



Contrato de Teleoperadores

El 1 de Marzo de 2019, se publicó en el Diario Oficial, la Ley N° 21.142, que incorpora en el Código del Trabajo el contrato de teleoperadores.

Específicamente, se introduce en el Título II del Libro I del Código del Trabajo, el Capítulo VIII, denominado “Del contrato de los teleoperadores”, con un total de siete artículos (del 152 quáter al 152 quáter F)

1. Concepto

De acuerdo al artículo 152 quáter, el contrato de trabajo de un teleoperador, es aquél *cuyo objeto es la prestación de servicios para contactar o ser contactado 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. Estructura de remuneración

El artículo 152 quáter A, establece que el teleoperador puede percibir remuneraciones fijas y variables.

En particular, indica 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, que 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 ya señaladas.

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.

Cabe señalar que 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, en especial – y esta es una innovación de la Ley - 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 legislación vigente.

3. Sistemas de turnos en empresas con continuidad operacional

Por su parte, 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 al interés público o de la industria (art. 38 N°2 del Código del Trabajo), deberán fijar los turnos con a lo menos una semana de anticipación.

Se excepcionan de esta obligación, los teleoperadores que sólo se desempeñen en horario nocturno.

4. Descansos dentro de la jornada diaria de trabajo

El artículo 152 quáter C del Código del Trabajo establece que los trabajadores de un centro de contacto



o llamadas que estén sujetos a conexión continua, tendrán derecho a una interrupción de diez segundos entre cada atención.

Asimismo, tendrán derecho a descansos en la jornada de trabajo por un total de treinta minutos durante el día, los que serán planificados en acuerdo con el empleador. Estos descansos no podrán acordarse en fracciones inferiores a diez minutos ni por la totalidad de su duración.

Las interrupciones y descansos señalados, así como aquellos destinados para que los trabajadores acudan a los servicios higiénicos, no podrán significar en ningún caso un menoscabo a sus remuneraciones y se considerarán trabajados para todos los efectos legales.

Lo anterior, por cierto, no obsta al derecho a colación, que rige según las reglas generales.

5. Privacidad 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 éstas son secretas y personales del trabajador.

Lo anterior, tiene por finalidad confirmar la privacidad de las mismas, por lo que su vulneración – por parte del empleador - habilitaría al trabajador a denunciar tal conducta, mediante el procedimiento de tutela de Derechos Fundamentales.

6. Derecho a exámenes preventivos

La Ley establece el derecho, para los trabajadores de un centro de contacto o llamadas que lleven 6 meses prestando servicios a un empleador de forma continua, de realizarse exámenes médicos preventivos anuales, para efectos de precaver o detectar de forma temprana enfermedades profesionales asociadas a la actividad en la cual se desempeñan.

Dichos exámenes médicos serán efectuados por el respectivo organismo administrador del seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales de la ley N° 16.744, en conformidad al reglamento que se dictará al efecto.

Se establece, a su vez, que el tiempo destinado a estos exámenes deberá considerarse como efectivamente trabajado y el empleador deberá costear la movilización hacia el centro asistencial y de regreso al lugar de trabajo.

7. Condiciones del lugar de trabajo

Un reglamento conjunto de los Ministerios de Salud y del Trabajo y Previsión Social establecerá 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.

8. Vigencia

Esta modificación legal entrará en vigencia el 1 de septiembre del año 2019.

En cuanto a los reglamentos que deben dictarse, de conformidad al 2º artículo transitorio de la Ley, deberán ser dictados en el plazo de 6 meses contados desde la fecha de entrada en vigencia ya señalada.

Le invitamos a revisar la Ley 21.142 y esperamos que esta información sea de utilidad.