



MINUTA

EL NUEVO ESTATUTO LABORAL PARA TELEOPERADORES

Luego de un largo trámite legislativo, el Boletín N° 8.263-13 (27.04.2012) cristalizó en la Ley N° 21.142 (en adelante la “Ley”) que *incorporó al Código del Trabajo un nuevo contrato de trabajo referente a teleoperadores* que regula de manera especial materias como remuneraciones y descansos.

A continuación, trataremos las particularidades contenidas en el texto de la Ley, la cual incorporó un total de siete nuevos artículos al Código del Trabajo (del 152 quáter al 152 quáter F) y los efectos de la materialización de este nuevo contrato de trabajo, conforme pasamos a exponer:

1) Definición del contrato de teleoperadores

El nuevo artículo 152 quáter del Código del Trabajo (en adelante también como “CT”) define el contrato de teleoperadores de la siguiente manera:

[L]os contratos de trabajo cuyo objeto sea la prestación de servicios para contactar o ser contactados con terceros, sea por la vía telefónica, medios telemáticos, aplicación de tecnología digital o cualquier otro medio electrónico, para la atención, información o asesoramiento de soporte técnico, comerciales o administrativos, venta o promoción de productos o servicios, en un lugar habilitado por el empleador, denominado centro de contacto o llamadas.

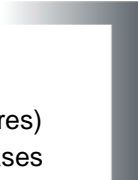
2) Remuneraciones del contrato de teleoperadores

El artículo 152 quáter A del CT establece que los trabajadores teleoperadores pueden percibir remuneraciones fijas y variables. En lo particular, señala que las remuneraciones variables deberán construirse sobre la base de parámetros individuales, objetivos y verificables, sin perjuicio de las metas colectivas que se puedan pactar. Asimismo, no se podrá imponer al trabajador el cumplimiento de metas o tareas que no reúnan los estándares señalados previamente, así como tampoco efectuar descuentos arbitrarios o bien perjudicar cualquier clase de calificación del trabajador por el incumplimiento de obligaciones objetivas que no se encuentren acordadas según las condiciones objetivas, individuales y verificables ya establecidas

Con todo, el empleador deberá detallar en la respectiva liquidación de remuneraciones todas y cada una de las operaciones por las que el trabajador percibe remuneraciones fijas y variables. Cualquier modificación sobre la remuneración variable, deberá quedar incorporada en un anexo de contrato de trabajo, y comenzará a regir al mes siguiente de la suscripción.

Av. Vitacura 2969, oficina 1001
Las Condes, Santiago, Chile
Fono: (56) 2 224 63 070
info@lizamaycia.cl

www.lizamaycia.cl



Esa última obligación viene en modificar parcial y específicamente (respecto de los teleoperadores) la obligación que se deriva del artículo 54 bis del CT —que impone el deber de detallar las bases de cálculo y operatoria para la determinación de remuneraciones variables en conjunto con los comprobantes mensuales de pago de remuneraciones—, debiendo informar con detalle la forma en que se calculó tanto la parte fija de la remuneración como la variable a la que tuviere derecho el trabajador teleoperador; incluyendo “[e]n especial las horas de conexión o el número de contactos efectuados, las ventas de productos tangibles o intangibles y el detalle de cualquier acción que, estando consignada en el contrato de trabajo, deba ser remunerada conforme a la ley”.

3) Empresas que desarrollan sus procesos conforme al N° 2 del artículo 38 del CT: deber de programación y comunicación con antelación

El nuevo artículo 152 quáter B del CT establece que las empresas que cuenten con trabajadores teleoperadores y cuyas labores o servicios exijan continuidad por razones de la naturaleza de sus procesos, razones de carácter técnico, por las necesidades que satisfacen o para evitar perjuicios (art. 38 N°2 del CT), deberán fijar los turnos con a lo menos una semana de anticipación contados desde el inicio del respectivo turno. Como excepción, prescribe la norma en comento, no estarán obligados a cumplir con esa obligación los empleadores que mantengan contratados teleoperadores que sólo se desempeñen en horario nocturno.

