PROYECTO DE LEY

El Senado y Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires sancionan con fuerza de

LEY

ARTICULO 1°: Objeto. El presente Estatuto regirá las relaciones laborales que se entablen entre los/asteleoperadores/as y el Poder Ejecutivo de la provincia de Buenos Aires, por el trabajo que se preste en los centros de atención de llamadas.

ARTICULO 2°: Ámbito de aplicación personal. A los fines del presente, se considera teleoperador/a a toda persona que desempeñe tareas de atención, recepción o emisión de conexiones telefónicas o telemáticas o por cualquier otro medio tecnológico; para recepción de reclamos o denuncias; asesoramiento, seguimiento y contención de situaciones de amenaza, vulneración o violación de derechos; 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 los medios indicados.

ARTICULO 3°: Ámbito de aplicación territorial. Las disposiciones de esta ley serán aplicables a todo el personal que preste atención a centros de atención de llamadas que desempeñen su actividad en el territorio de la provincia de Buenos Aires, ya sea que actúen como entes especializados dentro de un organismo o establecimiento estatal o como unidades técnicas de ejecución incorporadas

H. C. DE DIPUTADOS
FOLIO
Pcia. BS. AS.

dentro de un programa estatal, incluidos también los que recepten o emitan llamadas desde o hacia el exterior de la provincia en ejecución de programas oficiales.

Los/as teleoperadores/as que presten sus servicios en dichos centros de atención se regirán por el presente estatuto, en tanto la prestación de tareas se ejecute en el territorio de la provincia de Buenos Aires.

El gobierno de la provincia de Buenos Aires, deberá prestar los mismos, exclusivamente con teleoperadores/as que se encuentren dentro del territorio de la provincia de Buenos Aires, aun cuando los mismos receptan o emitan contactos desde o hacia el exterior de la provincia.

ARTÍCULO 4°: Jornada de trabajo. La jornada de trabajo diaria no podrá exceder de seis (6) horas, y será equivalente, en cuanto a condiciones, escala salarial, derechos y obligaciones laborales, al estatuto y escalafón establecido en la ley 10.430 y sus modificatorias.

El trabajo prestado por el Teleoperador/ra no podrá exceder de cinco (5) días por semana y deberá rotar con tareas no insalubres.

Durante la jornada de trabajo, deberá garantizarse el descanso, que podrá ser gozada por el trabajador/ra en forma completa al final o comienzo de la jornada laboral o fraccionada entre llamados a opción del mismo.

Tendrá una licencia anual obligatoria por estrés de 7 días.

En ningún caso los trabajadores y trabajadoras deberán exceder de 10 años en la función de teleoperador/ra, estando obligado el empleador a reubicarlo en otro sector dentro del mismo organismo.

ARTÍCULO 5°: Horas nocturnas. La jornada de trabajo íntegramente nocturna no podrá exceder de cinco (5) horas y treinta (30) minutos, entendiéndose por tal la

H.C. DE DIPUTADOS FOLIO 3 Pcia. BS. AS.

que se cumpla entre la hora veintiuna (21) de un día y la hora seis (6) del siguiente. Cuando por razones de servicio lo ameriten, se pagarán los minutos de exceso como tiempo suplementario según las pautas del artículo 26 de la Ley 10.430 y sus modificatorias.

ARTÍCULO 6°: 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/la trabajador/a.

ARTÍCULO 7°: Capacitación. El organismo o establecimiento 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 organismo o establecimiento deberá proveer al/la trabajador/a 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/as trabajadores/as designados.

El período mediante el cual el/la trabajador/a 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. En los organismos o establecimientos en los cuales se desarrolle la actividad del/de la teleoperador/a deberán respetar condiciones de seguridad ambientales, como asimismo deberán proveer al empleado los elementos necesarios a los

H. C. DE DIPUTADOS FOLIO 5 Pcia. BS. AS.

efectos de que éstos puedan desarrollar su tarea en condiciones seguras, salubres y que respetan la integridad del mismo.

ARTÍCULO 8°: Infraestructura y condiciones ambientales. El organismo o establecimiento en los cuales se desarrolle la actividad del/de la teleoperador/a deberán respetar condiciones de seguridad ambientales, como asimismo deberán proveer al/a la empleado/a los elementos necesarios a los efectos de que éstos puedan desarrollar su tarea en condiciones seguras, salubres y que respeten su integridad.

