

**CONVENIO COLECTIVO DE TRABAJO PARA LA ACTIVIDAD DE SERVICIOS DE CENTROS DE CONTACTOS**

**Partes Intervinientes:**

Asociación de Trabajadores Argentinos Centros de Contactos (ATACC)  
Cámara Argentina de Centros de Contacto (CACC).

**Lugar y fecha de celebración:**

En la ciudad de Córdoba a los 5 días del mes de mayo de 2014.

Actividad y categoría de trabajadores a que se refiere:

Empresas radicadas en la Ciudad de Córdoba que dedican su actividad a la explotación comercial de los servicios de contactos para terceros.

Personal afectado a dicho servicio:

Cantidad de trabajadores beneficiarios a la fecha de suscripción del presente convenio es de 18.000.

**Zona de Aplicación:**

En el ámbito de la Personería Gremial y aplicación del presente Convenio Colectivo de Trabajo de la Asociación de Trabajadores Argentinos de Centros de Contactos.

**Periodo de Vigencia:**

Se establece en Dos años, desde el 01/05/2014 hasta el 30/04/2016

**ARTICULO 1º: RECONOCIMIENTO DE REPRESENTACION.**

La Cámara Argentina de Centros de Contacto, reconoce a la Asociación de Trabajadores Argentinos de Centros de Contacto como legítimos representantes de los trabajadores de las empresas que la integran y que se desempeñan en alguna de las categorías que serán descriptas en el presente Convenio. A su vez, la ATACC, reconoce a la CACC, como la entidad empresaria con aptitud representativa para negociar colectivamente en los términos de la legislación vigente, en representación de las empresas prestadoras de servicios de contactos para terceros asociadas a la misma.

Las partes consideran que las características propias de la actividad hacen necesaria la regulación de sus modalidades y condiciones de trabajo específicas, adaptándolas a la dinámica evolución que tiene y tendrá la provisión y comercialización de los servicios considerados y la incorporación de otros en el futuro.

**ARTICULO 2°: AMBITO DE APLICACIÓN PERSONAL Y TERRITORIAL**

Este convenio será de aplicación a todos los trabajadores que se desempeñen en relación de dependencia en empresas radicadas en el territorio de la Ciudad de Córdoba que dediquen su actividad a la explotación de los servicios de contactos para terceros, enumerando a modo de ejemplo las siguientes actividades: Recepción de solicitudes, reclamos y/o denuncias de clientes/usuarios, Recepción de consultas sobre información de productos o servicios, Realización de encuestas de diversos contenidos, Contactos de fidelización de clientela, Gestión de las relaciones entre las empresas y sus clientes, Venta y/o cobranza de productos/servicios, Servicios relacionados con soporte tecnológico mesa de ayuda, Investigaciones de mercado, atención de redes sociales, carga de datos, servicios de post venta, encuestas, estadísticas, censos, entre otras.

**PERSONAL EXCLUIDO:** Queda excluido de la presente convención todo el personal dependiente de las empresas y/o establecimientos que, por la índole y características de las tareas y/o funciones a su cargo, no se encuentren comprendidos en las funciones y categorías previstas en el artículo 8 y 9, como así también el que de alguna manera ejerza facultades de organización y dirección, el que se regirá por las disposiciones de la Ley de Contrato de Trabajo.

Sin perjuicio de las exclusiones que en función del párrafo anterior pudiesen en cada caso resultar, se declaran excluidos de la aplicación de presente convenio colectivo a:

- a) el personal que tuviera facultades de disponer y/o aplicar sanciones disciplinarias.
- b) personal de dirección o conducción: directores, gerentes, jefes, supervisores, responsables, líderes y analistas.
- c) el personal cuyas tareas y/o funciones impliquen el manejo de y/o acceso a información y/o documentación de carácter confidencial o reservado, financiera y/o contable, al desarrollo de negocios y/o estrategias comerciales y/o empresariales, a información de control de gestión, y datos relacionados a métricas operativas, sistemas de control y/o auditoria y/o sistemas de control de la calidad del servicio.
- d) profesionales cuando cumplan tareas de su especialidad.

