


CAMARA DE DIPUTADOS DE LA NACION MESA DE ENTRADA	
16 AGO 2005	
SEC:..... D. 19 467	FOLIO N 2



# Proyecto de ley

*El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina, etc.*

## ATENCIÓN, RECEPCIÓN Y EMISIÓN DE CONEXIONES TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS. LEY ESPECIAL BÁSICA DEL TELEOPERADOR.

**Artículo 1º: Teleoperador/a:** A los fines de esta ley, se considera Teleoperador/a a toda persona que desempeñe tareas de atención, recepción y/o emisión de conexiones telefónicas y/o telemáticas, durante un mínimo de tres (3) horas diarias en forma continua, efectuando, entre otras, las labores de enlace entre distintos usuarios y/o sistemas; atención, información y/o asesoramiento de aspectos técnicos, comerciales y/o administrativos; venta y/o promoción de productos y/o servicios, incluidas aquellas que sean realizadas con la asistencia de vídeo teclados y/o sistemas de informática o terminales, o cualquier otro método actual o futuro, diseñado a tales fines.

**Artículo 2º: Ámbito de aplicación:** Las disposiciones de esta ley serán aplicables en todas las empresas, dependencias o instituciones que desempeñen su actividad en el territorio nacional.

Los/as teleoperador/as que presten sus servicios en la actividad telefónica se registrarán por esta ley, sea que el contrato de trabajo se haya celebrado en el país o fuera de él; en cuanto se ejecute en su territorio.

**Artículo 3º: Jornada:** La jornada de trabajo diaria no podrá exceder de seis (6) horas, y será equivalente en cuanto a condiciones, escala salarial y demás cláusulas especiales que se pacten individualmente, a la jornada establecida en la Ley 11.544, o a la establecida por convenio colectivo, si ésta fuera menor.

La jornada de trabajo íntegramente nocturna no podrá exceder de cinco (5) horas y treinta (30) minutos, entendiéndose por tal la que se cumpla entre la hora veintiuna de un día y la hora seis del siguiente.

Cuando se alternen horas diurnas con nocturnas se reducirá proporcionalmente la jornada o se pagarán los minutos de exceso como tiempo suplementario según las pautas del artículo 201 de la Ley 20.744.

El trabajo prestado por el /a teleoperador/a no podrá exceder de cinco (5) días por semana.



Las Islas Malvinas, Georgias del Sur  
y Sandwich del Sur son Argentinas

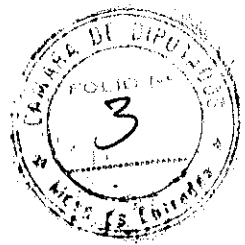
*H. Cámara de Diputados de la Nación*

**Artículo 4º: Descansos:**

1. *Descanso hebdomadario:* en aquellas tareas que requieran una atención continua, el/la empleador/a deberá proceder de forma tal que a cada trabajador/a le corresponda el goce del descanso semanal, en al menos dos fines de semana por cada mes trabajado.
2. *Descanso durante la jornada diaria:* el/la trabajador/a gozará diariamente, de un descanso de 30 minutos al promediar la jornada. En caso de jornadas reducidas, el descanso será proporcional a dicha jornada.
3. *Descanso visual:* el/la trabajador/a gozará de un descanso visual de 15 minutos cada dos horas trabajadas. Este descanso no se compensará con el que se otorgue diariamente durante la jornada.
4. *Descanso compensatorio:* el/la trabajador/a que por razones del servicio deba trabajar en feriados nacionales, percibirá sus haberes con un incremento del 100%, sin perjuicio del franco compensatorio correspondiente.
5. *Pausa entre llamadas:* los sistemas de comunicación deberán respetar una pausa mínima de 10 segundos entre llamada y llamada.