A los fines del establecimiento del límite de duración máxima de las llamadas y el descanso entre cada una de ellas, se garantizará la efectiva participación de la asociación profesional de trabajadores de la actividad.

No podrá fijarse ningún límite de tiempo de llamadas atendiendo a las particularidades de la tarea o actividad desarrollada, priorizando la atención adecuada ante situaciones de vulneración o afectación de derechos.

El empleador deberá garantizar el control de salud cada 6 meses y de forma gratiuta.

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.

ARTÍCULO 9°: Disposiciones aplicables. Salvo colisión con lo establecido por el presente, se declaran aplicables las disposiciones establecidas por ley 10.430 y sus modificatorias, y convenios colectivos que regulen la actividad en cuanto importen conceder mayores beneficios al trabajador.

H.C. DE DIPUTADOS Pcia. BS. AS. FOLIO 5

ARTÍCULO 10°: Período de adecuación. Los centros de atención de llamadas, tendrán noventa (90) días para adecuar su situación a lo establecido por la presente ley.

ARTÍCULO 11°: Invítase a los Municipios de la provincia de Buenos Aires, a adherir a la presente normativa.

ARTÍCULO 12°: Comuníquese al Poder Ejecutivo.

Miguel Funes
Diputado
Unidad Ciudadana F.P.V.-PJ
H. C. Diputados Pcia. Bs. As.

Dra. FLORENCIA SAINTOUT
Diputada
H.C. Diputados Pcia. de Bs. As.

ROCIO S. GIACCONE
Diputada
H.C. Diputados Pcia. Bs. As.

JULIO CÉSAR PEREYRA
Diputado
H.C. Diputados de la Pcia. Bs. As.

MARIA ALEJANDRA MARTINEZ
Diputada
Bloque Convicción Peronista
H.C. Diputados Prov. Bs. As.

GUILLERMO KANE
Diputado
Bloque Frente de Izquierda y de los Trabajadores
H.C. Diputados Pcia. Bs. As.

H.C. DE DIPUTADOS
FOLIO
Pcia. BS. AS.

FUNDAMENTOS

El presente proyecto de ley, tiene como objetivo reconocerla estabilidad laboral a los/as trabajadores/as teleoperadores/as que se desempeñan como trabajadores estatales dependientes del Poder Ejecutivo de la provincia de Buenos Aires.

"Una de las tantas consecuencias negativas y de más difícil sustitución, de la imposición del neoliberalismo ha sido el desarrollo de modalidades de trabajo precarizadas, flexibles, que facilitaron a las empresas, políticas de tercerización y/o relocalización de actividades. Los llamados "call centers" o "centros de atención de llamadas" son una de esas modalidades.

La situación antes descripta se agrava cuando es el propio estado quien utiliza formas fraudulentas de contratación.

El proyecto de Cambiemos concibe a los/as trabajadores/as como *"un costo laboral que hay que bajar"* y por ello avanza por un lado en su política de despidos y por el otro, en precarizar las condiciones de empleo.

Se desentiende de este modo del carácter que tiene el Estado como garante de derechos. Por ello, lejos de robustecer las políticas públicas de protección, ampliación y promoción de los mismos, las ha vaciado y/o achicado. El Estado ya no cumple la función de construir las condiciones para que todos/as ejerciten los derechos de los que son titulares. Ya no produce y distribuye con criterios de justicia, pues se considera que es el "mercado" quien se "ocupa de producir y distribuir los bienes materiales y simbólicos". De esta manera, el Estado ha renunciado a su obligación constitucional de defender el empleo y el salario justo, multiplicándose exponencialmente los despidos, violentando severamente derechos constitucionales consagrados asimismo en diversos tratados internacionales de Derechos Humanos con jerarquía constitucional.

H.C. DE DIPUTADOS Pcia. BS. AS. FOLIO 4

Hoy la provincia de Buenos Aires tiene la tasa de desempleo más alta de los últimos 10 años.Esta situación deja a las familias en una profunda y dolorosa incertidumbre, teniendo en cuenta además un contexto de endeudamiento, tarifazos, inflación, recortes en las jubilaciones y en las asignaciones familiares, extremando el escenario de vulnerabilidad.

