

ATENTO VENEZUELA, S. A.

CONVENIO COLECTIVO DE TRABAJO CELEBRADO ENTRE EL SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES DE ATENTO VENEZUELA, S. A. (SINVETRAT) Y LA EMPRESA ATENTO VENEZUELA, S. A. PARA EL PERIODO 2008 – 2011

INDICE

Cláusula 1	Definiciones
Cláusula 2	Objetivo de la Negociación Colectiva de Trabajo
Cláusula 3	Ámbito de Aplicación
Cláusula 4	Respeto a la Dignidad Humana y Principios de Actuación
Cláusula 5	Procedimientos para tratar problemas
Cláusula 6	Fiestas y Celebraciones
Cláusula 7	Cesta Navideña
Cláusula 8	Obsequio de Juguetes de Navidad
Cláusula 9	Actividades Sociales Culturales y deportivas
Cláusula 10	Colaboración para Actividades Deportivas
Cláusula 11	Capacitación del Personal
Cláusula 12	Promociones
Cláusula 13	Ascenso y Periodo de Prueba
Cláusula 14	Bonificación por Estudio
Cláusula 15	Constancia de Trabajo
Cláusula 16	Seguro de Accidentes, Hospitalización, Cirugía y Maternidad
Cláusula 17	Seguro Social y Trámites Administrativos
Cláusula 18	Permiso para Consultas
Cláusula 19	Permiso Pre y Post Natal
Cláusula 20	Control Médico por Embarazo
Cláusula 21	Licencia de Paternidad y Bonificación por Nacimiento de Hijos
Cláusula 22	Guardería
Cláusula 23	Útiles y Textos Escolares
Cláusula 24	Plan Vacacional
Cláusula 25	Permiso y Bonificación por Matrimonio
Cláusula 26	Contribución por Muerte del Trabajador
Cláusula 27	Bonificación por Muerte de familiares
Cláusula 28	Servicio Militar Obligatorio
Cláusula 29	Detención del Trabajador
Cláusula 30	Aumento Salarial
Cláusula 31	Utilidades

Cláusula 32	Bonificación por Antigüedad
Cláusula 33	Vacaciones
Cláusula 34	Pago Bono Vacacional Pago por Horas extras, Bono Nocturno, Labores en Feriado, Descanso Legal
Cláusula 35	y Convencional
Cláusula 36	Tarjeta Electrónica de Alimentación
Cláusula 37	Transporte
Cláusula 38	Jornadas de Trabajo
Cláusula 39	Jornadas Flexibles
Cláusula 40	Trabajo por Unidad de Tiempo
Cláusula 41	Receso/Descanso
Cláusula 42	Vigencia de las Condiciones
Cláusula 43	Mayores Beneficios Legales
Cláusula 44	Normas Generales referentes a la Higiene y Seguridad Industrial
Cláusula 45	Consumo de Alcohol
Cláusula 46	Suministro de Agua Potable
Cláusula 47	Carnet de Identificación
Cláusula 48	Útiles y Herramientas de Trabajo
Cláusula 49	Exámenes Oftalmológicos y Auditivos
Cláusula 50	Charlas Preventivas
Cláusula 51	Reconocimiento Sindical
Cláusula 52	Conciliación y Reclamos
Cláusula 53	Correspondencia
Cláusula 54	Lista de Trabajadores
Cláusula 55	Contribución Celebración del 1ro. De Mayo
Cláusula 56	Cuota Sindical
Cláusula 57	Oficina Sindical
Cláusula 58	Suministro de Material Oficina Sindical
Cláusula 59	Cartelera Sindical
Cláusula 60	Fuero Sindical
Cláusula 61	Comunicaciones
Cláusula 62	Permiso Sindical
Cláusula 63	Régimen de Reuniones
Cláusula 64	Convención Colectiva e Inclusión de Acta Convenio
Cláusula 65	Publicación de Convención
Cláusula 66	Vigencia de la Convención SINVETRAT

118/03/2009

CLAUSULAS GENERALES

CLAUSULA N° 1: Definiciones

A los fines de la más fácil y correcta aplicación y ejecución de esta convención colectiva de trabajo, se establecen las siguientes definiciones:

EMPRESA. Este término identifica a la sociedad anónima ATENTO VENEZUELA, S.A., Sociedad Mercantil inscrita en el Registro mercantil Primero el 25 de mayo 2000, bajo el N° 56, Tomo, 86-A-Pro; en todos sus establecimientos, agencias y sucursales ubicadas en el territorio nacional.

TRABAJADOR. Este término se refiere a los trabajadores y trabajadoras de la empresa en todo el territorio nacional que devengue salario mensual, amparados por esta convención.

TRABAJADOR DE PLATAFORMA. Este término se refiere a los Trabajadores dependientes al servicio de la Empresa, amparados por esta Convención, que desempeñen sus labores como Teleoperadores o Supervisores de Call Center.

TRABAJADOR DE ESTRUCTURA O ADMINISTRATIVO. Este término se refiere a los Trabajadores dependientes al servicio de la Empresa, amparados por esta Convención, que desempeñen sus labores en las Direcciones y Gerencias de la Empresa.

SINDICATO. Sindicato Nacional de Trabajadores de Atento Venezuela, S.A. (SINVETRAT).

DELEGADO. El trabajador o trabajadora que es electo con tal carácter para que realice funciones sindicales en la empresa.

PARTES. Este término se refiere e identifica a la Empresa, los Trabajadores de ATENTO VENEZUELA, S.A., el sindicato (SINVETRAT) y la Federación a la cual este afiliado el sindicato.

REPRESENTANTES. Este término se refiere e identifica a la persona o personas debidamente autorizadas por una u otra parte, facultadas para gestionar todo lo

relacionado a la interpretación, cumplimiento, aplicación y ejecución de la presente Convención Colectiva de Trabajo.

CONVENCION. Este término se refiere al conjunto de cláusulas y anexos contenidos en el presente documento y donde se establecen las condiciones conformes a las cuales se debe prestar el trabajo, los derechos y obligaciones que corresponden a cada una de las partes.

LOT. La Ley Orgánica del Trabajo vigente.

RLOT. El reglamento de la LOT vigente.

SALARIO. Es la remuneración que recibe el trabajador tal como se establece en el Art. 133 de la Ley Orgánica del Trabajo, y que entre otros incluye las comisiones, primas, gratificaciones, bonos vacacionales, recargos por días feriados, horas extras o trabajo nocturno, y que comprende toda la remuneración que recibe el trabajador de manera permanente y periódica por la prestación de sus servicios

SALARIO HORA PARA EL PAGO DE HORAS EXTRAORDINARIAS, DIAS DE DESCANSO Y FERIADOS TRABAJADOS, PROLONGACION DE JORNADA Y TRABAJO NOCTURNO. Este termino se refiere al monto que resulta de dividir el salario normal mensual devengado por el trabajador, entre treinta (30) días y el resultado dividido a su vez, entre el número de horas de su jornada ordinaria, de conformidad con lo establecido en los artículos 140 y 144 de la Ley Orgánica del Trabajo, respectivamente.

SALARIO MINIMO NACIONAL. Es aquel fijado por el Ejecutivo Nacional para cada categoría de Trabajador de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica del Trabajo

ACTA CONVENIO. Documento suscrito por las partes, posterior a la homologación de la Convención Colectiva que deberá cumplirse para la mejor interpretación y ejecución de la presente convención.

DIA LABORABLE. Todos los días del año, con excepción de los días de descanso y feriados. Es decir, para aquellos trabajadores que no laboren los sábados y Domingos, se consideran laborables los restantes días de la semana. Para aquellos trabajadores que laboren por turnos, establecidos en tablas de rotación, se

consideran laborables los días que le corresponda prestar sus servicios de acuerdo a su turno o tabla de rotación.

FEDERACION. Unión Nacional de Trabajadores. UNT Caracas - Miranda

SINDICATO LEGITIMADO PARA ADMINISTRAR LA CONVENCION COLECTIVA.

La empresa reconoce al SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES DE ATENTO VENEZUELA, S.A. (SINVETRAT), como único Sindicato legitimado para administrar la presente Convención Colectiva.

TRABAJADOR DE CONFIANZA. Es aquel cuya labor implica el conocimiento personal de secretos industriales o comerciales del patrono, o su participación en la administración del negocio, o en la supervisión de otros trabajadores, según los establecidos en el Art. 45 de la LOT.