**Artículo 5º: Condiciones ambientales:** los establecimientos deberán respetar las condiciones ambientales que seguidamente se establecen:

1. **Iluminación:** la iluminación ambiental deberá garantizar un mínimo de 500 lux, con un contraste sobre la superficie de la pantalla que en ningún caso deberá ser menos de 6:1 (en la zona cercana a la pantalla deberá haber una iluminación 6 veces menor que en el ambiente general).
2. **Temperatura del aire:** deberá oscilar entre los 21°C y los 23°C.
3. **Humedad relativa ambiente:** deberá oscilar entre 40% y 65%.
4. **Velocidad del aire:** no podrá ser inferior a los 0,1 m/s.
5. **Temperatura en el nivel del piso:** no podrá ser superior a 4 °C de la temperatura promedio ambiental.
6. **Ruido:** en ningún caso se deberán superar los siguientes valores de presión acústica:  
70 db (A) para tareas rutinarias,  
55 db (A) para tareas con alto contenido intelectual,  
40 db (A) para tareas que requieran comunicación verbal.
7. Los establecimientos donde presten sus servicios los/as teleoperador/as deberán contar con salas y lugares de reposo y descanso silentes. Deberán contar además, con vestuarios, comedor y baños suficientes, de acuerdo a la dotación del personal involucrado.



El Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social designará al organismo de contralor de la presente ley, que deberá además, establecer los parámetros definitivos de condiciones mínimas de higiene y seguridad ambiental.

Dicho organismo deberá establecer condiciones adecuadas que observen la correcta ergonomía del puesto de trabajo en todos sus aspectos.

**Artículo 6º: Organización del proceso de trabajo:** La fijación de los tiempos máximos de duración de las llamadas deberá tener en cuenta la experiencia de los trabajadores. A los fines del establecimiento del límite de duración máxima de las llamadas, se garantiza la efectiva participación de la asociación profesional de trabajadores de la actividad telefónica.

**Artículo 7º: Metodología de control en el trabajo:** Los controles del trabajo realizados por intermedio de escuchas tendrán carácter exclusivamente correctivo y serán comunicados al trabajador con antelación suficiente.

Se prohíbe la utilización de métodos de control de trabajo clandestinos.

**Artículo 8º: Exámenes médicos:** el/la trabajador/a deberá someterse a los exámenes médicos que a continuación se detallan:

1. Examen preocupacional, tomando en cuenta las exigencias del puesto.
2. Exámenes médicos periódicos, que se realizarán una vez al año, los cuales consistirán en: examen clínico completo, audiometría, examen de la vista, examen neuropsiquiátrico y psicológico, electroencefalograma, análisis de orina, radiografía de tórax y columna, sin perjuicio de otros que el organismo de contralor determine.

Se deberá entregar al trabajador una copia de cada uno de los exámenes citados.

Dicha información constituirá el legajo médico del/a trabajador/a.

De conformidad con lo establecido por el artículo 19 del Decreto 170/96, la organización sindical, las empresas y las Aseguradoras de Riesgos de Trabajo, deberán establecer disposiciones relativas a los riesgos específicos del trabajo de los teleoperadores/as, sin perjuicio de las exigencias contenidas en la legislación vigente.

**Artículo 9º: Enfermedades profesionales:** La autoridad de aplicación deberá instrumentar los medios necesarios para que la organización sindical de la actividad telefónica, las empresas y las Aseguradoras de Riesgos de Trabajo, incorporen las enfermedades profesionales que estimen corresponder al Decreto 658/96, que se deriven de las tareas particulares desarrolladas por el/la teleoperador/a, y/o de las condiciones en las cuales se desempeña la actividad.



**Artículo 10º: Jubilación ordinaria:** Incorpórese al teleoperador/a en el régimen especial de jubilación dispuesto en el art. 157 de la Ley 24.241.

Establézcase, para acceder a la jubilación ordinaria por el régimen general, el máximo de reducción en edad y años de aportes fijado en dicho artículo.

En el caso de trabajadores/as que se hubieran desempeñado en otras actividades, el cálculo deberá ser efectuado proporcionalmente, conforme la regla indicada en el párrafo precedente.

Conforme la norma citada en el primer párrafo, estipulase el aporte adicional de los/as empleadores/as en el 5%.

**Artículo 11º: Disposiciones aplicables:** Se declaran aplicables, salvo colisión con norma expresa de esta ley, las disposiciones contenidas en el Régimen de Contrato de Trabajo aprobado por la Ley Nº 20.744 (t.o. 1976).

