

INFORME DE LA COMISIÓN DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL, recaído en el proyecto de ley, en primer trámite constitucional, iniciado en Moción de la Senadora señora Alvear y del Senador señor Escalona, que incorpora en el Código del Trabajo el contrato de teleoperadores.

BOLETÍN N° 8.263-13

HONORABLE SENADO:

La Comisión de Trabajo y Previsión Social tiene el honor de informar respecto del proyecto de ley de la referencia, iniciado en Moción de la Senadora señora Soledad Alvear Valenzuela y del Senador señor Camilo Escalona Medina.

Se hace presente que, no obstante tratarse de una iniciativa de artículo único, la Comisión la discutió solamente en general, atendido que propone introducir un Capítulo nuevo en el Título II del Libro I del Código del Trabajo.

A una o más de las sesiones dedicadas al estudio de esta iniciativa legal, asistieron la Senadora señora Alvear y los Senadores señores Pizarro y Tuma.

También concurrieron, además de sus integrantes, la Ministra del Trabajo y Previsión Social, señora Evelyn Matthei, el Subsecretario del Trabajo, señor Fernando Arab y los asesores legislativos de dicha Cartera de Estado, señores Francisco Del Río y Fernando Villalobos; la Directora del Trabajo Subrogante, señora Inés Viñuela Suárez; los asesores del Ministerio Secretaría General de la Presidencia señoras Marcela Cotroneo, Pamela Andrade y Carol Parada y el señor Pedro Pablo Rossi; la asesora de la Biblioteca del Congreso Nacional señora Paola Álvarez; el Coordinador del Programa de Asesoría Legislativa del Instituto Igualdad, señor Gabriel de la Fuente; la asesora del Instituto Libertad y Desarrollo señora María Teresa Muñoz; el asesor del Centro Democracia y Comunidad, señor Diego Calderón; el asesor del Instituto Libertad y Desarrollo, señor Sergio Morales; los asesores de la Senadora señora Rincón, señoras Labibe Yumha y María Carolina Mora y el señor Josué Vega; el asesor del Senador señor García Ruminot, señor Rodrigo Fuentes y el asesor de la Senadora Alvear, señor Jorge Cash.

Del mismo modo, especialmente invitados, se hicieron presente, la Presidenta del Sindicato Nacional de Trabajadores Call Center Multiservicio, señora Marjorie Sáez; la Tesorera, señora Jacqueline Gutiérrez, y la Secretaria, señora Jessica Badilla. La Presidenta de la Federación de Trabajadores de Call Center (FETRACALL), señora Tatiana Muñoz, la Vicepresidenta, la Secretaria General y el representante de dicha

entidad señoras Alexandra Mesías y María Graciela Munita y el señor Víctor Nadal, respectivamente. La Presidenta del Sindicato SEYCO, señora Susana Retamal, el Tesorero, señor Ernesto Loi, el Secretario, señor Joaquín Carrillo y el abogado asesor, señor Joaquín Silva. El dirigente del Sindicato Interempresas ENTEL, señor Rubén Sanhueza. El Presidente y el Gerente de la Asociación Chilena de Empresas de Callcenter, señores Gabriel Barrionuevo y Pablo Cruzat, respectivamente.

OBJETIVO DEL PROYECTO

Incorporar al Código del Trabajo, mediante un capítulo nuevo, el contrato especial de los trabajadores que presten servicios en los denominados *contact center* como teleoperadores.

ANTECEDENTES

Para el debido estudio de esta iniciativa de ley, se han tenido en consideración, entre otros, los siguientes:

I.- ANTECEDENTES JURÍDICOS

El Código del Trabajo.

II.- ANTECEDENTES DE HECHO

La Moción que motiva el proyecto de ley en examen, en fundamento de su propuesta, expone las siguientes consideraciones.

En primer lugar, destaca que, atendida su innovadora forma de trabajo, en los últimos años la industria del *call center* ha sufrido una fuerte expansión. Con todo, indica que, tal como ha sido señalado en una serie de estudios internacionales, las labores que desarrollan tales trabajadores resultan ser más estresantes que otras actividades, sin perjuicio de las inquietudes que, además, se han planteado en relación a sus remuneraciones, tiempo y cargas de trabajo, igualdad de oportunidades y condiciones de trabajo.