CLAUSULA N° 2. Objetivo de la Negociación Colectiva de Trabajo

Esta Convención Colectiva de Trabajo regirá las relaciones de ATENTO VENEZUELA, S.A. con sus actuales trabajadores y los que ingresen a la Empresa durante su vigencia, representados por el SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES DE ATENTO VENEZUELA, S.A. (SINVETRAT), reconocido como único y legítimo representante e inscrito ante la Federación Unión Nacional de Trabajadores, (UNT)

CLAUSULA N°3. Ámbito de Aplicación

De conformidad con el Artículo 513 de la Ley Orgánica del Trabajo, quedarán amparados por la presente Convención todos los empleados contratados directamente por la Empresa, incluyendo a todos aquellos trabajadores contratados a tiempo determinado cuya duración sea mayor a (90) noventa días

Quedan expresamente excluidos del ámbito de aplicación subjetivo de la presente Convención Colectiva: quienes hayan sido contratados en el exterior o hayan firmado contrato para desempeñar algún cargo de dirección y/o confianza, de acuerdo con los artículos 42 y 45 de la Ley Orgánica del Trabajo; los aprendices INCE, los pasantes, ni los contratados por terceros para prestar servicios dentro de la Empresa.

CLÁUSULA N° 4: Respeto a la Dignidad Humana y Principios de Actuación

De común acuerdo entre las partes, se conviene en que tanto los trabajadores como los representantes de la Empresa, se respetarán mutuamente. A tal efecto, la

Empresa se compromete a instruir a su personal subalterno para que cuando éstos se dirijan a los trabajadores, lo hagan dentro del respeto que se merece toda persona humana. Así mismo el Sindicato se compromete a instruir a los Trabajadores para que éstos cuando se dirijan a sus superiores le guarden el respeto que éstos se merecen.

La empresa, sindicato y trabajadores se comprometen a conocer y dar cumplimiento a los principios de actuación del "Grupo ATENTO", en este sentido, las partes deben realizar su trabajo con Transparencia y Confianza; Integridad; Legalidad; y respetando los Derechos Humanos.

Las partes deben actuar con congruencia entre lo que son, hacen y dicen; cumpliendo los compromisos adquiridos con sinceridad y respeto.

La empresa promoverá el desarrollo de sus empleados formando y ofreciendo oportunidades de crecimiento personal y profesional, garantizando procesos transparente de promoción interna, basados en criterios claros de competencia, conocimientos, experiencia y mérito profesional.

La empresa garantizará Seguridad y Salud a sus empleados ofreciendo a sus trabajadores un entorno laboral seguro, mediante la gestión preventiva de riesgos, a través de mecanismos que permitan evitar accidentes, lesiones y enfermedades.

La Compensación deberá ser competitiva y en línea con la práctica de los mercados laborales en los que se desarrollan las operaciones.

No se tolerará el trabajo infantil, la amenaza, abuso, violencia o intimidación en el entorno laboral. Se deben respetar los derechos de los trabajadores y propiciar el Dialogo Social.

Los Servicios prestados a los clientes de ATENTO deberán gestionarse con esmero y dedicación, asegurando el cumplimiento de los estándares de calidad, productividad y oportunidad.

Las partes deben velar por la seguridad y confidencialidad, salvaguardando la información de los clientes de ATENTO haciendo uso exclusivo de la misma en asuntos relacionados con la prestación del servicio contratado.

La gestión de la empresa deberá crear valor y transparencia con el fin de generar valor para los accionistas; quienes deberán establecer los controles adecuados para evaluar regularmente y gestionar los riesgos para el negocio, las personas y la reputación.

Las partes mantendrán y conservarán los activos de la empresa, haciendo uso eficiente y adecuado de los mismos, bien sean activos físicos, financieros e intelectuales. No se tolerará el uso de material informático que pudiera ocasionar un deterioro de activos de la empresa o su productividad, ni para la comisión de actividades ilícitas, fraudulentas, ilegales o que pongan en peligro la reputación de la compañía.

La empresa en conjunto con sus trabajadores contribuirá activamente al desarrollo sustentable de la sociedad, generando empleos y participando en actividades sociales no lucrativas orientadas a la solución de la problemática socio-ambiental de las comunidades.

La empresa deberá garantizar la adjudicación de bienes y/o servicios, con base en criterios alineados a la normativa corporativa vigente. Se les exigirá a los proveedores que desarrollen su negocio con base a principios similares a los nuestros.

Cláusula N° 5: Procedimientos para tratar problemas

Las partes convienen en agotar los recursos amistosos y conciliatorios para solucionar los reclamos que surgieren con motivo de la interpretación o aplicación de la presente Convención Colectiva, así como aquellos reclamos por incumplimiento del contrato individual del trabajo o de la legislación laboral, y en particular los casos que constituyan causal de despido; también se atenderá por la vía conciliatoria cualquier asunto derivado a la relación laboral.

De esta forma, el Sindicato informará semanalmente los reclamos o asuntos que considere que deban aclarar y la empresa por su parte se compromete a responder a cada petición a la semana siguiente.

En caso de renuncia voluntaria, el trabajador deberá hacerlo mediante escrito presentado a su supervisor inmediato y dirigido a la, Oficina de Atención al Personal (OAP) adscrita a la Dirección de Recursos Humanos la cual determinará la validez de la misma.

Cuando surjan reclamos, las partes convienen en ajustarse al siguiente procedimiento:

- 1- El trabajador o trabajadores involucrados podrán presentar sus reclamos a las partes a los fines de buscar una solución.
- 2- En caso de que fuese necesario la aplicación de una medida disciplinaria (como una amonestación) la empresa se regirá por la política, normas, procedimientos y amonestaciones establecidas entre Empresa y Sindicato.
- 3- Si no se lograse la conciliación, el trabajador o el Sindicato podrán recurrir a plantear el reclamo ante los órganos competentes (Comisión Tripartita de Arbitraje en caso de que esta exista; Tribunales del Trabajo o Inspectoría del Trabajo).

Parágrafo Único:

Participación de los trabajadores en los procesos de Recursos Humanos:

De conformidad con lo previsto en esta cláusula y a los fines de lograr la mayor participación de los trabajadores en los asuntos de su interés, se conviene que el sindicato de común acuerdo con la representación de la Dirección de Recursos Humanos; elegirá dentro de los miembros de su Junta Directiva o de sus afiliados, un delegado representante por ante la Gerencia de Recursos Humanos, quien se encargara de velar por que se cumplan correctamente la convención colectiva, los procedimientos y las políticas internas de la empresa. Este delegado gozará de fuero Sindical.

II

CLAUSULAS SOCIO-ECONOMICAS

CLAUSULA 6: Fiestas y Celebraciones:

6.1- Fiesta Anual Aniversario: La empresa se compromete a continuar ofreciéndoles a sus trabajadores la acostumbrada fiesta aniversario junto a la participación del Sindicato en cuanto a la organización y logística de la misma.

6.2-Día del niño: La empresa se compromete a realizar un evento para celebrar el día del niño, dedicado a los hijos de sus trabajadores. Donde exista la participación de grupos culturales, musicales, juveniles e infantiles a los hijos menores de 12 años inclusive, presentando la documentación correspondiente. Así como también garantizar el refrigerio e hidratación a todos los asistentes desde el comienzo hasta el final del evento, contando con un ambiente totalmente apto para ello y garantizando los espacios con sombras.

6.3.- Día de la Madre: La empresa se compromete agasajar a las madres trabajadoras con motivo de su día, otorgándoles un presente a cada una, a su vez se rifará un número de premios (artefactos del hogar) de acuerdo a la cantidad de

madres el cual equivaldrá al 30% del total de las mismas, de igual manera otorgando refrigerio y obsequios por el día.

6.4.- Día del Padre: La empresa se compromete agasajar a los padres trabajadores con motivo de su día, otorgándoles un presente a cada uno, a su vez se rifará un número de premios (artefactos eléctricos) de acuerdo a la cantidad de padres el cual equivaldrá al 30% del total de los mismos, de igual manera otorgando su respectivo refrigerio.

6.5.- Cena de Navidad: Es convenido que será ofrecida una cena para los Trabajadores que laboren en el turno de la madrugada del 24 y 31 de diciembre. El sindicato debe ser notificado del menú que será servido.