**Artículo 12º:** Comuníquese al Poder Ejecutivo.

*Alfonso J. Filomeno*  
*Filomeno*

*José Arcozzi*  
*JOSE ARCOZZI*

*Miguel Bonasso*  
 MIGUEL BONASSO  
 PRESIDENTE  
 BLOQUE CONVERGENCIA

*Alberto Piccinini*  
 ALBERTO PICCININI

*Araceli Méndez de Ferreyra*  
 Dra. ARACELI MENDEZ de FERREYRA  
 DIPUTADA DE LA NACION

*Julio Accorcello*  
 JULIO ACCORCELLO

*Antonio...*

*Rafael...*



## FUNDAMENTOS

Señor Presidente:

El propósito que guía el presente proyecto de ley es establecer garantías legales específicas en atención a la defensa de la salud física, psíquica y mental del/a teleoperador/a como así también la calidad de los servicios, los niveles de atención y regularidad que por intermedio de éstas personas se presta a la ciudadanía.

La tarea del teleoperador/a reviste características complejas, propias de una actividad profesional específica, que requiere condiciones de trabajo particulares y especiales. Nos referimos a las personas que realizan la tarea de atención y/o recepción de enlaces telefónicos entre distintos usuarios y/o sistemas y al que definimos como teleoperador/a.

El trabajo de los/as teleoperador/as viene emergiendo como una actividad cada vez más extendida a diferentes esferas de la actividad económica. Las condiciones actuales han hecho que muchas empresas o reparticiones incorporaran esta forma de actividad de manera creciente utilizando trabajadores propios, contratados en forma directa o utilizando los servicios a través de "terceros" como pueden ser los llamados "Call Center" o "Centros de atención de llamadas". El trabajo de "Teleoperador/a" tiende a masificarse con la incorporación a gran escala de los video teclados, los sistemas informáticos, el software y el abaratamiento de las comunicaciones telefónicas y "virtuales". Todos estos cambios y modificaciones afectan sustantivamente el proceso de trabajo.

El alcance de esta iniciativa afecta a todos/as los/as trabajadores/as comprendidos/as en nuestra definición de teleoperador/a (Art. 1º) abarcando las formas, funciones y dependencias más diversas, sean estas públicas o privadas: desde la venta telefónica o de tarjetas, pasando por los servicios de atención de líneas gratuitas (0800), radio mensaje, atención de emergencias, auxilio mecánico, consultas y trámites bancarios, asistencia comercial, pago de servicios, información, operadora, atención al cliente entre otras actividades.

Según informes del sector la actividad desarrollada por teleoperadores/as continuará creciendo de manera significativa en los próximos tiempos. Y si bien el avance tecnológico fue utilizado durante muchos años para flexibilizar y "agilizar" a los trabajadores en tareas que ya de por sí eran insalubres; las premisas del avance tecnológico no pueden sostenerse por más tiempo como un "determinismo técnico" que inevitablemente se impone a los/as trabajadores/as. La persona que se desempeña como teleoperador/a debe dejar de ser considerado/a como un simple anexo de la computadora.

Es probable que esta iniciativa cuente con resistencias. Existe una corriente minoritaria pero muy fuerte de opinión que considera que determinadas áreas de mercado que aparecen pujantes y en expansión deben alejar de sus costas cualquier intromisión estatal que las *distorsione*. Adelanto que las medidas que aquí proponemos no se oponen al desarrollo, pero exigen del mismo derechos para quienes son sujetos de ese progreso: sus trabajadores y trabajadoras.

Hemos comprobado que la lógica mercantil librada a su propio impulso sin las debidas previsiones, puede ser generadora de enormes ganancias pero invariablemente deviene en actividad cuasi esclavista si elementales derechos ciudadanos y personales no se protegen.

Antecedentes



*H. Cámara de Diputados de la Nación*

Las Islas Malvinas, Georgias del Sur  
y Sandwich del Sur son Argentinas

Tal como ocurre en materia de radiodifusión, a nuestra democracia parece costarle superar algunos marcos normativos que tuvieron origen en decisiones de gobiernos que no fueron electos conforme al principio de la soberanía popular. En el caso que nos ocupa, tenemos que empezar por remitirnos al Decreto del gobierno militar que lleva el número 4645 y data del 20 de julio de 1972.