**CONDICIONES GENERALES DE TRABAJO**

**ARTICULO 3°: JORNADA. TRABAJO EXTRAORDINARIO.**

El presente Convenio regula dos tipos de Jornada de trabajo: a) Para los trabajadores comprendidos en la Categoría 1 (mantenimiento) y 2 (administrativos) la duración del trabajo no podrá exceder de ocho horas diarias o cuarenta y ocho horas semanales. b) Para los trabajadores comprendidos en la Categoría 3 (operación) conforme lo establecido por el art. 198 de la LCT, se establece un sistema de Jornada de hasta 36 horas semanales como máximo.

Dentro del límite señalado y al momento de formarse cada contrato de trabajo las empresas deberán comunicar al trabajador ingresante el horario y la extensión de su prestación de servicios, adecuando esa extensión al referido límite. En los casos de extensión de la Jornada por un tiempo menor a las 36 horas semanales, el salario básico y los adicionales correspondientes que se hubieren fijado en este Convenio para la Jornada máxima prevista, será el establecido en la escala salarial prevista en el ARTICULO 10° del presente Convenio.

Las empresas podrán determinar horarios de prestación continua o discontinua, trabajos por turnos rotativos o no, distribuidos de lunes a domingo.

En todos los casos se deberá respetar el descanso de doce horas entre Jornada y jornada y el descanso semanal correspondiente. Los diagramas que supongan cambios de turno deberán ser notificados al trabajador afectado con un mínimo de una semana.

Los excesos de tiempo de trabajo respecto de la extensión de la jornada pactada, serán considerados horas extraordinarias y obligaran al pago de los recargos del 50% o 100% según sea día hábil o día de descanso semanal.

La liquidación y pago de las horas extraordinarias podrá efectuarse total o parcialmente en forma conjunta con la liquidación de haberes correspondiente al mes siguiente a aquel en el cual se hubieran devengado en virtud de la fecha de corte o de cierre de novedades que a los efectos de realizar las liquidaciones de haberes pudiera definir cada empleador. Si esta fecha de cierre fuera anterior al último día de trabajo de cada periodo mensual, las horas extraordinarias que pudieran eventualmente desempeñarse dentro del mismo periodo mensual y con posterioridad a la misma, serán incluidas y liquidadas con los haberes a devengarse en el periodo mensual siguiente.

**ARTICULO 4°: DESCANSOS.**

Los trabajadores que se desempeñan como personal de operación, definido en el artículo 9 de este convenio, gozaran los siguientes descansos:

- a) Descanso Semanal: 35 horas continuas por cada semana trabajada.
- b) Descanso durante la Jornada: el trabajador gozara de un descanso equivalente al siete coma siete por ciento (7,7%) de la jornada diaria efectivamente trabajada, que podrá ser fraccionado por el empleador en dos (2) periodos. En cualquier caso el empleador deberá otorgar los descansos cuidando la salud de los trabajadores y no afectar la normal prestación del servicio.

Con respecto a este punto, se acuerda que el descanso intra jornada comience a ejecutarse a partir de la segunda hora de trabajo

- c) Descanso entre jornadas, en todos los casos se respetara la pausa establecida en el art. 197, última parte de la LCT.

**ARTICULO 5°: AMPLITUD FUNCIONAL. CONDICIONES DE TRABAJO**

Con arreglo a dichas facultades de dirección y organización reconocidas en la ley 20.744 (t.o.), las empresas podrán implementar modalidades de trabajo por células, por equipos u otros diseños organizacionales, siempre teniendo en vista el debido respeto a la dignidad del trabajador y el cumplimiento de los objetivos de cada empresa.

Asimismo, las empresas podrán disponer cambios en los lugares y horarios de trabajo de los empleados, sin que tal medida pueda ser adoptada como sanción disciplinaria. El cambio indicado no podrá implicar una alteración de las modalidades esenciales del contrato, deberá responder razonablemente a las necesidades y a la operatoria de las empresas, no causar daños materiales o morales al trabajador y ser notificados al trabajador afectado con un mínimo de una semana de antelación.

**ARTICULO 6°: CAPACITACION.**

La capacitación laboral es entendida tanto como necesidad empresaria y como derecho de los trabajadores.