En la logística y coordinación de los eventos que corresponden a la presente cláusula debe estar participar algún representante del sindicato.

Cualquier evento o actividad contenida en la presente cláusula podrá ser variado o sustituido siempre y cuando el sindicato haya otorgado su consentimiento con antelación para la variación o sustitución.

Cláusula N° 7: Obsequio Navideño

La Empresa se compromete a continuar ofreciéndoles a sus Trabajadores la acostumbrada cesta navideña con productos de calidad contentiva de:

- 1.- Un (1) Jamón planchado no menor de un (1) kilo
- 2.- Dos (2) botellas de licor; que deberán ser igual o mayor a 0,75 Litros cada una
- 3.- Dos (2) productos adicionales (galletas, torta negra, turrón, chocolate, maní, panettone)

La empresa informará al Sindicato sobre la Logística para la realización de entregas de las Cestas. De mutuo acuerdo entre empresa y sindicato se podrá sustituir algún producto por otro.

Cualquier evento o actividad contenida en la presente cláusula podrá ser variado o sustituido siempre y cuando el sindicato haya otorgado su consentimiento con antelación para la variación o sustitución.

Cláusula N° 8: Juguetes de Navidad

La empresa dará un subsidio para la adquisición de los juguetes en aquellas Juguetería que se hayan seleccionados donde nos ofrezcan un descuento significativo.

CLAUSULA N 9: Actividades Sociales Culturales y Deportivas.

La empresa continuará su política de promoción y apoyo a las actividades sociales, culturales y deportivas desarrolladas por sus trabajadores. Para tal efecto, se mantendrán constituidos el Comité de Bienestar Social y el Comité Deportivo en conjunto con el Secretario de Cultura y Deporte del Sindicato. La empresa se compromete a la organización en el lugar donde se realice el evento y en dotar de implementos deportivos. Asimismo se cancelará la jornada de trabajo y el respectivo beneficio de alimentación a los trabajadores que conformen dichos equipos, presentando los respectivos cronogramas.

Cláusula N° 10: Colaboración para Actividades Deportivas

La empresa suministrara los implementos necesarios para la práctica de las diferentes disciplinas deportivas.

CLAUSULA N° 11: Capacitación del Personal.

Para facilitar la adquisición de nuevos conocimiento, competencias e instrumentación de nuevos procesos en el trabajo, la Empresa implementará programas para la formación y desarrollo del Trabajador, para lo cual estos se comprometerán a asumir una actitud proactiva, para el logro de los objetivos previstos en el proceso de capacitación y aprendizaje.

Los Programas que facilitará la Empresa para la formación y desarrollo del trabajo, estarán orientados a fortalecer nuevos niveles de competencias y de multihabilidades en el Trabajador, que permitan mejorar su calificación y desempeño, enriquecimiento en la instrumentación de habilidades para el trabajo, además de su promoción y ascenso para la calificación en el desempeño de otras actividades, estos programas serán dictados por empresas o personas certificadas. En este caso aplican las dos ya los de competencia serán certificados por el talento interno de la empresa, Asimismo la empresa se comprometerá en dotar de los materiales de apoyo y refrigerios a los trabajadores que participen en este proceso. Los programas para la formación y desarrollo en el trabajo, podrán estar orientados en cualquier clase de cargo, correspondiente a cualquier departamento de la Empresa.

No se considerará cambio de tarea ni sustitución temporal de otro cargo, las actividades de capacitación de los programas para la formación y desarrollo en el trabajo que involucren actividades o tareas orientadas al desarrollo de multihabilidades, que sean diferentes a las tareas o actividades del cargo al cual se encuentra adscrito el Trabajador en la Empresa, por lo cual no procederá ningún pago adicional de salario.

Cláusula N° 12: Promociones.

La Empresa, para ocupar las vacantes que ocurrieren, tomará en cuenta, entre otros, los factores siguientes: capacidad, competencias, eficiencia, desempeño, antigüedad e iniciativa en el trabajo, puntualidad, espíritu de colaboración y disciplina. A los fines de lo dispuesto en esta cláusula, la Empresa someterá al Trabajador a un período de prueba que no excederá de noventa (90) días, sin aumento de sueldo, para determinar sobre sus condiciones en relación con la de otros eventuales aspirantes al mismo cargo. Si el resultado del período de prueba no fuere satisfactorio a juicio de la Empresa, ésta tendrá la facultad de regresarlo a su puesto original, sin que este hecho sea considerado como despido injustificado. Si el resultado del período de prueba fuere satisfactorio, quedará fijo en el cargo superior. Es entendido que en aquellos casos en los cuales existan en la Empresa dos (2) o más Trabajadores que tengan iguales calificaciones para optar a un cargo vacante, según la presente cláusula, dicha vacante se cubrirá con aquel que tenga más años de servicios en la Empresa y haya demostrado mayor experiencia para desempeñar dicho cargo. Para el proceso de promoción de un operador al cargo de Backoffice u Supervisor estará presente un Representante que designe el Sindicato.

El Sindicato y la Federación podrán ofrecer a la Gerencia de Recursos Humanos, cuando exista una vacante, candidatos que puedan optar a ocupar estos puestos. La Empresa, incluirá a estas personas en las pruebas de reclutamiento que dispone para tal fin, quedando en absoluta libertad de contratar a quien considere más competente después de entrevistar a todos los elegibles.

CLÁUSULA N° 13: Ascenso y Período de prueba

La empresa, para ocupar las vacantes que ocurrieren, tomara en cuenta, entre otros, los factores siguientes: Capacidad, Eficiencia, Desempeño, antigüedad e iniciativa en el trabajo, puntualidad, espíritu de colaboración y disciplina. A los fines de lo dispuesto en esta cláusula, la empresa someterá al trabajador ya debidamente entrenado para el cargo superior, a un periodo de prueba que no excederá de noventa (90) días, sin aumento de sueldo para determinar sobre sus

condiciones en relación con la de otros eventuales aspirantes al mismo cargo. Si el resultado de la prueba no fuere satisfactorio a juicio de la empresa, esta tendrá la facultad de regresarlo a su puesto original, sin que este hecho sea considerado como despido injustificado. Si el resultado del periodo de prueba fuere satisfactorio, quedara fijo en el cargo superior.

Excepción hecha de los contratados a tiempo u hora determinada, quienes se regirán por las disposiciones respectivas, todo trabajador que ingrese a la empresa será considerado como trabajador, después que haya terminado su periodo de prueba. Este no deberá ser mayor de noventa (90) días.

CLAUSULA 14: Bonificación por Estudio

La Empresa con el propósito de contribuir a la promoción educativa de sus Trabajadores otorgará mediante sorteo público en la sede de la Empresa, treinta (30) becas anuales para los Trabajadores que cursen Educación Superior por un valor anual de Mil bolívares fuertes (BsF.1.000, 00) cada una, esta beca deben ser sorteadas equitativamente por sedes. En este sentido, la beca se perderá por expulsión, bajo rendimiento, por retiro voluntario del becario o por conclusión de los estudios. El Trabajador amparado por este beneficio rendirá cuentas trimestralmente del rendimiento estudiantil ante la Oficina de Atención al Personal (OAP) adscrita a la Dirección de Recursos Humanos. Es entendido que éste es un beneficio social de carácter no remunerativo, por lo que, de acuerdo a lo dispuesto en el parágrafo tercero del artículo 133 de la Ley Orgánica del Trabajo, en concordancia con el artículo 73 de su Reglamento, no detenta carácter salarial.

Cláusula N° 15: Constancia de Trabajo

La empresa continuara con la practica de expedir la respectiva constancia de Trabajo, en la oportunidad en que el empleado deje de prestar sus servicios, con las menciones contenidas en el artículo 111 de la LOT.

CLAUSULA 16: Seguro de Accidentes, Hospitalización, Cirugía y Maternidad

La empresa contratara y mantendrá una póliza de Hospitalización, Cirugía y Maternidad con una Compañía de Seguros, la cual será ofrecida a todos los trabajadores y gozaran pasados los tres meses de antigüedad de este beneficio, siendo estos exonerados del monto total del beneficio, y podrán incluir a familiares al beneficio de acuerdo al plan que posean, La empresa podrá ajustar una vez al año, los aportes que realicen los trabajadores. Tales eventuales ajustes, serán oportunamente informados al Sindicato.