El Decreto 4645/72 se refería a Jubilaciones y pensiones y disponía un REGIMEN ESPECIAL PARA EL PERSONAL FEMENINO DE EMPRESAS TELEFONICAS QUE SE DESEMPEÑAN COMO OPERADORAS O TELEFONISTAS, OPERADORAS DE RECLAMACIONES ESPECIALES DE GUIA Y SUPERVISORAS. Este decreto se basaba a su vez en el art. 84 de la ley 18037 que facultaba al Poder Ejecutivo a otorgar regímenes especiales de jubilación en tareas penosas, riesgosas o insalubres determinantes de vejez o agotamiento prematuros. Y respecto a la tarea decía:

*...Que no obstante no existir una patología profesional específica para la operadora telefónica que suponga un riesgo de enfermedad profesional, es dable observar el indudable agotamiento prematuro de la trabajadora a medida que transcurran los años, si ha continuado dedicada a la misma especialidad, el que por lo general degenera en alteración de su salud con las consabidas repercusiones negativas en el rendimiento del servicio.*

*Que lo expuesto es aplicable asimismo, respecto del personal de supervisoras, desde que el mismo realiza tareas de control de la labor de las operadoras telefónicas por lo tanto se encuentra sujeto a las mismas exigencias y tensiones que estas en el cumplimiento de su función.*

*Que las circunstancias expuestas justifican la adopción para que el personal habitual y directamente afectado a tareas de operadoras o telefonistas, operadoras de reclamaciones especiales de guía y supervisoras un régimen diferencial en materia jubilatoria con límites de edad y de años de servicios menores a los actualmente exigidos..."*

En el año 1994, se derogaron mediante el Decreto N° 78 todos los "regímenes de jubilaciones especiales" y de "privilegio". La Corte Suprema, a partir de los centenares de demandas presentadas por los trabajadores, declaró al Decreto 78 como inconstitucional restituyendo así los regímenes especiales de jubilación, entre ellos el del decreto 4645/72.

En ocasiones, las empresas telefónicas se valen de estas marchas y contramarchas para desconocer elementos del Decreto 4645 que no las beneficia en lo que respecta a nuevos/as empleados/as, la mayoría de los/as cuales fueron tomados/as como contratados/as o pasantes.

Como parte de esta misma política, notamos que se aumenta la jornada de trabajo en una hora para los operadores de tráfico de llamadas y para el resto de los trabajadores de Telefónica y Telecom. La jornada de trabajo de los operadores pasa, mediante un acta de 6 hs. diarias más un refrigerio de 30 minutos a 7 horas por día más el refrigerio; esta extensión de la jornada de trabajo representa un deterioro mayor de las condiciones de trabajo y salubridad de la tarea.

#### Consideraciones sobre la especificidad de la tarea y sus derivaciones:

Los requerimientos del puesto de trabajo de Teleoperador/a son esencialmente psíquicos y mentales exigiendo un permanente uso de la memoria, gran concentración y atención en cada una de las llamadas. Las tareas que realiza el/la teleoperador/a son generalmente de carácter sedentario y de naturaleza repetitiva, lo que termina por crear una distorsión en el metabolismo del cuerpo.



La fatiga mental es uno de los niveles determinantes de la llamada carga de trabajo que conlleva toda actividad u ocupación. En el caso del teleoperador/a, la carga de trabajo resulta excesiva por referencia al tipo y la naturaleza de las tareas, que derivan en: fatiga mental, estrés, dolor de cabeza, saturación psíquica, irritabilidad y otras dolencias. El compromiso psíquico de esta actividad requiere una "atención" permanente y la utilización de la capacidad del hombre de seleccionar estímulos y accionar los mecanismos de información almacenada en el "depósito" de la memoria que puede ser de corto o largo plazo. El Teleoperador/a recurre a esta memoria, en general de corto plazo de manera sistemática para resolver y tomar innumerable cantidad de decisiones a lo largo de su jornada laboral. Este desgaste mental se ve incrementado por jornadas de trabajo excesivamente largas.

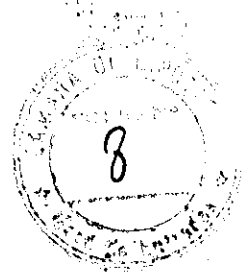
Las pausas y descansos a lo largo de la jornada de trabajo deben estar regulados a fin de impedir que se sobrepase el límite de tolerancia que un trabajador esta en condiciones de efectuar cotidianamente. La fatiga no compensada y el esfuerzo mental exigido por la institución u empresa en oposición a las necesidades personales deriva en un agotamiento nervioso de la actividad volitiva y en una saturación psíquica en la cual el trabajo aparece sin fin, provocando distintos cuadros de desgaste mental, falta de coordinación en el sistema nervioso, estados de depresión, pánico y dolor sistemático que genera un rechazo en el puesto de trabajo y perturba la estabilidad de cada individuo. Los estados de ánimo no son fácilmente mensurables pero existen. No se puede hacer una tabla mensurable por cada golpe anímico, aunque si se puede legislar para impedir que los operadores tengan un estado crónico de desgaste y padecimiento psíquico.