Las partes promoverán, por los medios que consideren pertinentes, la capacitación profesional de los trabajadores comprendidos en este convenio, de acuerdo a la actividad y necesidades de las empresas.

La capacitación deberá hacerse prevalentemente en horarios de trabajo y siempre será en todo a cargo del empleador.

**ARTICULO 7°: ELEMENTOS Y EQUIPOS DE TRABAJO.**

Las Empresas deberán proveer al personal de la totalidad de los elementos y equipos necesarios para el desempeño de cada tarea.

Tales elementos serán reemplazados oportunamente, cuando debido a fallas o al deterioro por el normal uso se vuelvan inadecuados para los fines a que están destinados, o bien, debido a cambios tecnológicos o de diseño.

Los equipos de trabajo, necesarios para la ejecución de las tareas son de propiedad del empleador y serán provistas con cargo de devolución, debiendo ser devueltos a simple requerimiento de esta última, obligándose el trabajador al cuidado de los mismos durante el transcurso de la Jornada laboral.

El personal deberá realizar un uso correcto y seguro de los equipos, elementos y útiles, según las instrucciones recibidas del empleador, manteniéndolas en buen estado de conservación. El incumplimiento de estas condiciones será pasible de sanciones.

Los equipos informáticos, las capacidades de almacenamiento de datos existentes en los mismos y durante los tiempos de trabajo remunerados, son recursos de propiedad del empleador, teniendo este expreso derecho de auditar el contenido de los mismos con el fin de controlar su adecuada utilización a los fines de la prestación de los servicios asignados. Esta autorización incluye el contenido de las cuentas individuales de correo electrónico asignadas por las empresas al personal como herramienta destinada a viabilizar el dinámico desarrollo de sus tareas y comunicaciones laborales; y la posibilidad de grabar en forma total e a modo de muestree las comunicaciones mantenidas en oportunidad de la prestación de los servicios a empresas clientes, con el objeto de evaluar la calidad de los servicios prestados, acreditar a los clientes la efectiva prestación de los mismos, realizar la guarda a modo de respaldo a los efectos que pudieran resultar necesarios, etc.



**ARTICULO 8°: CATEGORIZACIÓN DE FUNCIONES Y PROFESIONALES.**

Las partes enuncian seguidamente, a título ejemplificativo, las actividades, tareas y definiciones funcionales del personal que se desempeña en empresas de servicios de centros de contacto y procesos de negocios y que se considera comprendido en el presente convenio colectivo, sin que dicha descripción de tareas en sus distintas especialidades importe ni implique para los empleadores la obligatoriedad de cubrir dichas posiciones:

**PERSONAL DE MANTENIMIENTO:** Personal que las empresas decidan afectar al mantenimiento y/o limpieza de sus respectivos establecimientos, así como el que realiza tareas atinentes a cadetería, mensajería, prevención de pérdidas, con excepción de los casos en que las empresas decidan contratar a proveedores de estos servicios.

**PERSONAL ADMINISTRATIVO:** Personal que realiza tareas administrativas de rutina pautadas por normas y procedimientos establecidos, que se encuentran bajo supervisión durante todo el desarrollo de su tarea y que no están alcanzadas por la exclusión del ARTICULO 2°.

**PERSONAL DE OPERACIÓN:** Agrupa a los trabajadores que para el cumplimiento de su tarea principal interactúan con terceros (usuarios de los clientes) de los servicios prestados a través de cualquier medio de comunicación a distancia.

A título enunciativo y no abarcativo se describen las tareas correspondientes a esta función:

**ATENCIÓN AL CLIENTE:** son los trabajadores responsables de interactuar en uno o más idiomas con el usuario en relación a consultas, generales y técnicas, reclamos, trámites administrativos, y cualquier otra interacción que el mismo demande en relación al servicio prestado; identificando sus necesidades y utilizando con carácter confidencial toda la información disponible, mediante el cumplimiento de los procedimientos y parámetros desarrollados para tal fin, con el objeto de resolver la situación planteada a través de la utilización de cualquier medio de comunicación (entre otros conexiones telefónicas, correo electrónico, comunicación directa vía Internet, o cualquier otro método actual o futuro diseñado para estos fines.)