Las partes podrán acordar un sistema de pago diferente al aquí establecido en circunstancias especiales que así lo ameriten. Es decir en relación al deducible este

podiera ser aprobado por la empresa y luego al trabajador le será descontado por nomina.

Cláusula N° 17: Seguro Social

En caso de reposo por incapacidad temporal para el trabajo debido a enfermedad o accidente, siempre que dicho reposo sea ordenado o convalidado por el médico del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales y por el servicio médico interno, la Empresa pagará al Trabajador enfermo o accidentado:

- a) El salario de referencia de cotización del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, correspondiente a los tres (3) primeros días hábiles de reposo. Dentro de estos tres (3) primeros días, el Trabajador se compromete a notificar por escrito a la Empresa la causa que justifique su inasistencia al trabajo con el fin de evitar medidas disciplinarias.
- b) A partir del cuarto (4to) día, el Trabajador recibirá el pago previsto por el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales por concepto de indemnización diaria una vez que la Empresa reciba el reposo en cuestión y obtenga el pago de parte de este organismo, para lo cual el Trabajador deberá entregarlo dentro de los siete (7) días hábiles siguientes al inicio del reposo, colocando en el reverso su nombre, cédula de identidad, servicio o departamento al que pertenece y firma.

En caso de enfermedad grave del trabajador validada por el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, se constituirá una comisión integrada por la empresa y sindicato que evalúe el hecho con el fin de que el trabajador pueda devengar su salario mientras dure su incapacidad. En caso de que el organismo asegurador no reconozca el reposo, la empresa descontará los pagos al respectivo trabajador.

Cláusula N° 18: Permiso para Consultas

La Empresa se compromete en otorgar permisos remunerados solicitados con al menos un (01) día de anticipación, a aquel Trabajador que necesite ir a consultas de especialidades en el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales o cualquier otra entidad médica privada o gubernamental, se entiende que para dichos permisos estarán incluidos los hijos de los trabajadores. En este caso, el Trabajador se compromete a traer el respectivo justificativo, el cual presentará al servicio médico de la Empresa y a su Supervisor inmediato, colocando en el reverso su nombre, cédula de identidad, servicio o departamento al que pertenece y firma. La Empresa no descontará el lapso de la inasistencia al trabajo por tal razón, siempre y cuando el Trabajador demuestre que asistió a la consulta.

Cláusula N° 19: Permiso Período Pre y Post Natal

Para los efectos de disfrute de permisos y pago de indemnizaciones será de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de Trabajo y su Reglamento, así como en la Ley del Seguro Social Obligatorio, en el entendido de que la Trabajadora en estado de gravidez tendrá derecho a un descanso total equivalente a dieciocho (18) semanas desglosadas de la siguiente manera:

- * Seis (06) Semanas de Prenatal
- * Doce (12) Semanas de Post-natal

La ley indica que el patrono debe cancelar el 66% y la empresa por convención colectiva cancela el cien 100%. La Trabajadora, seguido de la fecha de culminación de su permiso post-natal, podrá solicitar sus vacaciones si las tiene vencidas.

La Trabajadora en estado de gravidez deberá consignar en el Departamento de Administración de Personal (Recursos Humanos) el reposo pre-natal emitido por el Seguro Social dentro de la sexta o quinta semana estimada antes del parto. Asimismo, luego de ocurrido el nacimiento, la Trabajadora deberá consignar en el Departamento de Administración de Personal (Recursos Humanos) el reposo post-natal emitido por el Seguro Social dentro del mes siguiente a la fecha del parto.

Cumplidos los procedimientos anteriores, la Empresa adelantará a la Trabajadora la indemnización indicada los días treinta (30) de cada mes en que corresponda, sin tener obligación a dar anticipos.

Del monto de la indemnización mensual entregada, si fuere el caso, serán descontados los pagos asumidos normalmente por la Trabajadora relacionados con cuenta de línea de teléfono celular, seguro de hospitalización, cirugía y maternidad, créditos por nómina y/u otros.

A todo evento quedará a potestad de la Gerencia de Recursos Humanos Dirección de Recursos Humanos conjuntamente con el Sindicato el manejo de casos excepcionales en lo que corresponde a extensiones del período de duración de los permisos, así como del monto del pago de la indemnización.

Por otra parte, la Trabajadora disfrutará durante el período de lactancia de dos (02) descansos de una (01) hora cada uno diario. Existirá un prorrateo de horas de lactancia según la jornada en la cual este el trabajador la cual será de la siguiente manera: Para una jornada de ocho (08) horas, el descanso será de dos (2) horas, Jornadas de 6 a 7 horas de trabajo tendrán un permiso de lactancia de una (1) y media (1/2) hora, Jornadas de 4 a 5 horas de trabajo tendrán un permiso de lactancia de una (1) hora. Este derecho de lactancia no podrá exceder de nueve (09) meses contados desde la fecha del parto si las condiciones del bebe son normales, en caso que de este presentara situaciones especiales este será de doce

meses (12) promediado según evaluación médica del lactante, presentado previa evaluación médica

Cláusula N° 20: Control Médico por Embarazo

La Empresa conviene en conceder permiso remunerado a sus Trabajadoras en estado de gravidez para su control médico prenatal. Este permiso será de un (01) día por mes los primeros siete (07) meses del embarazo y en el octavo (8vo) mes las consultas son quincenales y no es acumulable. A todo evento, la Trabajadora deberá justificar este control.

Cláusula N° 21: Licencia de paternidad y Bonificación por Nacimiento de Hijos

De conformidad con las previsiones del artículo 9 de la Ley Para Protección De Las Familias, La Maternidad y La Paternidad, el padre disfrutará de un permiso o licencia de paternidad remunerada de catorce (14) días continuos a partir de la fecha del nacimiento de su hijo, a los fines de asumir, en condiciones iguales que la madre, el acontecimiento, las obligaciones y responsabilidades derivadas en relación a su cuidado y asistencia. A tales efectos, el trabajador deberá presentar ante el patrono el certificado médico de nacimiento del niño, expedido por un centro de salud público o privado, sellado por el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, en el cual conste su carácter de progenitor.

Dichos permisos o licencias de paternidad no son renunciables y deberán computarse a los efectos de determinar la antigüedad del trabajador en la empresa, establecimiento, explotación o faena. Cuando el trabajador inmediatamente después del otorgamiento del permiso o licencia, solicite las vacaciones a que tuviere derecho, la empresa está en la obligación de otorgárselas.

La licencia de paternidad será sufragada por la empresa hasta tanto el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales disponga lo contrario.

La Empresa conviene en dar al padre trabajador en oportunidad del nacimiento del hijo, la cantidad de quinientos bolívares (Bs.500.00) para el primer año de vigencia de esta convención; quinientos bolívares (Bs.500.00) para el segundo año de vigencia; y, quinientos bolívares (Bs. 500,00) para el tercer año de vigencia. Queda entendido que para gozar de este beneficio solo serán tenidos en cuenta los hijos acreditados como tales en las respectivas partidas de nacimiento. En caso de que el

padre y la madre trabajen en la Empresa, sólo uno tendrá derecho a recibir el beneficio previsto en esta cláusula.

Es entendido que la referida bonificación es un beneficio social de carácter no remunerativo, por lo que, de acuerdo a lo dispuesto en el párrafo tercero del artículo 133 de la Ley Orgánica del Trabajo, en concordancia con el artículo 50 de su Reglamento, no detenta carácter salarial.

Cláusula N° 22: Guardería.

La Empresa se compromete al pago de la matrícula y mensualidades a una guardería infantil debidamente autorizada e inscrita ante el Ministerio Cultura y Deporte, el Instituto Nacional de Asistencia al Menor o cualquier otro ente público competente. Se entenderá satisfecho este beneficio con el pago de una cantidad equivalente al cuarenta por ciento (40%) del salario mínimo por concepto de matrícula y cada mensualidad, dirigido a Trabajadores que perciban una remuneración mensual que no exceda del equivalente a Cinco (5) salarios mínimos y que sus hijos tengan una edad comprendida entre los Cero (0) y Siete (7) años de edad.

El trabajador para gozar de este beneficio deberá presentar los siguientes recaudos ante la Oficina de Atención al Personal: Partida de nacimiento (fotocopia), Constancia de Estudios, Constancia de Inscripción (monto a cancelar por matrícula), Registro Mercantil (Fotocopia), RIF (Fotocopia), Constancia que indique que la Guardería está inscrita en el Ministerio de Educación o en su defecto en el organismo autorizado para tal fin, número de cuenta (20 dígitos, Hoja Membretada por la Guardería, Firmada y Sellada por la Dirección), Dirección y Número de Teléfono de la Guardería.