Con respecto a cuestiones de ergonomía -que de ser debidamente considerados ayudan a prevenir la fatiga y los efectos traumáticos acumulativos que son lesiones sutiles que afectan músculos, tendones, nervios y especialmente las manos, muñecas, cuello, músculos de la cara, espalda y rodillas- existe para los/as teleoperadores/as un incremento de los efectos traumáticos debido en gran medida a movimientos repetitivos, posturas incómodas y mal ambiente de trabajo.

La actividad frente a la computadora implica una serie de problemas que requieren un tratamiento especial a fin de limitar la incidencia que se genera por la eminente postura sedentaria de esta actividad. La mayoría de las recomendaciones ergonómicas a escala internacional no se cumplen en nuestro país. Desde la ubicación de los monitores de frente al operador/a para evitar los movimientos repetitivos que afectan a las articulaciones y generan dolor en la espalda y el cuello hasta las sillas con ajuste de altura y respaldo, con curvatura inferior a la columna y movibles a fin de apoyar los pies y poder descargar una parte del peso del cuerpo en el piso. La ergonomía del software y del lugar de trabajo también debe ser contemplada.

Otras patologías aquejan a quienes trabajan como teleoperadores/as. El ruido constante sobre el aparato auditivo produce un daño que es irreversible. La tolerancia auditiva de un teleoperador/a está sometida a un ruido permanente que se repite en cada comunicación con diferentes niveles de intensidad. El ruido es una agresión que provoca un daño lento y acumulativo y que lleva a una pérdida de la sensibilidad y la capacidad auditiva hasta llegar en muchos casos a diferentes grados de pérdida de la audición (sordera) por la exposición permanente a ruidos y distorsión de las comunicaciones.

El alto nivel de exposición al ruido durante la jornada laboral es otro de los factores que genera enfermedades y perturbaciones como el aumento de la intolerancia y la agresividad social; la disminución del rendimiento laboral e intelectual, cefaleas, estrés, aumentos del ritmo cardíaco y respiratorio, hipertensión, trastornos digestivos, gastritis, úlceras entre otros. El ruido provoca enfermedades extra-auditivas como son los trastornos psicofísicos que afectan el sistema nervioso, interfieren en la calidad del sueño y dificultan la comunicación y atención del trabajador fuera de su horario de trabajo.



La sobreexigencia de la voz produce en muchos casos una disfonía crónica y puede llevar a nódulos en las cuerdas vocales o pérdida de la voz.

La exposición durante varias horas diarias a las pantallas de visualización de información o de ingreso de datos provoca enfermedades en los ojos, músculos y cabeza, caída del cabello, fatiga general, irritabilidad y dolores cardíacos. La queja más común en lo que concierne a molestias visuales, es vagamente descripta como "cansancio de vista". Dichas quejas se refieren a síntomas tales como ardor, ojos rojos, contracción del músculo ocular u ojos secos. Otros síntomas de empeoramiento visual reportados indican empañamiento o dificultad para enfocar objetos de cerca o de lejos, visión vacilante y de colores o doble imagen. Se ha notado que, ante una pantalla, el ojo debe adaptar continuamente su foco. Además, el movimiento desde la pantalla al teclado o al documento de referencia resulta continuo, ya que estos elementos están localizados a una distancia disímil. Este proceso de adaptación y acomodación constante plantea problemas que se ven acrecentados con el correr del tiempo. La naturaleza, contenido o tipo de tarea computarizada, junto con la duración de periodos ininterrumpidos de labor y las características del medio laboral tales como el efecto de las superficies reflectantes, la decoración de la oficina y la ventilación son influyentes en el nivel de afección que se genera en el trabajador. La pantalla del monitor es otro de los factores que más perjudica al operador, por los efectos causados por si misma como fuente permanente de luz y por los reflejos de las luces de la sala que se proyectan en la pantalla, llegando en forma directa a los ojos del trabajador.

