de los convenios suscriptos por parte de la provincia;
- 20) Por ultimo, todo otro dato que considere de interés.-

SERGIO PANELLA  
Diputado  
Bloque U.C.R.  
H. Cámara de Diputados Pcia. Bs. As.



Provincia de Buenos Aires  
Honorable Cámara de Diputados



## FUNDAMENTOS

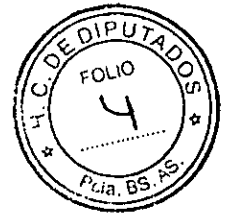
El presente proyecto de solicitud de informes encuentra su origen en la preocupante situación que atraviesan los pasantes que trabajan en el Call Center de la Agencia de Recaudación de la provincia de Buenos Aires – ARBA.

Además de la necesidad y urgencia de contar con la información necesaria de parte de las autoridades provincial con el fin último de poder restablecer el servicio a la comunidad para una mejor y mas fluida atención en el momento de efectuar tramites o reclamos telefónicos, así como de dar soluciones a las demandas de los trabajadores.

En este sentido, las personas afectas al servicio prestado por la ARBA mediante el Departamento de Atención Remota, cuenta con la necesidad de encontrar una solución al problema planteado, que se arrastra desde noviembre de 2011, por el cual se desafectaron en lo que va del conflicto a más de 50 pasantes y afecta en la actualidad a una totalidad 150 pasantes, a esto se suma que se arrastran 70 días de paro y unos 100.000 contribuyentes sin atención aproximadamente, por los cual llevaron adelante varias medida de fuerza con el fin de reclamar por sus derechos laborales, en búsqueda de un acuerdo con las autoridades de ARBA.

Cabe destacar, que el planteo legítimo de los pasantes pasa por encontrar un encuadre jurídico al vínculo que los une al organismo de recaudación, razón por la cual consideran que si bien ingresaron como pasantes a la ARBA, luego no se respecto las pautas establecidas por la Ley 26.427, denominada "ley de pasantías educativas" y entiende que pasaron a ser parte de la Ley ley 10.430, argumentando las siguientes razones: *Art 3 de la ley 26.427, los objetivos del sistema de pasantías educativas son lograr que los pasantes: (...) b-Realicen prácticas complementarias a su formación académica, que enriquezcan la propuesta curricular de los estudios que cursan.(...) d- Adquieran conocimientos que contribuyan a mejorar sus posibilidades de inserción en el ámbito laboral.*

En lo que a ésta punto respecta, si tenemos en cuenta la labor desempeñada en el Call Center, no contribuye a la formación como estudiantes avanzados o recibidos de derecho y ciencias económicas, pues si bien se brinda un acercamiento al mundo laboral, no se otorga una ventaja



*Provincia de Buenos Aires*  
*Honorable Cámara de Diputados*

académica, tal como lo prevé el art 3 de la ley 26427, por lo que con ello se desvirtúa la esencia de la pasantía.

Un fallo reciente de la Sala V de la Cámara Nacional de Apelaciones en el caso "González Diego, María Laura c/ Ministerio de Trabajo Empleo y Formación de Recursos Humanos y otro s/ despido", Entendió en el caso objeto de estudio que *"la firma ocupó a la trabajadora como "pasante" en tareas propias de su giro empresarial, ya que se desempeñaba como operadora atendiendo los requerimientos de sus clientes para lo cual no requiere capacitación especial y, por último, que los cursos que recibió no le otorgaban ninguna ventaja a la trabajadora: ..Art. 12 - Las pasantías educativas no originan ningún tipo de relación laboral entre el pasante y la empresa u organización en la que éstas se desarrollan. Esta figura no podrá ser utilizada para cubrir vacantes o creación de empleo nuevo ni para reemplazar al personal de las empresas y organismos públicos o privados. A su vez, el primer artículo del contrato firmado entre ARBA y los pasantes transcribe esta disposición y Art 19, 2da parte- En caso de incumplimiento por parte de la empresa de alguno de los requisitos o características que tipifican a esta especial relación, la pasantía educativa perderá el carácter de tal y será considerada contrato laboral por tiempo indeterminado.*

La Cámara Nacional de Apelaciones en el caso citado sostuvo que, *"la inserción de un pasante en el ámbito de la empresa que contrata con una entidad educativa bajo el sistema de pasantías se vincula con la oportunidad que el empresario le da de aprender, es decir, que por parte de la empresa hay carencia de finalidad económica"*.

*"Pero si los pasantes efectúan trabajos típicos y corrientes de la compañía, bajo condiciones de contratación que los ponen en un pie de igualdad con los trabajadores dependientes, sin que se respete su objetivo de formación y sin un adecuado seguimiento de la entidad educativa, todo pasa a ser una ficción legal través de la cual la empresa obtiene un beneficio injustificado."*

Del mismo fallo resulta que *las "tareas propias y permanentes desarrolladas en la administración pública, sin que el pasante sea sometido a un régimen jurídico específico y distinto del personal de planta permanente", no se ajusta a las normas de pasantías, derivando ello en una relación de dependencia encubierta utilizada en forma abusiva.*



*Provincia de Buenos Aires*  
*Honorable Cámara de Diputados*

Dichos argumentos no pueden resultar refutados bajo pretexto de que como pasantes nunca se quejaron durante la vigencia del vínculo, pues el mismo no tiene peso si tenemos en cuenta que las normas de derecho laboral y los derechos que ellas reconocen no pueden ser renunciadas en perjuicio de los empleados por tratarse de normas de orden público.

Además de las cuestión planteada precedentemente, *no se cumple la reglamentación del artículo 21 de la ley de pasantías* (Resolución Conjunta del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social Y Ministerio de Educación N° 825/2009 y N° 338/2009) que determina: en su Art. 14 (ultimo párr.) - *Salvo disposición distinta que surja del convenio colectivo de trabajo aplicable, el empleador deberá disponer de UN (1) tutor por cada DIEZ (10) pasantes. Los tutores deberán estar presentes en el sector en que se cumpla la pasantía durante todo el horario de su desarrollo.*

Así mismo, la tarea de operador telefónico no está dentro de las posibles tareas a realizar en una pasantía ya que es declarada por el Decreto 4645/72 como tarea insalubre. El artículo 7 último párrafo de la Resolución Conjunta del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social Y Ministerio de Educación N° 825/2009 y N° 338/2009, establece que: *"En ningún caso se podrán desarrollar pasantías en tareas calificadas como penosas, riesgosas o insalubres"*.

A su vez destacar que no se prevé el otorgamiento de licencias educativas para cursos o seminarios, que no se ha permitido acceder a los cursos de capacitación que brinda la agencia para agentes sobre temática tributaria por solo hecho de ser pasantes, por lo que se plasma que fueron contratados exclusivamente para llevar a cabo la atención telefónica en el Call Center.

En este sentido, son reiterados los reclamos, con relación a la demora en la resolución de los expedientes, como así también las inadecuadas respuestas, por lo tanto resulta imperioso determinar la actual situación de los trabajadores dentro del organismo, atento, su importante función.

Es por todo lo expuesto, solicito a los señores diputados que me acompañen con su voto favorable.-