Cláusula N° 23: Útiles y Textos Escolares

La empresa acordara descuentos, precios de ofertas en distribuidores para que los trabajadores puedan asistir a estos establecimientos adquirir los Útiles y Textos escolares a un precio más económico, y la empresa subsidiara un porcentaje.

También se realizara ferias escolares con el fin que los trabajadores puedan adquirir los útiles a un precio mas económico y este le sea descontado en tres cuotas., También se podrán realizar rifas una lista en cada una de las sedes.

Cláusula N° 24: Plan Vacacional

La empresa conviene en mantener una comisión conjunta con el sindicato, a los fines de organizar el plan vacacional como un medio de sano disfrute y esparcimiento de los hijos e hijas de los trabajadores por la culminación del año escolar, el cual se efectuara en el periodo de vacaciones de agosto a septiembre de cada año. El plan vacacional se hará de forma gratuita hasta que los niños cumplan doce (12) años inclusive. Esto se comenzara a gozar después del sexto mes (6) de trabajo en la empresa.

CLAUSULA 25: Permiso y Bonificación por Matrimonio

La empresa conviene en conceder cinco (05) días consecutivos de permiso remunerado (incluyendo cesta ticket) y el pago de una bonificación de quinientos bolívares fuertes (BsF. 500,00) a los empleados que contraigan nupcias. El permiso remunerado a que se contrae esta cláusula deberá solicitársela dentro del lapso de treinta días continuos a partir de la fecha del matrimonio civil. El pago de la bonificación favorecerá a cada contrayente cuando el matrimonio se realice entre empleados de la empresa.

Estos beneficios le serán entregados al empleado en el momento que presente la constancia de haber contraído matrimonio civil, en un máximo de treinta días continuos a partir de la fecha de celebración de este.

Cláusula N° 26: Muerte del Trabajador

Cuando acaeciere la muerte de un Trabajador que estuviere al servicio de la Empresa, ésta conviene en pagarle a cualquiera de sus parientes señalados en el artículo 568 la Ley Orgánica del Trabajo vigente, además de las prestaciones e indemnizaciones legales y contractuales que le hubieren correspondido al Trabajador por sus servicios, una prima de dos mil bolívares (Bs. F 2000) como contribución a las exequias, ello previa la presentación de los documentos probatorios correspondientes.

En el caso de que el fallecido sea un Trabajador la Empresa conviene en conceder permiso remunerado hasta por un (1) día a tres (3) Trabajadores que designe el sindicato, para asistir al sepelio. A tal efecto, el sindicato de común acuerdo con la Empresa procurará rotar a los trabajadores que sean designados para acompañar a los deudos.

Cláusula N° 27: Contribución y permiso por Muerte de Familiares

En los casos de fallecimiento de alguno de los siguientes familiares del Trabajador: padre, madre, hijo, cónyuge, acreditado como tal en el acta de defunción, la Empresa se compromete a otorgar una contribución de dos bolívares (Bs. 2000,00) a fin de atender las exequias, previa presentación de los documentos probatorios correspondientes. Es entendido que éste es un beneficio social de carácter no remunerativo, por lo que, de acuerdo a lo dispuesto en el párrafo tercero del artículo 133 de la Ley Orgánica del Trabajo, en concordancia con el artículo 50 de su Reglamento, no detenta carácter salarial.

La Empresa concederá a los Trabajadores, en caso de fallecimiento de los padres, cónyuge, hijos, hermanos, permisos remunerados por tres (3) días hábiles. En caso de fallecimiento del abuelo o abuela del trabajador, el permiso remunerado se otorgará por dos (2) días hábiles. Estos permisos serán contados a partir del día siguiente de ocurrir el fallecimiento.

El caso de que la muerte del familiar del trabajador ocurriera fuera de la ciudad donde labora el trabajador, se deberá considerar como término de la distancia un (1) día para ir y un (1) día para regresar.

CLAUSULA N° 28: Servicio Militar Obligatorio

La empresa conviene que cuando un trabajador suyo sea declarado apto para ingresar y efectivamente ingrese a prestar su servicio militar obligatorio, se mantendrá en suspenso el contrato individual de trabajo, conforme a las normas legales vigentes; pudiendo el trabajador reincorporarse a sus labores dentro de los 30 días continuos siguientes a la fecha de su licenciamiento. No obstante ello, el trabajador alistado en el servicio militar tendrá derecho a dar por concluido el contrato de trabajo, conviniendo la empresa en este caso, en pagar la indemnización de antigüedad de acuerdo a los artículos 108 y 125 de la LOT y reconocerles las vacaciones que le correspondan. Igualmente se cancelará una bonificación única equivalente a treinta (30) días de salario básico. Si el trabajador no es admitido en el servicio militar obligatorio o declarado exento de prestar dicho servicio, por cualquier causa tendrá derecho a reincorporarse a sus labores dentro de los tres (3) días siguientes a su rechazo o de aceptación de su excepción, por parte de las autoridades del servicio de reclutamiento militar, en cuyo caso será reincorporado a su cargo en las mismas condiciones anteriores.

CLAUSULA N° 29: DETENCION DEL TRABAJADOR

La inasistencia del Trabajador por haber sido detenido judicialmente no dará lugar a la terminación del contrato de trabajo siempre que concurren las tres circunstancias siguientes:

- a) Que la detención no exceda de cuarenta y seis (46) días continuos.
- b) Que el Trabajador se reincorpore al trabajo el día hábil e inmediato siguiente a la fecha de haber sido puesto en libertad.
- c) Que el Trabajador presente a la Empresa, en la oportunidad de reincorporarse a su trabajo, el correspondiente justificativo firmado por la autoridad competente que acredite el tiempo de duración de la detención.

III

CLAUSULAS ECONOMICAS

CLAUSULA N° 30: (A) AUMENTO SALARIAL

LA EMPRESA y EL SINDICATO, realizarán una revisión salarial para el caso del personal de Teleoperadores, en el mes de Mayo de cada año, durante la vigencia de la presente convención colectiva; una vez dictado el Decreto de aumento salarial por parte del Ejecutivo Nacional, a los fines de estudiar la posibilidad, previo análisis de las variables económicas del mercado, de establecer una diferencia por encima del salario mínimo de referencia nacional para los trabajadores antes citados. Igualmente durante el mes de Diciembre realizará una revisión salarial para el caso del personal de Estructura o Administrativo, incluyendo al personal de Supervisores. **LAS PARTES** convienen que si durante la vigencia de la presente convención colectiva de trabajo, se produjera un aumento de salarios para todos los trabajadores del país, establecidos por la Ley, Reglamento, Decreto, Resolución o por Convención Colectiva por Rama de Industria, dicho aumento no será acumulativo con el que se haya producido o se vaya a producir en **LA EMPRESA** en virtud de la presente convención colectiva de trabajo, sino que, en todo caso privará el que mas favorezca a **EL TRABAJADOR** debiéndose hacer si fuera el caso el ajuste correspondiente si el aumento establecido en los instrumentos antes señalados fueren superior al contractual, lo anterior sin menoscabo de lo previsto en la presente cláusula en cuanto a las revisiones salariales convenidas por las partes

CLAUSULA N° 31: (B) UTILIDADES

Sobre las remuneraciones que devengue el Trabajador por meses calendarios completos de servicios prestados durante el respectivo ejercicio fiscal, la Empresa. Sesenta días (60) días de sueldo y el máximo legal de ciento veinte (120) días Establecido en el artículo 174 de la Ley Orgánica del Trabajo. En tal sentido, la Empresa pagará las utilidades a los Trabajadores que hayan prestado servicio durante un lapso menor de un (1) año en proporción a los respectivos meses completos trabajados en el correspondiente período anual, ello conforme a lo dispuesto en el párrafo primero del citado artículo 174. Dicha cantidad deberá ser cancelada en la última semana del mes de Noviembre se cancelará el Anticipo de Utilidades correspondiente a la ganancia acumulada, que no deberá ser en ningún caso menor a sesenta (60) días de sueldo.