4) Descansos

En materia de derecho a descanso, el artículo 152 quáter C del CT establece una regla especial y adicional referida a los trabajadores teleoperadores que se encuentren sujetos a sistemas de trabajo mediando una conexión continua. Estos tendrán derecho a los siguientes descansos: (a) 10 segundos entre cada atención y (b) un total de 30 minutos durante el día que no podrá acordarse en fracciones inferiores a 10 minutos ni tampoco podrá otorgarse de una sola vez por la totalidad de su duración.

Si bien la Ley no define con precisión qué debe entenderse por *conexión continua*, de la Historia de la Ley (Segundo Informe de la Comisión de Trabajo y Previsión Social del Senado - Sesión de 18.05.2018) es posible aprehender la intención tras el concepto, manifestado a través de la intervención del Subsecretario del Trabajo:

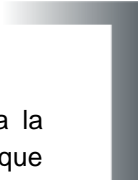
El Subsecretario del Trabajo, señor Fernando Arab, explicó que la expresión “conexión continua” resulta aplicable a aquellos trabajadores que, atendido el tipo de servicios que desarrollan, se encuentran permanentemente conectados por vía telefónica, medios telemáticos, aplicación de tecnología digital o cualquier otro medio electrónico.

En ese sentido, detalló que la indicación en estudio distingue la regulación aplicable en su caso en relación al resto de los trabajadores, considerando la especificidad de las labores que desarrollan (El destacado es propio).

La normativa establece expresamente que ambos descansos (letras a y b individualizados en el primer párrafo) se entenderán como tiempo trabajado para todos los efectos legales.



5) Indisponibilidad de claves de acceso y usuario



En materia de indisponibilidad de claves de acceso, la Ley establece que las claves para la utilización de los sistemas de conexión constituyen una herramienta de trabajo, agregando que dichas claves son secretas y personales del teleoperador.

En conformidad a ello, la Ley previene expresamente que cualquier *contravención* a tal presupuesto —como límite al empleador— se traducirá intromisión ilegal que habilitaría al trabajador a denunciar tal conducta mediando aplicación del procedimiento de tutela de derechos fundamentales regulado en el CT.

6) Condiciones ambientales, de seguridad y salud

Si bien podrían seguirse para estos efectos lo prescrito en el D.S. N° 594 de 1999 (MINSAL) y normas técnicas elaboradas por ese Servicio, la Ley establece que será dictado un reglamento conjunto de los Ministerios de Salud y del Trabajo y Previsión Social establecerán las condiciones ambientales, de seguridad y salud en el trabajo que deberán cumplir los establecimientos destinados a prestar servicios como centros de contacto o llamadas.

De conformidad al 2º artículo transitorio de la Ley dicho reglamento deberá ser dictado en el plazo de 6 meses contestados desde la fecha de entrada en vigencia de la ley.

7) Exámenes médicos preventivos

En cuanto a este punto, se establece que los trabajadores de un centro de contacto o llamadas que lleven 6 meses prestando servicios al empleador de forma continua, tendrán derecho a realizarse exámenes médicos preventivos anuales cuyo objetivo será detectar de forma temprana enfermedades profesionales asociadas a la actividad en la cual se desempeñan.

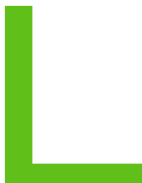
Con todo, para efectos de calcular la antigüedad de dichos trabajadores, el artículo 3º transitorio de la Ley establece que respecto de los trabajadores contratados con anterioridad a la entrada en vigencia de la Ley, se considerará su antigüedad en los respectivos centros de contacto o llamadas.

El tiempo destinado a estos exámenes —prescribe el artículo 152 quáter, inciso final— deberá considerarse como efectivamente trabajado. Adicionalmente, la misma norma impone la obligación del empleador de sufragar los costos de movilización hacia el centro asistencial y de regreso al lugar de trabajo.

8) Ámbito de aplicación de la ley

Finalmente, el artículo 1º transitorio de la Ley 21.142 establece que ésta entrará en vigencia al 6º mes siguiente de su publicación en el Diario Oficial, esto es, a contar del 1º de septiembre de 2019.

Les saluda cordialmente,



DIEGO LIZAMA CASTRO
Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales
Área Corporativa

Santiago, 4 de marzo de 2019.

