**Minuta sobre caso de Trabajadores de Call Center**

**(FetraCall)**

***Gestiones y avances***

* 08 de mayo de 2017: En reunión por plataforma Lobby sostenida con representantes de Fetracall (Federación de trabajadores de Call Center), se escucharon exposiciones de dirigentes y trabajadores del gremio, quienes denunciaron graves y reiteradas vulneraciones de derechos humanos, en el contexto de su desempeño como trabajadores del rubro.

En la instancia referida, se mencionaron- entre otras- diversas situaciones de extrema gravedad, destacándose:

* Obligación de mantener conexión permanente por espacios continuos de hasta 5 horas
* El no respeto de turnos de trabajo asignados por trabajador, situación que desemboca en exceso de horas trabajas por tele operador.
* Descuento de remuneraciones por no cumplir con criterios de evaluación poco objetivos y de confusa determinación, como por ejemplo: “No utilizar sonrisa telefónica”
* Afectación directa de remuneraciones, por descuentos provenientes del tiempo utilizado para acudir a servicios higiénicos ( pérdida de bono por desconexión del sistema, para ir al baño)
* Completa inobservancia al estatuto de protección de la maternidad, sala cuna y derecho de amamantamiento. Trabajadoras pueden ver disminuidas sus remuneraciones por utilizar espacios de tiempo reconocidos y asegurados por ley
* Modificación unilateral de las condiciones y los términos en que se recibirán las remuneraciones: empleador notifica con escasa anticipación el cambio de criterios evaluadores.
* Criterios evaluadores de gestión de carácter meramente subjetivos.
* Imposición de metas extremadamente difíciles de alcanzar ( ejemplo, venta de 500 canales en un mes)
* Espacios de trabajo reducidos, falta de higiene y condiciones ambientales desfavorables.

Considerando lo anterior, es que se tomó la determinación de visibilizar la grave y sistemática transgresión de derechos fundamentales que asisten a cualquier persona sujeta a un régimen laboral de tales características, acogiendo lo representado por los trabajadores del gremio.

* 25 de mayo de 2017: Punto de prensa, con exposición de testimonios concretos de trabajadores y ex trabajadores del rubro de Call Center. Participan H. Senador Felipe Harboe Bascuñán, H. Senadora Adriana Muñóz D’albora y H. Diputada Karla Rubilar Barahona
* 29 de mayo de 2017: Elaboración y presentación de indicaciones al proyecto de ley que incorpora en el Código del Trabajo el contrato de teleoperadores (boletín N° 8.263-13). Las indicaciones ingresadas a través de la Secretaría de la Comisión de trabajo y previsión social del Senado, fueron suscritas por el H. Senador Felipe Harboe Bascuñán, H. Senadora Adriana Muñóz D’albora y H. Senador Eugenio Tuma Zedán. Su objetivo, apunta a regular, principalmente, los siguientes aspectos:
* Reformulan en términos más amplios y adecuados, lo que se entiende por “contact center”
* Se propone una terminología más amplia, que no restrinja el ámbito de regulación a solo aquellos trabajadores que desempeñen sus labores como teleoperadores, sino que incluya a todos los trabajadores de un contact center (ejemplo, supervisores, back office)
* Se elimina la referencia a los contratos por obra o servicio determinado, dado que por la naturaleza de la labor, es incompatible con dicha modalidad
* Se refuerza la idea de que sin perjuicio de que el empleador pueda distribuir racionalmente los descansos, no podrá privar al trabajador de tal derecho
* Se propone mejorar la terminología, a un concepto más técnico y preciso de lo que se entiende por sistema operativo de comunicación.
* Se propone incluir expresamente la aclaración de que el tiempo que se emplee en acudir a servicios higiénicos no afectará en lo absoluto las remuneraciones de los trabajadores, dado que existen casos en que el empleador aplica descuentos en las mismas, por el tiempo de uso de los baños.
* Se propone agregar un artículo que regula las remuneraciones, dado los problemas que se presentan a la hora de exigir el su pago: empresa no cumple con señalar los cálculos de remuneración variable, las empresas cambian constantemente las metas y no cuentan con un instrumento evaluativo objetivo para la medición de cumplimiento de metas.
* Se establece que en el caso de que los planes de incentivos estén constituidos por diversos rubros o ítems, cada uno de éstos se evaluará y remunerará en forma independiente, sin que la satisfacción de unos afecte el pago de los restantes.
* 30 de mayo de 2017: H. Senador Felipe Harboe Bascuñán, remite oficios haciendo presente las graves y reiteradas vulneraciones a los derechos y garantías constitucionales de las trabajadoras y trabajadores que forman parte del gremio de "CalI Center", solicitando además, el actuar de los organismos en lo que resulte materia de su competencia. Los oficios fueron dirigidos a:
* Dirección del Trabajo
* Instituto Nacional de Derechos Humanos
* Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género
* 22 de junio de 2017: Respuesta a oficio enviado al Instituto Nacional de Derechos Humanos, documento donde se hace presente que, a raíz de los hechos puestos en su conocimiento, se llevó a cabo una reunión entre el Instituto y los representantes de Fetracall, concluyendo con el compromiso por parte del organismo de colaborar en la fiscalización que lleve a cabo la Dirección del Trabajo y solicitar una reunión con la Ministra del Trabajo y Previsión Social.
* 28 de junio de 2017: Se lleva a cabo reunión con el Jefe de Gabinete del Director Nacional del Trabajo, instancia en la cual se compromete apoyo e información, a fin de colaborar directamente con la solicitud de un plan de fiscalización focalizada en las empresas que presentan mayor cantidad de irregularidades respecto del estatuto de protección de los trabajadores que desempeñan funciones de teleoperación. Se envía posteriormente una planilla con los lugares mencionados y con las denuncias más graves y frecuentes ( toda información trabajada con representante de Fetracall)
* 30 de agosto de 2017: Luego del análisis de antecedentes puestos a disposición en la reunión mencionada anteriormente, el Jefe de Unidad de Requerimientos Inspectivos, don Rodrigo Trullen Jara, informa que la Dirección ha dispuesto la realización de procedimientos inspectivos al sector de “call center”, en la Región Metropolitana, plan fiscalizador que se llevará a cabo entre los meses de septiembre y diciembre de 2017, para un universo aproximado de 60 empresas que realizan esta actividad. Frente a lo informado, se solicita participar activamente del plan referido, sea en aporte de mas información, como en eventuales visitas a terreno e inspecciones de carácter personal.