Al cierre económico de la compañía serán convocados a los representantes sindicales por la dirección de Finanzas a fin de verificar la utilidad neta del periodo anterior de la empresa para así acordar los pagos de excedentes en utilidades si fuera este el caso, y esto se cancelaría a más tardar en el mes de febrero.

En la segunda quincena del mes de Enero se cancelara el complemento de utilidades correspondiente al mes de diciembre.

Del monto de utilidades le será descontado el 0.5 % correspondiente al pago a efectuar al I.N.C.E. y el porcentaje de impuesto sobre la renta que usted haya determinado.

La Base de cálculo será la remuneración según turno percibida en el ejercicio anual, más los sobre tiempos y demás Bonificaciones de carácter salarial.

Cláusula N° 32 RECONOCIMIENTO POR ANTIGÜEDAD

Se otorgaran reconocimientos no económicos y económicos a los empleados de ATENTO Venezuela S.A. de acuerdo a los años de servicio, conforme a lo siguiente:

Años de Antigüedad		Tipo de Reconocimiento
Descripción		
4*	no económico y económico	Botón y 10 Días de Salario
5	no económico y económico	Botón y 15 Días de Salario
7,5	no económico y económico	Botón y 20 Días de Salario
10	no económico y económico	Bolígrafo y 25 Días de Salario
12,5	no económico y económico	Reloj y 30 Días de Salario
15 o más	no económico y económico	Reloj y 30 Días de Salario

* Rango aplicable sólo para Operadores

Los reconocimientos no económicos y económicos a que tendrán derecho los empleados serán los siguientes:

- Botón
- Bolígrafo Personalizado
- Reloj Personalizado
- Estímulo económico
- Mención Honorífica – Placa

La Mención Honorífica es el reconocimiento que por escrito otorgará ATENTO Venezuela S.A. a sus empleados y se concederá en los siguientes casos:

- Por ser el Agente con mayor antigüedad de Atento Venezuela S.A.
- Por ser el Supervisor con mayor antigüedad de ATENTO Venezuela S.A.
- Por ser el Empleado Administrativo y/o de Estructura con mayor antigüedad de ATENTO Venezuela S.A.

CLAUSULA N° 33: VACACIONES

El Trabajador que cumpla un (1) año interrumpido de trabajo disfrutará de un período de vacaciones remuneradas de veinte (20) días hábiles. Los años sucesivos tendrá derecho además a un (1) día adicional remunerado por cada año de servicio, hasta un máximo de treinta (30) días hábiles; ello de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 219 de la Ley Orgánica del Trabajo.

CLAUSULA N° 34: Pago Bono Vacacional.

La Empresa conviene en pagar al Trabajador en la oportunidad de sus vacaciones, además del salario correspondiente, una bonificación especial para su disfrute de acuerdo a la siguiente escala:

- 1 año de antigüedad 20 días de salario más 1 día adicional por año
- 2 años de antigüedad 21 días de salario más 1 día adicional por año
- 3 años de antigüedad 22 días de salario mas 1 día adicional por año (Esta cantidad ira aumentando un día cada año hasta llegar a treinta días de Bono Vacacional

Queda entendido y convenido entre las partes, que el beneficio aquí concedido mejora sustancialmente lo dispuesto en el artículo 223 de la Ley Orgánica del Trabajo, siendo que por ello se considera que lo previsto en tal disposición se encuentra incluido en aquel.

Cláusula N° 35: Pago por Horas Extras, Bono Nocturno, Labores en Feriado, Descanso Legal y Convencional

- a) La Empresa pagará las horas extraordinarias con un recargo del setenta y cinco por ciento (75%) calculado sobre el sueldo-hora ordinario ó básico diurno.
- b) Las horas extraordinarias realizadas por los Trabajadores entre las 7:00 p.m. y las 5:00 a.m. se pagarán con un recargo único del noventa y cinco por ciento (95%).
- c) Todo trabajo efectuado en un día feriado legal se pagará con un recargo único del cien por ciento (100%) calculado sobre el sueldo-hora ordinario o básico diurno.
- d) El Trabajador tendrá derecho como mínimo a un día de descanso semanal, el cual podrá ser establecido como día de descanso fijo o rotativo. El Trabajador que labore en su día de descanso tendrá derecho al salario correspondiente a ese día, y además al que le corresponda por razón del trabajo realizado, calculando con un recargo del cien por ciento (100%) sobre el salario.

Es entendido que en tales porcentajes de recargo, están ya incluidos los señalados en los artículos 154, 155, y 156 de la Ley Orgánica del Trabajo.

CLAUSULA N° 36: Tarjeta Electrónica de Alimentación

La Empresa ha convenido otorgar a los Trabajadores el beneficio social de carácter no remunerativo de provisión de comida y alimentos mediante la modalidad de provisión o entrega al Trabajador de Tarjeta Electrónica por cada jornada de trabajo efectivamente laborada por un valor equivalente a cero punto treinta y cinco unidades tributarias (0,35 U.T.), con los que podrá obtener comidas o alimentos en restaurantes o establecimientos similares, con los cuales la Empresa haya celebrado convenios a tales fines a través de Empresas de servicio especializado. Es entendido que lo aquí acordado es un beneficio social de carácter no remunerativo, por lo que, de acuerdo a lo dispuesto en el parágrafo tercero del artículo 133 de la Ley Orgánica del Trabajo, en concordancia con el artículo 73 de su Reglamento, no detenta carácter salarial; asimismo queda entendido que el otorgamiento del beneficio aquí previsto se concede en cumplimiento de lo dispuesto a tal fin por la Ley de Alimentación para los Trabajadores.

CLAUSULA N° 37: Transporte

La Empresa se compromete a continuar brindando el servicio de transporte para los Trabajadores que finalicen sus labores todos los días en el horario comprendido

entre las 8:00 p.m., y la 1:00 a.m., A tal fin, la Empresa mantendrá bajo su contratación a una compañía de transporte con quien de forma anticipada acuerde los horarios, rutas y demás condiciones para la correcta ejecución del servicio.

Cláusula N° 38: Jornadas de Trabajo

Las partes de mutuo acuerdo establecen las siguientes jornadas:

- a) Jornada Diurna: Es la comprendida entre las 5:00 a.m. y las 7:00 p.m.
- b) Jornada Nocturna: Es la comprendida entre las 7:00 p.m. y las 5:00 a.m.
- c) Jornada Mixta: Es la que comprende períodos de trabajo diurnos y nocturnos. Cuando la jornada mixta tenga un período nocturno mayor a cuatro (4) horas, se considera como jornada nocturna.

Las jornadas descritas se encuentran enmarcadas dentro de los límites establecidos en el artículo 90 de la Constitución Nacional y el artículo 195 de la Ley Orgánica del Trabajo.

Cláusula N° 39: Jornadas Flexibles.

Ambas partes convienen, en implementar la flexibilización de las jornadas de trabajo según lo dispuesto en los artículos 201 y 206 de la Ley Orgánica del Trabajo, respectivamente, ello a los fines de ejecutar aquellas labores que sean necesariamente continuas o por turnos, es decir, aquellas que se realizan en la Empresa y que por diversas razones, no pueden ser interrumpidas y requieren de la presencia de los Trabajadores durante el día, la noche o en la totalidad de la semana, es igualmente convenido, que tales jornadas podrán exceder los límites diarios y semanales legalmente establecidos, pero de conformidad con lo previsto en el citado artículo 206 de la Ley Orgánica del Trabajo, el total de horas trabajadas en un período de ocho (8) semanas, no deberá exceder de dichos límites.

Por otra parte, es convenido que la jornada de trabajo podrá ser modificada, mediante acuerdo entre al Empresa y los Trabajadores, obviamente, respetando los límites establecidos por la Ley y estableciendo previsiones compensatorias en caso de exceso todo ello de acuerdo a lo previsto en los artículos 206 y 512 de la Ley Orgánica del Trabajo.

Cláusula N° 40: Trabajo por Unidad de Tiempo

Ambas partes convienen en la utilización de la modalidad de trabajo por unidad de tiempo, ello en virtud de la especial y particular prestación de servicio que presta la Empresa, y de conformidad a lo previsto en el artículo 140 de la Ley Orgánica del

Trabajo, en tal sentido, se entiende que el salario será estipulado para esta forma de prestación de servicio por unidad de tiempo, es decir, cuando se tome en cuenta el trabajo que se realizará en un determinado lapso, sin usar como medida el resultado del mismo, siendo que por ello se comprenderá por salario hora la alícuota resultante de dividir el salario diario por el número de horas de la jornada. Queda entendido que los beneficios derivados de la prestación del servicio serán calculados en proporción a lo devengado.

