



República Oriental del Uruguay

Convenios
COLECTIVOS

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

Subgrupo 19.2 - Call Center

Aviso N° 38361/013 publicado en Diario Oficial el 14/11/2013

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 24 de octubre de 2013, reunido el Consejo de Salarios del **Grupo No. 19 “SERVICIOS PROFESIONALES, TÉCNICOS, ESPECIALIZADOS Y AQUELLOS NO INCLUIDOS EN OTROS GRUPOS”** integrado por: la delegada del Poder Ejecutivo Dra. Beatriz Cozzano, el delegado del sector empresarial Cr. Hugo Montgomery y los delegados de los trabajadores Sres. Eduardo Sosa y Daniel Delgado (FUECYS) RESUELVEN:

PRIMERO: Las delegaciones del sector empresarial y de los trabajadores presentan a este Consejo el convenio suscrito en el día de hoy correspondientes al subgrupo 19.2 “Call Center” con vigencia desde el 1° de julio de 2013 al 30 de junio de 2016.

SEGUNDO: Por este acto se recibe el citado convenio, a efectos de la 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 24 de octubre de 2013, **POR UNA PARTE:** el Cr Hugo Montgomery en representación de la Cámara Nacional de Comercio y Servicios de Uruguay y Natalia Massaro y Sebastián Pahor en representación de la Cámara de Telecomunicaciones del Uruguay **Y POR OTRA PARTE:** en representación de FUECYS Eduardo Sosa y Daniel Delgado y Maximiliano Stefano, Nicolás Soria y Modesto Olivera 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 julio de 2013 y el 30 de junio de 2016 (36 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: Ajuste de salarios al 1° de julio de 2013 A partir del 1° de julio de 2013 todos los salarios del sector vigentes al 30 de junio de 2013 ajustaran **7,39%** producto de la acumulación de los siguientes ítems a) Inflación esperada 5% resultante del promedio entre la meta mínima y máxima de inflación (centro de la banda) del Banco Central para el período 1° de julio de 2013 a 30 de junio de 2014 y b) Correctivo 2.28% de acuerdo a lo pactado en el convenio de fecha 13 de julio de 2011 publicado y registrado de conformidad a la normativa vigente. Como resultado de lo señalado los salarios mínimos del sector a partir del 1° de julio de 2013 serán:

Operador- Telemarketers hasta 9 meses	\$ 10.338	39 hs semanales
Operador- Telemarketers de 9 a 18 meses	\$ 11.229	39 hs semanales
Operador- Telemarketers de 18 a 27 meses	\$ 12.036	39 hs semanales
Operador telemarketers de más de 27 meses	\$ 12.408	39 hs semanales
Asistente especializado	\$ 12.408	44 hs semanales
Supervisor operativo	\$ 13.364	44 hs semanales
Limpiador/sereno	\$ 10.338	44 hs semanales
Cadete	\$ 10.338	44 hs semanales
Recepcionista	\$ 11.229	44 hs semanales
Auxiliar administrativo	\$ 12.408	44 hs semanales
Auxiliar técnico	\$ 12.408	44 hs semanales
Encargado administrativo	\$ 15.274	44 hs semanales
Técnico calificado	\$ 19.091	44 hs semanales

Los salarios mínimos correspondientes a la categoría Operador Telemarketer, no podrá ser integrados con las partidas no gravadas a que hace referencia el artículo 167 de la Ley N° 16.713 referentes al tickets alimentación.

Los salarios antes mencionados 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 empresas que hubieran dado aumentos a cuenta del presente ajuste podrán descontarlos.

Aquellos trabajadores que cobren variables deberán tener un salario mínimo asegurado equivalente al 30% del mínimo de su categoría, lo que implica que ese porcentaje no puede integrarse con variables.

CUARTO: Ajuste del 1° de enero de 2014: El 1° de enero de 2014 los **salarios mínimos** se ajustarán 5% por concepto de crecimiento de salario real en tanto que los trabajadores que perciban **salarios hasta 20% por encima del salario mínimo** de su categoría recibirán un incremento de 1,5% por igual concepto y **aquellos que superen el 20% por encima del salario mínimo de la categoría** recibirán un incremento de 1%.