En este contexto y por los motivos descriptos, es que entendemos que resulta imprescindible regular la actividad de los trabajadores/as que se desempeñan bajo la órbita del poder ejecutivo de la provincia de Buenos Aires, en diversos centros de atención telefónica. Partimos de la certeza de que el trabajo es un derecho humano y que es el Estado, a través de las políticas que diseña su gobierno, quien debe promoverlo, protegerlo y garantizarlo, y no destruirlo y precarizarlo.

En este sentido especial atención nos merecen los/as trabajadores/as precarizados/as, bajo diversas modalidades contractuales. Situación que se agrava cuando el empleador que precariza a los/as trabajadores/as es el propio estado, dado que cuando las tareas que desarrolla un/a trabajador/a, son las propias de los/as empleados/as de planta permanente y conciernen a la actividad permanente, normal y regular de la empleadora (sector público), -las que por otra parte al abarcar períodos que se extienden y prorrogan por años-, demuestran la existencia de un uso abusivo de las formas legales, esto es la existencia de parte de la administración de una clara desviación de poder a efectos de encubrir, mediante la figura de contrato de locación de servicios o contrato de trabajo por tiempo determinado –los cuales son sucesivamente renovados- un vínculo de empleo permanente. Aplica aquí la figura del fraude a la ley. Por lo expuesto no quedan dudas entonces que la relación laboral habida entre las partes debe encuadrarse sobre la base del principio de primacía de la realidad: en una relación

H.C. DE DIPUTADOS Pcia. BS. AS. FOLIO

de empleo público con el goce pleno y efectivo del derecho consagrado constitucionalmente a la estabilidad laboral.

El art 14 bis de la C.N.,establece que:*"El trabajo en sus diversas formas gozará de la protección de las leyes, las que asegurarán al trabajador condiciones dignas y equitativas de labor [...] protección contra el despido arbitrario; estabilidad del empleado público".*

Dice al respecto Bidart Campos que *"todo el 14 bis debe interpretarse con amplitud generosa, porque de sus antecedentes, de su debate, de su aprobación, de su espíritu, de su raíz hincada en el constitucionalismo social, se desprende que le constituyente del 57 quiso dar una cobertura total a los principios del constitucionalismo social".*

Cuando desde la doctrina se analiza la relación de empleo público y su protección constitucional, se hace referencia al derecho a la estabilidad, restringiéndose a ese principio la regulación constitucional del vínculo, descuidando el resto de las normas protectoras que han sido previstas para el trabajador privado también se aplican.

Ante esta situación fáctica corresponderá citar lo dicho por Bidart Campos en punto a que "*La relación de empleo público goza de estabilidad [...] Cuando la administración sustrae ilegítimamente de ese régimen de estabilidad a un agente al que, sin causa legítima, o con desviación de poder, contrata transitoriamente, la descalificación del proceder administrativo engendra la responsabilidad de conferir al agente indebidamente contratado el status del personal estable, porque tal es el principio constitucional. La temporalidad es la excepción [...] La autonomía de la voluntad en ese ámbito sólo es válidamente reconocible cuando no se esquiva – a través de un contrato [...] viciado de ilegitimidad, la regla de la estabilidad. Concurren además razones de moralidad administrativa [...] para afianzar la*

H.C. DE DIPUTADOS FOLIO 9 Pcia. BS. AS.

noción de que el llamado Estado de Derecho no consiente que al margen de la legalidad y de la ética se burlen o se retaceen los derechos constitucionales, que a favor del empleado público provienen del art. 14 bis de la Constitución...".En este orden de ideas, se debe tener presente lo expuesto por varios convencionales constituyentes de 1957: "*Losempleados públicos constituyen una categoría especial de trabajadores pero son trabajadores*", yque "*la estabilidad consagrada no sólo se limita a la protección contra el despido sino que tiene mayor amplitud en cuanto ella se vincula a la justicia en el ingreso, al escalafón y en definitiva, a la garantía de la defensa frente a la posibilidad de la cesantía*".-

Particularmente y respecto del régimen de los/as trabajadores/as estatales de Centros de Atención telefónica, no existe hoy en la provincia un régimen específico que los/as ampare, quedando expuestos/as a la precarización laboral y de las formas de contratación.

En el contexto de la desregulación, la actividad se desarrolló sin marcos legales que tengan en cuenta sus especificidades y menos aún, proteja a sus trabajadores/as. Así puede entenderse que no legislar aún, sobre este tema es una deuda pendiente y que con este proyecto vamos a saldar.