**MESA DE AYUDA. / SOPORTE TÉCNICO:** los trabajadores responsables de interactuar en uno o más idiomas con el usuario y/o a representantes de atención al cliente, en relación a consultas, reclamos, trámites administrativos y cualquier otra interacción referida a soporte técnico que el usuario demande en relación al servicio prestado; identificando sus necesidades y utilizando con carácter confidencial toda la información disponible, mediante el cumplimiento de los procedimientos y parámetros desarrollados para tal fin, con el objeto de resolver la situación planteada a través de la utilización de cualquier medio de comunicación (entre otros conexiones telefónicas, correo electrónico, comunicación directa vía Internet, o cualquier otro método actual o futuro diseñado para estos fines.)

**GESTIÓN DE SERVICIOS:** los trabajadores responsables de realizar gestiones de ventas, cobranzas, interactuar con el usuario en uno o más idiomas brindando información acerca de nuevos productos, campañas e cualquier interacción que la

## **Asociación de Trabajadores Argentinos de Centros de Contactos**

compañía necesite realizar con sus clientes; identificando sus necesidades y utilizando con carácter confidencial toda la información disponible, mediante el cumplimiento de los procedimientos y parámetros desarrollados para tal fin, con el objeto de resolver la situación planteada a través de la utilización de cualquier medio de comunicación (entre otros conexiones telefónicas, correo electrónico, comunicación directa vía Internet, o cualquier otro método actual o futuro diseñado para estos fines).

**SOPORTE OPERATIVO:** los trabajadores que se ocupan del registro de datos, seguimiento de casos, reporte de resultados.

**NIVELES PROFESIONALES. ASIGNACIONES FUNCIONALES**

**ARTICULO 9º: DETERMINACIÓN DE CATEGORÍAS.**

El presente convenio comprende las siguientes categorías profesionales:

- 1 (uno): Personal de Mantenimiento.
- 2 (dos): Personal de Administrativo.
- 3 (tres): Personal de Operación.

Las empresas de acuerdo a sus respectivas características definirán en cada caso, las funciones que integraran cada una de las categorías profesionales, sobre la base de considerar el requerimiento de habilidades, conocimientos, educación, formación, experiencia, idoneidad y demás condiciones particulares específicas necesarias para la correcta ejecución de las tareas correspondientes.

**ESTRUCTURA DE REMUNERACIONES**

**ARTICULO 10º: SALARIOS BASICOS.**

Se establece un salario fijo básico mensual, para todas las categorías laborales que cumplan con la Jornada máxima, equivalente al valor mínimo que se indica seguidamente.

Categoría	Valor del Salario Básico
1 (uno): Mantenimiento	\$
2 (dos): Administrativo	\$
3 (tres): Operación	\$

Consultar en [www.atacc.com.ar](http://www.atacc.com.ar) los básicos salariales actualizados en base a las últimas paritarias.

## **Asociación de Trabajadores Argentinos de Centros de Contactos**

En el Anexo 1, se fijan los valores correspondientes al salario básico y suma no remunerativa extraordinaria de la Categoría 3 según la extensión de Jornada respectiva.

**ARTICULO 11: ADICIONALES SALARIALES.**

Para los salarios básicos fijados en las escalas del artículo precedente se establecen los siguientes adicionales:

**a) Adicionales obligatorios.**

1. **Presentismo y asistencia perfecta:** se establece un adicional por “presentismo” que percibirá todo trabajador que acredite en el mes no registrar más de una ausencia de manera injustificada, no computándose como tal las que se funden en licencias legales y/o convencionales, el que se fija en el seis por ciento (6%) del salario bruto mensual. Este adicional se incrementará en un cuatro por ciento más (4%) en el caso de no haber usufructuado el trabajador licencias legales, o convencionales, es decir, que no registre ausencia por ningún tipo o motivo, ni aun las fundadas en licencias legales y/o convencionales.

