# PROYECTO DE LEY QUE "INCORPORA EN EL CÓDIGO DEL TRABAJO EL CONTRATO DE TELEOPERADORES"

## BOLETIN N°8263-13

| | |
|---|---|
| OBJETIVO | INCORPORA EN EL CÓDIGO DEL TRABAJO EL CONTRATO DE TELEOPERADORES. |
| TRAMITACIÓN | PRIMER TRÁMITE CONSTITUCIONAL, SENADO |
| ORIGEN DE LA INICIATIVA | MOCIÓN |
| NORMAS DE QUÓRUM ESPECIAL | NO TIENE |
| URGENCIA | NO TIENE |
| COMISIÓN | TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL |
| SUGERENCIA DE VOTACIÓN | SE SUGIERE APROBAR |

## IDEAS CENTRALES

Esta iniciativa se origina por Moción de la ex Senadora Soledad Alvear y el ex Senador Camilo Escalona. Fue ingresado el 27 de abril de 2012 y se encuentra en Primer Trámite Constitucional sin urgencia en la Comisión de Trabajo y Previsión Social.

**II. Contenido del Proyecto.**

La presente proyecto de ley ha como fue ingresado está compuesto por un Artículo Único que agrega un Capítulo VIII en el Título II del Libro I del Código del Trabajo "Capítulo VIII Del contrato de teleoperadores". Este nuevo capítulo está integrado por 8 artículos (artículo 152 quáter a quáter G).

Dentro de sus disposiciones hace aplicable las normas de sus artículos a los que trabajen

en servicios de *contact center*, servicio que además define como el "*servicio que tiene por objetivo contactar o ser contactados con terceros, sea por vía telefónica, medios telemáticos, aplicación de tecnología digital o cualquier otro medio electrónico, para la prestación, entre otros, de los siguientes servicios que se enumeran a título enunciativo: atención; información y/o asesoramiento de soporte técnico; comerciales y/o administrativos; venta y/o promoción de productos y/o servicios a terceros, como también otros servicios de atención a terceros que se desarrollen a través de los entornos enumerados*" (**artículo 152 quáter**).

Además en sus **artículos 152 quáter A y B**, hace aplicable los tipos de contrato y presunción de pasar a indefinido del Código del Trabajo; junto con contemplar los turnos o procesos productivos repartidos en horas, su rotación y modificación de jornada, respectivamente.

Contempla períodos de descansos de cierto lapso de tiempo entre horas trabajadas y su distribución en la jornada diaria (**artículo 152 quáter C**), junto con pausas mínimas entre llamadas de los sistemas operativos que se utilizan (**artículo 152 quáter D**). Además hace una obligación a las empresas de *contact center* el respeto a las condiciones ambientales, a través de un reglamento que debe dictarse en cierto plazo, que deben tener los espacios en que se prestan los servicios (**artículo 152 quáter E**).

Por último, en los **artículo 152 quáter F** y **G**, hace obligatorio a las empresas la libre concurrencia y acceso a servicios sanitarios de sus trabajadores; y el practicar exámenes médicos cada seis meses a los mismos, respectivamente. Respecto de estos últimos, contempla ciertos tipos de exámenes para entenderse como suficiente, además de reembolsos o pagos por concepto de traslados o tiempo perdido en realizarse estos exámenes.

**III. Modificaciones del Senado.**

El proyecto fue modificado durante el período de discusión en el Senado, emitiéndose dos Informes por parte de la Comisión de Trabajo y Previsión Social del Senado. Así, fue modificado en varios artículos y se agregaron tres artículos transitorios, quedando de la siguiente manera:

- Respecto del **artículo 152 quáter**, se reemplazo la palabra *contact center* para dejarla con denominación únicamente en español como "centro de contacto o llamadas". Además se agrego en el concepto de este servicio como el lugar donde se prestan los servicios y no como un tipo de servicio en particular, haciendo el detalle de tipos de servicio de manera general y no enunciativa.
- El **artículo 152 quáter A**, fue modificado en su totalidad respecto a la aplicación de las normas del Código del Trabajo, estableciendo las estipulaciones mínimas del artículo 10 (lugar y fecha, individualización de partes, naturaleza de servicios, entre otros). Además regula de manera particular las disposiciones respecto a la remuneración que recibirán los teleoperadores, que deberán ser acordadas por las partes y fijadas en el mismo contrato. Estas deberán construirse bajo ciertos parámetros individuales y/o colectivos, y no se podrá imponer metas que no cumplan tales condiciones, ni aún bajo promesa de bonos. Además no se podrán descontar calificaciones del trabajador por incumplimiento de metas objetivas no acordadas entre las partes.