Esa falta de regulación específica se tradujo en numerosas complicaciones para los/as trabajadores/as que terminan desprotegidos/as. Una de ellas es que la actividad desarrollada se enmarcara en regulaciones no adaptadas. Así es común englobar la actividad del teleoperador en el convenio de los empleados de comercio.

Y esta cuestión es fundamental porque, entre otras cuestiones, la actividad requiere una mirada y comprensión especial debido a la particularidad de sus tareas cotidianas. Es un trabajo sedentario y repetitivo que presenta reconocidas

H.C. DE DIPUTADOS FOLIO 10 Pcia. BS. AS.

características de insalubridad producto de su alta exigencia psíquica y mental que resulta en un desgaste muy alto en los trabajadores que suelen tener stress, irritabilidad, intolerancia y agresividad social, además de problemas visuales, dolores en la espalda y cuello propio de estar sentados frente a computadoras, así como disfonías crónicas y hasta nódulos en las cuerdas vocales y/o pérdida de la voz gracias a la sobre exigencia del uso de la voz y muchos otros trastornos respiratorios, digestivos, etc. Estas cuestiones tienden a agravarse porque generalmente la infraestructura y las condiciones ambientales son inadecuadas.

El proyecto que se presenta busca definir un marco regulatorio en cuanto a los derechos laborales y las obligaciones que deben ser respetadas por los/as trabajadores/as de centros de atención telefónica (comúnmente llamados/as teleoperadores/as) y el empleador estatal, esto es el poder ejecutivo de la provincia de Buenos Aires; definiendo ciertas condiciones laborales para su actividad. Recoge asimismo los intentos de darle marco normativo al tema y tomó en cuenta los planteos elaborados por la Federación de Obreros y Empleados Telefónicos de la República Argentina, así como estudios que se realizaron sobre la actividad delos/asteleoperadores/as, entre ellos "Telegestión: su impacto en la salud de los trabajadores" de Julio César Neffa y otros investigadores (1998); "La tarea de los operadores telefónicos y sus condiciones de trabajo en las empresas concesionarias de la ex Ente" de Verónica Lascano y Federico Vocos, del Taller de Estudios Laborales y "Condiciones y medio ambiente de empleados telefónicos afectados al servicios de telegestión (112, 110, 114, 000): diagnóstico preliminar y recomendaciones" de Juan Jorge Fariña y Carlos Gutiérrez de la Cátedra de Psicología, Etica y Derechos Humanos de la Facultad de Psicología de la Universidad de Buenos Aires (2001), "Operativo Call Center 2010" informe del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social; "Tercerización de servicios en la argentina: empleo y gestión de RRHH en los call centers" Andrea del Bono

H.C. DE DIPUTADOS
FOLIO
Pcia. BS. AS.

(CONICET - CEIL-PIETTE - UNLP) y Laura Henry (CONICET - CEILPIETTE) (2008); "Experiencias laborales juveniles. Los agentes telefónicos de call centers offshore en Argentina", Trabajo y Sociedad, vol. IX, nº 10, Santiago del Estero, Argentina. (MTEySS). Del Bono, A. y Bulloni, M. (2008).

Por lo expuesto y atento a la necesidad de darle un marco legal específico a esta actividad, que mejore las condiciones de trabajo de este sector, y les otorgue los derechos derivados de la relación de empleo público, como lo es la estabilidad laboral y la protección contra el despido arbitrario y contra las formas fraudulentas de contratación; es que solicitamos a nuestros pares legisladores y legisladoras que acompañen con su voto la sanción del presente proyecto de ley.

JULIO CÉSAR PEREYRA
Diputado
H.C. Diputados de la Pcia. Bs. As.

Dra. FLORENCIA SAINTOUT
Diputada
H.C. Diputados Pcia. de Bs. As.

Miguel Fumes
Diputado
Unidad Ciudadana F.P.V.-PJ
H. C. Diputados Pcia. Bs. As.

ROCIO S. GIACCONE
Diputada
H.C. Diputados Pcia. Bs. As.

MARIA ALEJANDRA MARTINEZ
Diputada
Bloque Convicción Peronista
H.C. Diputados Prov. Bs. As.

GUILLERMO KANE
Diputado
Bloque Frente de Izquierda y de los Trabajadores
H.C. Diputados Pcia. Bs. As.