El adicional del cuatro por ciento (4%) correspondiente al presentismo perfecto no será descontado en los casos de ausencia por: vacaciones, licencia por maternidad, horas de lactancia, retiros anticipados, franquicias horarias por motivos sindicales y paros de transporte siempre y cuando la empleadora no se haga cargo del costo del mismo. En todos los casos citados estas ausencias no se consideran para el cálculo del cuatro por ciento (4%) del mes liquidado.

2. **Puntualidad:** El adicional por “puntualidad”, lo percibirá todo trabajador que acredite en el mes no registrar ninguna llegada tarde. En este sentido no será admitida causa de justificación alguna que hubiere provocado demora en el ingreso, aun las fundadas en licencias legales y/o convencionales. Este adicional, se fija en el CERO COMA CINCO POR CIENTO (0,5%) del salario bruto mensual.
1. **Por antigüedad:** Se establece un adicional por antigüedad, el que se fija en el uno por ciento (1%) del salario básico mensual del trabajador, por cada año aniversario.

**b) Adicionales voluntarios variables por objetivos.**

Las empresas podrán establecer sistemas voluntarios y adicionales de compensación a su personal, a través de la instrumentación de mecanismos de incentivos y/o premios y/o sistemas de pago variable, o de cualquier otra naturaleza, de acuerdo a las modalidades y realidad propia del servicio prestado y objetivos predeterminados para cada tipo de función. Dichos sistemas podrán alcanzar a un nivel y/o sector en forma parcial o bien contemplar alternativas diferenciadas, dentro de un mismo nivel, sector, función o tarea, debiendo notificar a cada empleado en su caso, las características cualitativas y cuantitativas del mismo.

**ARTICULO 12º: REMUNERACIONES MINIMAS.**

Las remuneraciones establecidas en el presente convenio colectivo de Trabajo serán consideradas como importes mínimos, por lo cual, en ningún caso la aplicación de este convenio podrá dar lugar a disminución de las actuales remuneraciones de los trabajadores. Este artículo, tampoco impedirá que el empleador decida, de manera unilateral, asignar una remuneración mayor a las estipuladas en el ARTÍCULO 10º.

**ARTICULO 13° TRABAJADORES QUE SE DESEMPEÑEN EN MÁS UNA CATEGORIA.**

Cuando un trabajador sea ocupado en más de una categoría del presente convenio, se le asignará el sueldo correspondiente a la categoría mejor remunerada, excepto, en los casos de un reemplazo temporario, continuo o alternado, que no supere los 90 días del año calendario.



**ARTICULO 14°: VIATICOS O GASTOS DE TRASLADO.**

Las empresas reconocerán el reintegro de los gastos suplidos por los trabajadores con motivo de la prestación de servicios fuera de la sede del establecimiento donde trabajen habitualmente.

**ARTICULO 15°: CERTIFICADO DE TRABAJO.**

Las empresas están obligadas a otorgar un certificado de trabajo a los tres (3) días de producido el ingreso del trabajador, en donde conste la fecha de ingreso, la categoría, el nombre de la empresa, el domicilio de la misma y el salario convenido. La copia suscripta por el trabajador deberá ser incorporada a su legajo.

**COMISIONES BIPARTITAS**

**ARTÍCULO 16º; INTERPRETACION DE NORMAS CONVENCIONALES.**

Las partes convienen constituir una Comisión Paritaria, en los términos del art. 13 de la Ley 14.250 (t.o.) y compuesta por igual cantidad de miembros de cada sector, con funciones de interpretación del presente convenio y categorización profesional.

Cualquiera de las partes podrá convocar para que se reúna la comisión paritaria, debiendo notificar a la otra parte la cuestión o cuestiones que se someterán a consideración del organismo paritario, el que se deberá integrar y funcionar dentro de los dos (2) días de la convocatoria fijando como sede la Ciudad de Córdoba.

Para el caso que cualquiera de las partes plantee una cuestión de interpretación y/o aplicación de las normas del presente convenio para que la considere la comisión paritaria, si la misma no fuera resuelta dentro de los 60 días corridos de formulada la cuestión, se considerara automáticamente que por el solo transcurso del tiempo existe un conflicto de derecho, habilitando a cualquiera de las partes de concurrir ante la autoridad que estime pertinente.