QUINTO: Ajuste del 1° de julio de 2014 El 1° de julio de 2014 todos los salarios del sector 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 1° de julio 2014 a 30 de junio de 2015 y b) correctivo para cubrir las eventuales diferencias entre la inflación prevista para el período 1° de julio 2013 a 30 de junio de 2014 y la inflación real de igual período.

SEXTO: Ajuste del 1° de enero de 2015. El 1° de enero de 2015 los **salarios mínimos** recibirán un incremento de 4% por concepto de crecimiento de salario real. **Los sobrelaudos hasta 20% por encima del salario mínimo de su categoría** se incrementarán 1,5%, en tanto que los que superan el 20% se incrementarán 1% en igual oportunidad y por igual concepto.

SEPTIMO: Ajuste del 1° de julio de 2015. El 1° de julio de 2015 todos los salarios del sector 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 1° de julio 2015- 30 de junio 2016; b) correctivo para cubrir las eventuales diferencias entre la inflación prevista para el período 1° de julio 2014- 30 de junio 2015 y la inflación real de igual período.

OCTAVO: Ajuste del 1° de enero de 2016. El 1° de enero de 2016 los **salarios mínimos** recibirán un incremento de 4% por concepto de crecimiento de salario real. **Los sobrelaudos hasta 20% por encima del salario mínimo de su categoría** se incrementarán 1,25% en tanto que **los que superan 20%** se incrementarán **0.75%** en igual oportunidad y por igual concepto.

NOVENO: Correctivo final. Al término de este convenio se revisarán los cálculos de la inflación proyectada para el período 1° de julio 2015 a 30 de junio 2016, 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 1° de julio de 2016.

DÉCIMO: Todos los ajustes mencionados en las cláusulas anteriores no se aplicarán a las remuneraciones de carácter variable por ejemplo comisiones.

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

DÉCIMO SEGUNDO: Aquel trabajador que en forma transitoria sustituya a otro en una categoría superior, percibirá el salario que el presente convenio establece para dicha categoría, durante el período que realice la sustitución.

DÉCIMO TERCERO: Beneficios y condiciones de trabajo anteriores Se ratifica

la vigencia de todos los beneficios negociados en convenios anteriores que no se contrapongan con el presente y que se detallan en el anexo adjunto.

DÉCIMO CUARTO: Licencia por enfermedad Las empresas se harán cargo del tercer día no cubierto por DISSE para aquellas enfermedades que tengan 15 días o más de certificación.

DÉCIMO QUINTO: Licencia por paternidad, fallecimiento y matrimonio Los trabajadores contarán con 1 día más de licencia que los establecidos en la normativa legal vigente a la fecha del presente convenio.

DÉCIMO SEXTO: Licencia especial para víctimas de violencia doméstica En aquellos casos en que el trabajador/a, sea víctima de violencia doméstica (violencia física) comprobada a través de la denuncia policial o penal correspondiente, las empresas otorgarán 5 días hábiles de licencia especial sin goce de sueldo, con un máximo de 2 veces en el año y siempre que exista intervención de Médico Forense, de la que surja la existencia de lesiones. El comprobante de la denuncia, así como la acreditación de la intervención del Médico Forense, deberán ser presentados dentro de los 5 días siguientes al reintegro del trabajador/a. En caso de posterior levantamiento de la denuncia se perderá el derecho a usufructuar este beneficio nuevamente. Para el caso de que el Forense no acredite la existencia de lesiones, los días gozados por licencia se consideraran faltas injustificadas.

DÉCIMO SÉPTIMO: Pago de carnet de salud Las empresas se harán cargo del costo de la renovación del carnet de salud para aquellos trabajadores que tengan más de 12 meses en la empresa y cada dos años. Aplica para el carnet de salud básico laboral, cuya renovación deberá ser solicitada por el trabajador en un lapso no menor a los 30 días previos al vencimiento. Las empresas tendrán la potestad de determinar el lugar donde se efectuará la renovación y de exigir al trabajador la documentación pertinente.

DÉCIMO OCTAVO: Nocturnidad Se eleva el porcentaje de nocturnidad previsto en el artículo doce del convenio de fecha 13 de noviembre de 2008 al 30%.