Cláusula N° 41: Receso / Descanso

Los Trabajadores de plataforma con jornadas de seis (6) y siete (7) horas, tendrán derecho a un descanso de treinta (30) minutos.

Los Trabajadores de plataforma con jornadas de ocho (8) horas, tendrá derecho a un descanso de una (1) hora, y veinte (20) minutos adicionales de descanso que serán distribuidos durante la jornada previo acuerdo con el Supervisor según las necesidades del Servicio.

Los Trabajadores de estructura o administrativos que laboran en jornadas únicas de ocho (8) horas, tendrán derecho a una hora y media (1 ½) de descanso.

Queda entendido que no se imputará como tiempo efectivo de trabajo la duración de los descansos y comidas de los Trabajadores. Los trabajadores no tendrán restricción para ir al baño durante su jornada, siempre y cuando se le participe al Supervisor.

Cláusula N° 42: Vigencia de las Condiciones.

Es convenido expresamente que la Empresa mantendrá en toda su fuerza, vigor, y vigencia todas aquellas condiciones o benéficos económicos, socio-económicos, sociales y sindicales, favorables a los Trabajadores que no hayan sido modificados, superados, mejorados, negociados o suprimidos en esta convención.

Cláusula N° 43: Mayores Beneficios Legales.

Es expresamente entendido entre las partes que en caso de una reforma legal que conceda, de algún modo mayores o iguales beneficios a los Trabajadores que los estipulados en esta convención, al ser aplicada sustituirá a la convención en lo que el beneficio respectivo se refiera, quedando la convención sin efecto alguno en lo que respecta a la cláusula o cláusulas que concedan el beneficio, y sin que pueda jamás sumarse el beneficio que acuerde la convención al beneficio legal. En caso que la reforma legal no supere los beneficios que concede la convención esta seguirá aplicándose, siendo entendido igualmente que no podrá jamás sumarse el beneficio legal al beneficio que acuerda la convención. Para los efectos de esta

cláusula se tomará en cuenta la naturaleza del beneficio y no el nombre con el cual sea designado.

IV

Normas Generales referentes a la Higiene y Seguridad Industrial

Cláusula N° 44: Normas generales referentes a la Higiene y Seguridad Industrial.

La empresa y los trabajadores convienen en dar cumplimiento a todas las normas legales y reglamentarias vigentes en Venezuela en materia de Higiene y Seguridad Industrial. A estos efectos establecen las siguientes obligaciones:

1- Higiene y Limpieza en los centros de trabajo: La empresa conviene en mantener los centros de trabajo como hasta ahora, en las condiciones sanitarias requeridas por el reglamento de LOT. En consecuencia, tendrá suficientes baños, locker`s. Igualmente se atenderá a las disposiciones que rijan la materia de Higiene y Seguridad Industrial. Los trabajadores, se obligan a no efectuar actos contrarios a los fines de Higiene, bienestar y prevención de accidentes, tratando de mantener el mayor estado de limpieza en los lugares de trabajos, corredores, baños y diferentes áreas del Call Center y áreas Administrativas.

a. Ambulancias: la empresa continuará manteniendo el servicio de ambulancia para el trabajador víctima de accidente y/o enfermedades que ameriten su traslado desde la empresa a los centros asistenciales correspondientes a la Póliza vigente con el HCM. Igualmente la Empresa se compromete a realizar la notificación a los familiares según los datos suministrados por el trabajador.

b. Primeros Auxilios: la empresa se compromete a mantener en cada uno de los sitios de trabajo un cajetín de primeros auxilios para la prestación de los servicios en caso de alguna emergencia.

c. Servicio Médico: la empresa se compromete a mantener el servicio médico en todas sus sedes, será de cuatro (04) horas diarias en el turno diurno y cuatro (04) horas diarias en el turno mixto y mantendrán el servicio de enfermería de lunes a viernes. Se entiende que los servicios de médico y enfermería funcionaran para atender las consultas de los trabajadores en la colaboración con el seguro social obligatorio.

2.- Enfermedad del trabajador durante la jornada de trabajo: Cuando algún trabajador manifieste algún malestar relacionado con la salud en su puesto de trabajo y dentro de su jornada laboral, deberá notificar inmediatamente a su supervisor inmediato con el fin de que el mismo le otorgue el permiso para acudir a un centro asistencial; al día siguiente el trabajador deberá presentar a su supervisor la constancia de haber acudido a un centro asistencial del Instituto

Venezolano de los Seguros Sociales, con el fin de que el día pueda ser cargado como Permiso Remunerado. Sólo en el caso que el malestar represente una inminente emergencia, el trabajador deberá ser trasladado al Servicio Médico correspondiente de la empresa para ofrecerle los primeros auxilios y se gestione el traslado del trabajador a un centro asistencial.

d. Exámenes Médico: la empresa ofrecerá un examen médico general que será realizado en sus instalaciones o en una institución médica que contratara para tal fin. A tal efecto, la empresa planificará las citas para el examen, organizando grupos, de acuerdo con los planes de disfrute anual.

Así mismo el servicio médico será el encargado de dictar las pautas mediante las cuales se registrará este examen.

Clausula N° 45: CONSUMO DE ALCOHOL

Está terminantemente prohibido asistir al trabajo en estado de ebriedad o consumir bebidas alcohólicas durante las horas de trabajo y en el interior de la empresa. El consumir licor o introducir bebidas alcohólicas durante las horas de trabajo, así sea en la hora de almuerzo, o el consumir alcohol dentro de las instalaciones de la empresa se considerará como una falta grave a las obligaciones que impone el contrato de trabajo y por ende será causal suficiente para proceder a un despido justificado del trabajador.

Cláusula N° 46: Suministro de Agua Potable

La empresa conviene en suministrar agua potable y fría en los diferentes sitios de trabajo donde presten servicios sus trabajadores, en cantidades suficientes; así mismo la empresa debe velar por el mantenimiento y seguimiento de los filtros, con empresas especializadas en el tratamiento de aguas realizando chequeos cada tres (3) meses.

Cláusula N° 47: Carnet de Identificación

Atento Venezuela proveerá a sus trabajadores de un carnet de identificación laboral, con fotografía, en el cual se indicaran: Logo de la empresa, nombres, apellidos, cargo, número de Cédula de Identidad y cualquier otro dato que estime conveniente. El trabajador estará obligado a portar permanentemente el carnet en sitio visible, desde su entrada hasta la salida de las instalaciones de la empresa. Así mismo la empresa conviene en otorgarle a los miembros del Sindicato un carnet en donde se establezcan los siguientes datos: Logo de la empresa, logo del Sindicato, nombre, apellido, cargo dentro del Sindicato, número de cédula y cualquier otro dato pertinente, a su vez estos deben contar con los accesos a las diferentes áreas de todas las sedes de Atento Venezuela a nivel nacional

Cláusula N° 48: Útiles y Herramientas de Trabajo

La empresa se compromete a proveer a los trabajadores de un kits para head set (pitillo y dos almohadilla), quienes estarán obligados a usarlo en su jornada de trabajo y serán responsables por el mal uso del mismo, el cual será remplazado cada seis (06) meses de manera gratuita. Así mismo, quedan obligados a conservarlo durante el tiempo previsto para su reemplazo, la entrega del nuevo kits lo hará la empresa contra la devolución de la anterior.

Cláusula N° 49: Exámenes Oftalmológicos y Auditivos

La empresa conviene en sufragar anualmente el costo de un examen oftalmológico y auditivo. Incluyendo la realización de una formula (no incluye montura) por razones de servicio prestado, para el personal que se encuentre trabajando en forma permanente y continua ante un computador o haciendo uso de audífonos (head set).

La empresa se compromete a suministrar pantallas protectoras para los monitores de los equipos de computación que así lo requieran como medida de seguridad industrial.

Cláusula N° 50: Charlas Preventivas

La Empresa hará gestiones necesarias con el fin de obtener a través de instituciones especializadas charlas para sus Trabajadores, referentes a temas de prevención de enfermedades profesionales.