**ARTICULO 17°: LICENCIAS MÉDICAS. DISCREPANCIA.**

**PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN. JUNTA MÉDICA PARITARIA:**

Para dirimir las discrepancias entre el diagnóstico médico del trabajador y del control médico designado por la empresa en los términos del Art. 210 de la LCT, cualquiera sea el tiempo de la duración de la prescripción del reposo, la empresa podrá someter el caso por ante la JUNTA MEDICA PARITARIA creada por este convenio colectivo de trabajo y/o ante la Autoridad Administrativa del Trabajo, a su elección.

A los efectos de este artículo se crea la JUNTA MEDICA PARITARIA que estará integrada por un médico que designe el Sindicato, un médico que designe la Empresa y un tercer médico que será designado de común acuerdo por las partes. Esta Junta Médica se constituirá en cada empresa dentro de los treinta días de suscripto el presente Convenio y su funcionamiento se extenderá por dos años, pudiendo ser designada nuevamente en forma ilimitada.

Esta comisión deberá reunirse y estudiar el caso, dando dictamen dentro de los diez (10) días de solicitada y especialmente expedirse sobre: a) existencia de patología invocada y precedencia e improcedencia de la licencia inculpable pretendida por el período transcurrido, y hasta el día de realización de la Junta Médica y emisión del dictamen médico correspondiente; b) posibilidad de realizar sus tareas normales y habituales.

Desde que se reúna y hasta que se expida la JUNTA MEDICA PARITARIA el empleador deberá seguir abonando las remuneraciones al trabajador. La JUNTA MEDICA PARITARIA deberá expedirse dentro del término máximo de diez (10) días corridos, a contar del pedido de su intervención respecto del tema en cuestión. Si dicho pronunciamiento fuera desfavorable al trabajador, el empleador tendrá derecho a descontarle de sus haberes los días u horas que no hubieren sido justificadas.

Cualquiera de las partes, en caso de dictamen contrario a su posición podrá recurrir a la Autoridad Administrativa conforme normativa vigente y/o acción judicial si considera que corresponde.

El tercer médico designado por acuerdo de la empresa y el sindicato deberá ser pagado por sus servicios profesionales por partes iguales.

**ARTICULO 18°: CONDICIONES DE SEGURIDAD E HIGIENE. COMISION CREADA A ESTOS FINES.**

Las partes asumen la responsabilidad conjunta de velar por el cumplimiento de las normas de Higiene y seguridad del Trabajo y riesgos del trabajo vigentes, a cuyo fin se comprometen a trabajar de manera permanente y efectiva en la prevención del riesgo laboral y la protección de la salud de los trabajadores.

A tales fines, constituyen una comisión de higiene y seguridad del trabajo, compuesta por representantes de las empresas y del sector gremial.

Dicha comisión tendrá por objeto fijar pautas generales para los establecimientos e implementar en las empresas del sector políticas, normas y procedimientos de seguridad en la prevención de accidentes de trabajo, accidentes in itinere y enfermedades profesionales.

Dentro de los 90 días de homologado el presente convenio las partes se reunirán para constituir, integrar y reglamentar el funcionamiento de dicha comisión.

**REGIMEN DE LICENCIAS. LICENCIAS ESPECIALES**

**ARTICULO 19º: VACACIONES.**

Los trabajadores tendrán derecho a gozar de su periodo vacacional anual como lo establece la ley 20.744, o aquella que en el futuro la pudiese modificar o sustituir. El empleador deberá notificar al trabajador el día de comienzo y finalización de sus vacaciones con sesenta días de anticipación. El empleador deberá proceder en el otorgamiento de las vacaciones de modo de asegurar a cada trabajador, que después de gozar vacaciones durante dos periodos no estivales, el tercero corresponda a temporada estival.

**ARTICULO 20°: OTORGAMIENTO DE VACACIONES.**

Los trabajadores que tengan hijos que cursen estudios primarios, tendrán preferencia para que el otorgamiento de sus vacaciones sea durante el periodo de receso de clases.

En el caso de conyugues, que desempeñen tareas en el mismo o distinto establecimiento, se les otorgará la licencia en el mismo periodo, sin perjuicio de cumplir las disposiciones legales vigentes y que ello no perjudique el normal desenvolvimiento del e de los establecimientos.