DÉCIMO NOVENO: Los beneficios establecidos en los numerales décimo cuarto a décimo octavo entraran en vigencia a partir del 1ero de noviembre de 2013.

VIGÉSIMO: Cláusula de salvaguarda En caso de que la inflación anual medida entre el 1/7/13 y 30/6/14 supere el 12%; entre el 1/7/14 y 30/6/15 supere el 13% y entre el 1/7/15 y el 30/6/16 supere el 15%; o si el PIB tiene una caída en tres trimestres consecutivos; caducará el presente convenio, obligándose las partes a convocar al Consejo de Salarios del sector en un plazo máximo de 60 días con el fin de negociar nuevamente los salarios y/o ajustes pactados en el presente convenio.

VIGÉSIMO PRIMERO: 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). Leida, firman de conformidad.

BENEFICIOS CALL CENTER

Categorías - A partir del 1º de julio de 2008, rigen en el sector las categorías enunciadas en el Art. 2 del Convenio Colectivo de 13/11/2008

Reducción de 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". (Art. 11 del Convenio Colectivo de 13/11/2008)

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". (Art 12 del Convenio Colectivo de 13/11/2008)(modificado convenio actual)

Suspensión del Servicio - "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". (Art. 13 del Convenio Colectivo de 13/11/2008)

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". (Art. 14 del Convenio Colectivo de 13/11/2008)

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". (Art. 15 del Convenio Colectivo de 13/11/2008)

"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". (Art. 18 del Convenio Colectivo de 13/7/2011) (modificado convenio actual)

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". (Art. 16 del Convenio Colectivo de 13/11/2008)

"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%". (Art. 19 del Convenio Colectivo de 13/17/2011)

Equidad de Género - "Las partes acuerdan exhortar al cumplimiento de las siguientes leyes de género: Ley 16.045 de no discriminación por sexo; Ley 17.514 sobre violencia doméstica y Ley 17.817 referente a xenofobia, racismo y toda forma de discriminación. Así mismo 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 16.045 y Declaración Socio Laboral 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”, (Art. 17 del Convenio Colectivo de 13/11/2008 y Art 21 del Convenio Colectivo de 13/7/2011)

“Se acuerda en forma expresa el cumplimiento de lo establecido en la Ley 17.242 sobre prevención del cáncer génito mamario; la Ley 16.045 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”. (Art. 18 del Convenio Colectivo de 13/11/2008)

Normas de Seguridad - “Las partes se comprometen a aplicar la reglamentación que surja del Decreto 291/007”. (Art. 20 del Convenio Colectivo de 13/11/2008)

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”. (Art. 22 del Convenio Colectivo de 13/7/2011)

Transitoriedad - “Aquellos trabajadores que realicen regularmente más de una función, recibirán el salario correspondiente a dicha categoría, durante el período que realice la sustitución”. (Art. 21 del Convenio Colectivo de 13/11/2008 y Art. 15 del Convenio Colectivo de 13/7/2011)

“Aquel trabajador que en forma transitoria sustituya a otro en una categoría superior, percibirá el salario correspondiente a dicha categoría, durante el período que realice la sustitución”. (Art. 22 del Convenio Colectivo de 13/11/2008 y Art. 16 del Convenio Colectivo de 13/7/2011)

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 los 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 quince 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 él o los delegados 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 máximo de licencia que corresponda según aplicación de lo establecido en los literales a) y d) de este artículo”. (Art. 7 de Convenio Colectivo de 24/10/2006 y Art. 25 del Convenio Colectivo de 13/11/2008) “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 necesitare 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". (Art. 25 del Convenio Colectivo de 13/7/2011)

Licencia Sindica para Dirigentes Nacionales - "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. (Art. 26 del Convenio Colectivo de 13/7/2011)

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)". (Art. 23 del Convenio Colectivo de 13/7/2011)

Dra. Beatriz Cozzano; Cr. Hugo Montgomery; Sres. Eduardo Sosa y Daniel Delgado; Sra. Natalia Massaro; Sr. Sebastián Pahor; Sr. Maximiliano Stefano; Sres. Nicolás Soria y Modesto Olivera.