V**CLÁUSULAS SINDICALES****Cláusula N° 51: Reconocimiento Sindical**

La Empresa reconoce al SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES DE ATENTO VENEZUELA SINVETRAT, como únicos y legítimos representantes de los Trabajadores amparados por esta convención colectiva como administrador de la misma y la federación que este Sindicato autorice. En consecuencia los representantes de la empresa, debidamente facultados, trataran con los representantes del Sindicato en los asuntos de índole laboral para los que estén autorizados que afecten a los trabajadores sobre la aplicación, interpretación y ejecución de esta Convención Colectiva.

Cláusula N° 52: Conciliación y Reclamos

Las partes convienen en agotar los recursos amistosos y conciliatorios para solucionar los reclamos que surgieren con motivo de la interpretación o aplicación de la presente convención colectiva, así como aquellos reclamos por incumplimiento del contrato individual de trabajo o de la legislación laboral y en particular los casos que constituyan causal de despido, también se atenderá por la vía conciliatoria cualquier asunto derivado de la relación laboral.

Cláusula N° 53: Correspondencia

Ambas partes se comprometen a dar contestación por escrito a las correspondencias cruzadas entre ellas, dentro de un plazo que no excederá de cinco (05) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo.

Cláusula N° 54: Lista de trabajadores

La empresa conviene en suministrar al Sindicato una lista de trabajadores ingresados y egresados, con indicación de los trabajadores sindicalizados, Nombre y Apellido, cedula de identidad, fecha de ingreso, sexo, edad, cargo, campaña y/o departamento, nacionalidad, al cierre de cada mes.

El Sindicato podrá solicitar directamente de cada trabajador cualquier información adicional que considere pertinente.

CLÁUSULA N° 55: Contribución Celebración del 1° de mayo

La empresa conviene en contribuir con la celebración del 1° de Mayo (Día del Trabajador) con un aporte anual que deberá ser entregado al Sindicato. El monto único para cada año de vigencia de la presente convención colectiva, es el siguiente: Primer año dos mil bolívares (Bs. 2.000,00); Segundo año tres mil bolívares (Bs. 3.000,00); Tercer año cuatro mil bolívares (Bs. 4.000,00).

Dicha contribución será entregada al Secretario de Finanzas del Sindicato o a la persona que dicho Sindicato autorice expresamente por escrito, a los finales del mes de marzo de cada año.

Cláusula N° 56: Cuota Sindical

La Empresa conviene en descontar del Salario de sus Trabajadores beneficiados con la aplicación de la presente Convención y previa autorización escrita de los mismos, Un bolívar fuertes (Bs. 1) del Salario, así mismo queda entendido que a partir del segundo año de vigencia de la convención colectiva el monto aumentará en 0,50 bolívares fuertes y así en los años sucesivos, por concepto de cuotas sindicales

ordinarias para los Sindicatos, todo ello de conformidad a lo dispuesto en el artículo 446 de la Ley Orgánica del Trabajo.

La Empresa descontará igualmente aquellas cuotas extraordinarias que hayan sido aprobadas por el Sindicato, lo cual le será participado por escrito, caso en el cual también los Trabajadores darán su autorización por escrito para ello.

Dichos montos será entregado al Secretario de Finanzas del Sindicato o a la persona que la Junta Directiva del mismo haya autorizado por escrito a este fin, en el entendido de que una sola persona será autorizada para recibir los fondos en cuestión, persona que otorgará el recibo correspondiente simultáneamente con la entrega que le haga. Este recibo liberará a la Empresa de toda responsabilidad respecto de la obligación contenida en esta cláusula en cuanto al pago hecho.

Asimismo, la empresa conviene en aportar a UNT Caracas - Miranda la cantidad de cinco bolívares fuertes (Bs. 5) por trabajador sindicalizado, como contribución única anual. Esta contribución será entregada a la persona que autorice por escrito UNT Caracas – Miranda, durante el primer trimestre de cada año.

Cláusula N° 57: Oficina Sindical

La empresa conviene en suministrar al Sindicato, para facilitar la realización de sus labores, una oficina dotada de mobiliario, un (1) Tele - fax, tres (3) computadoras, una (1) impresora, y cualquier otro instrumento administrativo o material de oficina e higiene que se considere fundamental para el cumplimiento de sus funciones y para facilitar la realización de sus labores.

Cláusula N° 58: Suministro de Material Oficina Sindical

La empresa suministrará mensualmente para el reemplazo del material de oficina, este requerimiento se podrá realizar vía correo electrónico al personal de Servicios Generales.

Cláusula N° 59: Cartelera Sindical.

La Empresa conviene en mantener una (01) cartelera en un lugar apropiado determinado de común acuerdo entre ella y el Sindicato. La cartelera será de la sola responsabilidad y uso del Sindicato y será destinado para la convocatoria e información y propaganda sindical que éste considere necesario para el conocimiento de los Trabajadores, pero en ningún caso serán utilizados para emitir conceptos injuriosos contra la Empresa ni para fines políticos. La llave de dicha cartelera estará en poder de la Junta Directiva del Sindicato.

Cláusula N° 60: Fuero Sindical.

La Empresa conviene en reconocer el Fuero Sindical previsto en el artículo 451 de la Ley Orgánica del Trabajo hasta un máximo de siete (07) miembros de la Junta Directiva del Sindicato, hasta un lapso de noventa (90) días después de haber cesado en sus cargos dentro de la Junta Directiva del Sindicato. Los vocales gozarán de este beneficio cuando en forma absoluta entren en funciones y sustituyan a los miembros de la Junta Directiva, por un lapso no menor de quince (15) días.

Cláusula N° 61: Comunicaciones

Las partes convienen en dar contestación por escrito a las comunicaciones en el plazo de cuatro (4) días hábiles a contar de la recepción, salvo que por la naturaleza del caso planteado, o por la necesidad de realizar investigaciones fuera de la sede de la empresa se requiere un lapso mayor, el cual en ningún caso excederá de quince (15) días continuos.

Cláusula N° 62: Permiso Sindical

La Empresa conviene en conceder permiso remunerado a salario básico, a la Junta Directiva del Sindicato por un máximo de dos (2) días hábiles mensuales. Es entendido que el permiso no se otorgará a más de cuatro (4) Trabajadores. Sin embargo, y cuando la situación verdaderamente lo amerite, y bajo plena justificación, el permiso acordado en esta cláusula podrá ser extendido a más de cuatro (4) dirigentes, siempre y cuando ellos no formen parte del mismo Departamento, Área o Servicio. En todos los casos el Directivo que se beneficie con tales permisos deberá avisar a la Empresa anticipadamente y por escrito, con al menos veinticuatro (24) horas de anticipación y justificar tales permisos.

Cláusula N° 63: Régimen de Reuniones

Las partes convienen en celebrar (1) reunión mensual, el día lo fijarán de común acuerdo para tratar las controversias o asuntos que puedan surgir de la interpretación y ejecución de la presente Convención Colectiva de Trabajo así como la Ley Orgánica del Trabajo vigente y su Reglamento. No obstante, si surgiera algún problema imprevisto, las partes convienen en discutir la situación en el momento de suscitarse, si la urgencia y gravedad del caso lo amerita. En el caso de que alguna de las partes no pudiera celebrar la reunión mensual, o cuando no haya materia que tratar, deberá avisar a la otra parte con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación por lo menos.

Cláusula N° 64: Convención Colectiva e Inclusión de Acta Convenio

Las partes convienen que la presente Convención Colectiva incluye todos los beneficios contenidos en Convenciones Colectivas anteriores, así como en las actas-convenios y acuerdos celebrados entre las partes con anterioridad. Por lo tanto, al momento de la firma de la presente Convención Colectiva dichos acuerdos, Actas y Contratos quedarán sin efecto legal alguno y se entenderán incluidos en la presente Convención Colectiva.

Cláusula N° 65: Publicación de la Convención

La Empresa conviene en que la publicación o edición de la presente convención colectiva de trabajo se haga en números suficientes de ejemplares, para que cada uno de los Trabajadores amparados por el mismo, reciba uno de ellos. Los ejemplares serán entregados al Sindicato para su distribución entre los Trabajadores.

Cláusula N° 66: Vigencia de la Convención SINVETRAT

La presente convención colectiva tendrá una vigencia de tres (3) años contados a partir de su depósito legal. Las partes podrán de común acuerdo y en forma privada iniciar las discusiones de una nueva Convención Colectiva con noventa (90) días de anticipación al vencimiento de esta.