**ARTICULO 21°: LICENCIA POR MATRIMONIO.**

Los trabajadores, tendrán derecho a una licencia con total goce de haberes de doce (12) días corridos por casamiento en la fecha en que el mismo determine, pudiendo, si así lo decidiere, adicionarlo al periodo de vacaciones anuales. También, se adicionara el derecho de un (1) día de permiso sin pérdida de remuneración por todo concepto para trámites prematrimoniales.



**ARTICULO 22º: MATRIMONIO DE HIJOS. HIJOS DE CONYUGUE.**

El trabajador tendrá derecho, con goce total de remuneraciones de un día (1) día de licencia por casamiento de hijos.

**ARTICULO 23°: NACIMIENTO DE HIJOS.**

El trabajador tendrá derecho, con total goce de sus remuneraciones, de dos (2) días hábiles por nacimiento de hijos.

**ARTICULO 24°: FALLECIMIENTO DE FAMILIARES DIRECTOS.**

El trabajador tendrá derecho, con goce total de sus remuneraciones, de cuatro (4) días de licencia corridos, por fallecimiento de padres, hijos, cónyuges o hermanos/as debiendo presentar la acreditación correspondiente ante su empleador. Cuando por estos motivos el trabajador debiera viajar a mas de 300 kilometres, se otorgaran 2 días corridos mas de licencia, también con total pago de remuneraciones, debiendo justificar la realización del viaje ante el empleador.

**ARTICULO 25°: FALLECIMIENTO DE FAMILIARES DE INDIRECTOS.**

El trabajador tendrá derecho, con goce total de sus remuneraciones, de dos (2) días de licencia corridos, por fallecimiento de abuelos, padres e hermanos políticos e hijos del cónyuge debiendo presentar la acreditación correspondiente ante su empleador.

**ARTICULO 26°: DONACION DE SANGRE.**

El trabajador tendrá derecho, con goce total de sus remuneraciones, de un (1) día de licencia cuando este concurra a dar sangre, debiendo presentar la certificación fehaciente que lo acredite.

**ARTICULO 27º: MUDANZA.**

El trabajador tendrá derecho, con goce total de remuneraciones, a dos (2) días corridos de licencia en caso de mudanza. El trabajador estará obligado a acreditar las constancias correspondientes para justificar dicha licencia.

**ARTICULO 28°: LICENCIAS POR ESTUDIOS PARA TRABAJADORES CURSEN ESTUDIOS SECUNDARIOS.**

El trabajador tendrá derecho a diez (10) días de licencia como máximo por año calendario, con goce de remuneraciones, para rendir exámenes correspondientes al cursado de estudio secundarios. Sera indiferente el tipo de exámenes de que se trate siempre que el trabajador estudiante acredite debidamente haberse sometido a los mismos. Si el trabajador lo solicitara podrá gozar de dos días corridos por examen y acumular esta licencia especial a sus vacaciones anuales.

**ARTICULO 29°: LICENCIAS POR ESTUDIOS PARA TRABAJADORES QUE CURSEN ESTUDIOS UNIVERSITARIOS, TERCARIOS O DE POSGRADO.**

El trabajador tendrá derecho a veinte (20) días de licencia como máximo por año calendario, con goce de remuneraciones, para rendir exámenes correspondientes al cursado de estudios universitarios, terciarios o de post grado. Sera indiferente el tipo de exámenes del cual se trate, siempre que el trabajador estudiante acredite debidamente haberse sometido a los mismos. Si el trabajador lo solicitara podrá gozar de hasta un máximo de cuatro (4) días corridos por examen y acumular esta licencia especial a sus vacaciones anuales. Cuando en el año el trabajador se excediera de la cantidad de cinco (5) exámenes, sin repetir las materias rendidas, se adicionaran cuatro (4) días mas de licencia con goce de remuneraciones.



**ARTICULO 30°: LICENCIA POR FAMILIAR A CARGO.**

El trabajador tendrá derecho, sin goce de remuneraciones, de 30 días al año de licencia por enfermedad de cónyuge, padres o hijos que requieran necesariamente la asistencia personal del trabajador. El trabajador estará obligado a presentar ante el empleador las acreditaciones correspondientes de dicha licencia.