#### Informes científicos

Para idear este proyecto de ley se tuvieron muy en cuenta reconocidos estudios. La mayoría de los mismos se realizaron con trabajadores/as de las empresas Telecom y Telefónica. El primero de ellos, un estudio realizado en los sectores 110 y 114 conocido como "Telegestión: su impacto en la salud de los trabajadores" realizado por Julio Cesar Neffa, Esther Giraudó, Silvia Korinfeld, Nora Mendizabal, Mario Poy y Victor Vera Pinto producto de investigaciones en el marco del CEIL/PIETTE/CONICET del año 1998.

El segundo estudio es el realizado por el TALLER DE ESTUDIOS LABORALES (TEL): "La tarea de los operadores telefónicos y sus condiciones de trabajo en las empresas concesionarias de la ex ENTEL", cuyos autores son Verónica Lascano y Federico Vocos.

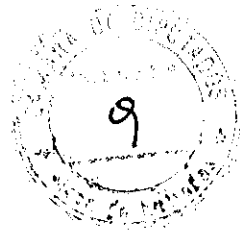
Un tercer trabajo considerado es el producido por un estudio experimental efectuado por el INTITUT NATIONAL de RECHERCHE ET DE SECURITE (INRS) de Francia sobre las exigencias en las tareas que implican determinado nivel y clase de concentración.

Un cuarto informe considerado es el desarrollado por la Cátedra de Psicología, Ética y Derechos Humanos de la Facultad de Psicología de la Universidad de Buenos Aires (UBA), "Condiciones y medio ambiente de empleados telefónicos afectados al servicio de telegestión (112, 110, 114, 000): diagnóstico preliminar y recomendaciones" realizado por Juan Jorge Fariña y Carlos Gutiérrez en septiembre de 2001.

#### Sobre el presente proyecto

Este proyecto busca proteger y crear condiciones saludables de trabajo para quienes realicen tareas como teleoperadores/as.





H. Cámara de Diputados de la Nación

Las Islas Malvinas, Georgias del Sur y Sandwich del Sur son Argentinas

En el Artículo 1º se precisa quienes pueden ser considerados trabajadores de esta índole. Como toda enunciación, jamás alcanza a abarcar todas las situaciones. Sin embargo, establece un mínimo de características muy razonable.

El ámbito de aplicación es nacional, sea de carácter privada o pública la institución en donde los/as trabajadores/as desarrollan su actividad (Art. 2º).

Para el establecimiento de la jornada de trabajo (Art.3º) se tuvo especial consideración de las sugerencias y conclusiones de los estudios empleados. Incluir sus recomendaciones hubiera sido propio de un extenso documento anexo. De ser necesario, pueden acercarse para su estudio a las Comisiones pertinentes. De igual manera, para los descansos y condiciones tecnico-ambientales (Arts. 4º y 5º).

Sobre la organización del proceso de trabajo (Art.6º), la metodología de controles (Art. 7º) y los exámenes médicos de rutina (Art. 8º) se adoptaron las recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

El presente proyecto legisla en aspectos específicos de la actividad de los/as teleoperadores/as. En los aspectos generales, siempre remite a lo previsto en la Ley de Contrato de Trabajo, 20.744.

La elaboración del presente proyecto de ley es producto del dialogo de los/as diputados/as con trabajadores/as del sector, principalmente de la Comisión Administrativa (2001-2005) de la Federación de Obreros y Empleados Telefónicos de la República Argentina (FOETRA), Sindicato Buenos Aires.

Señor Presidente, por todo lo expuesto solicitamos el pronto tratamiento y sanción del presente proyecto de ley.

*Alejandro Filareno*  
Filareno  
*José Araselli*  
José Araselli

*Miguel Bonasso*  
MIGUEL BONASSO  
BLOQUE CONVERGENCIA

*Alberto Piccinini*  
ALBERTO PICCININI

*Queluz*  
Queluz  
Dip. Nacional

*Julio Accavallo*  
Julio Accavallo

*Aracell Méndez de Ferreyra*

*Aracell Méndez de Ferreyra*  
Dra. ARACEL MENDÉZ de FERREYRA  
DIPUTADA DE LA NACION