  Por otro lado, toda modificación incluida en un contrato empezará a regir el mes siguiente a su suscripción. Además, señala que el empleador deberá detallar en la respectiva liquidación de remuneraciones, todas y cada una de las operaciones por las que se le remunera, horas trabajadas, ventas realizadas, entre otros.
- Respecto del **artículo 152 quáter B**, establece la fijación de turnos para ciertos servicios, que deberán fijarse con al menos una semana de anticipación que comenzará a regirse la semana siguiente. Igualmente se exceptúan los trabajadores de horario nocturno.

- Contempla interrupciones de 10 segundos entre cada llamada y descansos en la jornada por un total de treinta minutos durante el día – planificados por el empleador – que no podrán acordarse en fracciones de menos de diez minutos ni por el total de su duración. Estas disposiciones no puede, en ningún caso, significar reducción a sus remuneraciones y no obsta al derecho a colación del Código del Trabajo (**artículo 152 quáter C**).
- En el **artículo 152 quáter D**, se establece la clave para el sistema de conexión como herramienta indispensable y personal. Además se sujeta a procedimiento tutelar si fuese contravenido en el carácter secreto que tiene.
- Respecto del **artículo 152 quáter E**, se contempla un reglamento conjunto de los Ministerios de Salud y Trabajo que establece las condiciones ambientales del lugar de trabajo.
- Por último, se establece que los empleados que lleven seis meses prestando servicios de manera continua, tendrán derecho a realizarse exámenes médicos preventivos anuales para detectar de manera temprana, cualquier enfermedad profesional asociada a la actividad que realiza. Estos exámenes serán realizados por el respectivo administrador de seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Además el tiempo que emplee en realizarse estos exámenes, será considerado como tiempo trabajado y deberá abonarse todo gasto por concepto de transporte al centro asistencial donde se realizarán (**artículo 152 quáter F**).
- Contempla tres **Artículos Transitorios**, que establecen la entrada en vigencia (primer día del sexto mes); el plazo de dictación del reglamento ante dicho (seis meses desde entrada en vigencia); y la consideración de la antigüedad de los trabajadores anteriores a este proyecto de ley.

## COMENTARIOS

Durante los últimos años, el auge de las tecnologías ha dado lugar a nuevos servicios

electrónicos y ha provocado el crecimiento de los ya existentes, como es el *call center*. Este impacto tecnológico, que si bien a simplificado la vida cotidiana, ha dado lugar a prácticas abusivas o ilegales del empleador a los trabajadores que prestan servicios de tele operación. Estos abusos van desde remuneraciones, estrés tiempo y cargas excesiva de trabajo, desigualdad de oportunidades, escaso descanso de jornada diaria, entre otros. Es más, como señaló la OIT en abril del 2012, la oportunidad de realizar trabajos a distancia ha provocado que las empresas busquen reducir los costos de operación, aumentando la subcontratación de manera abusiva y la deslocalización de los medios tecnológicos.

El hecho de que este tipo de servicios este en expansión y que su funcionamiento sea continuo durante todos los días del año, inclusive días feriados, ha hecho necesario la regulación expresa de este mercado laboral. Los contratos laborales de este tipo de trabajadores puede en cierta medida aplicarse bajo las reglas generales del Código del Trabajo, pero existen condiciones laborales que no pueden sino regirse por disposiciones particulares y específicas ya que presentan materias de abuso no contempladas por la regulación general en materia de trabajo. Estas disposiciones especiales deben regular los principales problemas denunciados por los sindicatos del rubro de teleoperadores, como son: la distribución del tiempo de trabajo, el sistema variable de remuneraciones, y las precarias condiciones de trabajo en las que prestan los servicios.

Es por esto, que este proyecto de ley quiere regular un mercado laboral en que, por el hecho de que gran cantidad de personas rotan en la prestación de sus servicios, se ve igualmente proporcional las prácticas abusivas por parte de sus empleadores en materias tan importantes como la jornada diaria, remuneraciones y descansos médicamente necesarios. Este tipo de contrato especial protegería a sus empleados de manera extensa, cuidando no solo sus derechos laborales sino que a la vez, su salud por el simple hecho de tener jornadas diurnas y en algunos casos, nocturnas.

Por lo anterior, recomendamos **Votar a Favor**.