**ARTICULO 31º: LICENCIA MADRE ADOPTIVA.**

Se conviene extender los beneficios contemplados en el artículo 177 de la LCT a la madre adoptiva, al momento del otorgamiento de la tenencia del menor.

**ARTICULO 32º: LICENCIA SIN GOCE DE HABERES.**

Las empresas podrán otorgar licencias sin goce de sueldo en situaciones extraordinarias debidamente fundadas.

**REPRESENTACION SINDICAL**

**ARTICULO 33°: COMUNICACIONES DE LA ENTIDAD SINDICAL.**

Los empleadores deberán proveer a la entidad sindical un lugar físico para comunicar a los afiliados y trabajadores comprendidos en la presente convención colectiva, información de la asociación Gremial.

**ARTICULO 34°: REPRESENTACIÓN GREMIAL.**

El personal comprendido en el presente convenio tendrá su representación en cada empresa por intermedio de los delegados de personal que funcionaran como órgano colegiado y se denominaran comisiones internas.

El número máximo de delegados por establecimiento, será el que fija el art. 45° de la ley 23.551 y su reglamentación del Decreto 467/88 o el que en el futuro le sustituya.

Cada delegado, para el ejercicio de sus funciones gremiales, gozara de un crédito horario de hasta veinte (20) horas mensuales, cuya utilización será convenida entre cada empresa y el sindicato local.

Para ocupar el cargo de delegado, el postulante deberá reunir las condiciones establecidas por las disposiciones legales y estatutarias vigentes.

**ARTICULO 35°: RETENCIÓN DE CUOTA SINDICAL.**

En relación al importe de la cuota sindical debida por los trabajadores afiliados a la organización sindical ATACC, los empleadores deberán retenerlo de los haberes mensuales de sus empleados y depositarlo dentro de los primeros quince (15) días del mes subsiguiente al que se efectuara la retención, en la cuenta bancaria que la Asociación de Trabajadores Argentinos de Centros de Contacto indique. Es a cargo de la entidad sindical el gasto que irroge el mantenimiento de esas cuentas. Esta retención deberá figurar en los recibos de pago de haberes del personal con el título “Cuota Sindical”

**ARTICULO 36°: CUOTA CONVENCIONAL.**

Se establece con carácter de cuota convencional con fines sindicales, a cargo de los trabajadores comprendidos y alcanzaos por el presente convenio, y en los términos del art. 9 de la ley 14.250, un aporte correspondiente al uno y medio por ciento (1,50%) de los haberes remunerativos que perciban de manera mensual, por todo concepto, a favor de la Asociación de Trabajadores Argentinos de Centros de Contactos. A tal efecto, los empleadores retendrán los montos correspondientes que serán depositados en los mismos términos plazos previstos en la cláusula precedente, en la cuenta específica que la entidad sindical indique, la cual será diferente a la cuenta citada en la cláusula precedente. Esta retención deberá figurar en los recibos de pago de haberes del personal con el título “CCT 688/14”.

**ARTICULO: 36 BIS. DÍA DEL EMPLEADO DE CENTROS DE CONTACTO**

Las partes convienen en designar como “día del empleado de centros de contacto” el día 29 de mayo de cada año. La fecha mencionada en este artículo será equiparada a los días feriados nacionales obligatorios a todos los efectos legales.



**ARTICULO 37º: PAZ SOCIAL.**

Las partes signatarias de esta convención se comprometen a garantizar la resolución de los conflictos que surjan y que afecten el normal desarrollo de las actividades por la vía del dialogo, utilizando efectivamente todos los recursos de dialogo y autorregulación antes previstos, y se comprometen a abstenerse de la realización de medidas de acción directa, sin haber agotado previamente las distintas instancias de composición amigable de conflictos establecidos en la ley y en esta Convención Colectiva.

**ARTICULO 38°: PERIODO DE TRANSICION.**

Los centros de contacto a terceros tendrán noventa (90) días para adecuar su situación a lo establecido en el presente Convenio Colectivo de Trabajo.