La Moción explica que tales aspectos han sido objeto de quejas y denuncias por parte de los sindicatos. En ese sentido, añade que, según un artículo de prensa, un estudio desarrollado en Alemania indica que el 60% del personal que trabaja en un *call center* asegura que su trabajo se resiente como consecuencia de los constantes cambios que se introducen diariamente en sus funciones y la rapidez con que éstas deben ser implementadas.

Agrega que tales consideraciones han sido recogidas por la Organización Internacional del Trabajo en un estudio sobre

deslocalización y condiciones laborales en el trabajo a distancia, en que se afirma que, en tanto las empresas han buscado mecanismos de reducción de costos, se ha aumentado los índices de subcontratación y de deslocalización por medio de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

A continuación, la Moción explica que en Chile la industria de los *call center* ha tenido una gran expansión en los últimos 20 años, habida cuenta de la tercerización que las empresas han realizado respecto de los servicios tecnológicos. Indica que ello ha generado la necesidad de implementar complejas formas de organización laboral, las que deben ajustarse a un servicio que opera durante todos los días del año, durante las 24 horas del día, lo que ha generado una serie de dificultades en cuanto a la adaptación de las relaciones laborales a las nuevas modalidades de contratación.

En tal contexto, expone que se han desarrollado dos modalidades:

1.- Régimen de Subcontratación: en nuestro país operan al menos 60 empresas que otorgan este servicio bajo esta modalidad, las que, en su mayoría, se encuentran asociadas a la Asociación Chilena de Empresas de *Call Center* (ACEC). Dicha entidad agrupa a las principales empresas de la industria del *call center* y *contact center* en el país, rubros en que desarrollan labores más de 30.000 personas. Agrega que, en su mayoría, se trata de empresas de más de 200 trabajadores, sin perjuicio de la existencia de un grupo de pequeñas y medianas empresas en dicha industria.

Por otra parte, y según la Asociación Chilena de Empresas de *Call Center*, las cifras de facturación de tales empresas crecen anualmente. Así, durante 2010, la industria “facturó US\$ 149 millones, lo que significó un alza de 17% respecto del 2009, cuando alcanzó los US\$ 356 millones”. Para el año 2011, se preveía “un crecimiento similar al anterior, de 17%, facturando un total de US\$ 466 millones”.

2.- Teletrabajo: una segunda modalidad de desarrollo de los *call center* consiste en la forma de contratación denominada teletrabajo. Dicha figura fue introducida por la ley N° 19.759, de 5 de octubre de 2001, que incorporó un nuevo inciso cuarto al artículo 22 del Código del Trabajo, relativo a la jornada ordinaria de trabajo.

En ese contexto, describe la Moción, la Dirección del Trabajo, en un estudio sobre el particular, ha mostrado su preocupación en torno a una serie de problemas que han sido denunciados por los dirigentes sindicales de las empresas de esta industria, especialmente en lo relativo a los sistemas remuneracionales, la organización del tiempo de trabajo y las condiciones laborales.

Finalmente, expone que, a diferencia de la legislación nacional, que ha optado por introducir una excepción a la jornada ordinaria de trabajo precisamente en favor de los teleoperadores mediante la referida figura del teletrabajo, otras legislaciones han optado por regular

detalladamente esta actividad mediante un contrato laboral especial. Sostiene que tales impulsos reguladores reconocen su origen, en parte, en la labor de los propios sindicatos de trabajadores que se desempeñan en dicha industria, como también en las propias empresas, como resultado de mecanismos de desarrollo de estándares de calidad.

En relación con la materia en estudio, se deja constancia que se encuentra radicado en la Comisión de Trabajo y Previsión Social el proyecto de ley, iniciado en Moción de los Senadores señores Bianchi y Muñoz Aburto, que modifica el Código del Trabajo regulando el contrato de teletrabajo, correspondiente al Boletín N° 4.712-13, cuyo objetivo es consagrar un contrato especial de trabajo relativo a las personas que en forma habitual presten servicios bajo subordinación de un empleador, recibiendo, tratando y enviando información, en su domicilio u otro lugar, fuera de la empresa, y cuya realización se lleve a cabo mediante conexión telefónica e informática, la mayor parte del tiempo de trabajo.

DISCUSIÓN EN GENERAL

El texto del proyecto de ley en informe está conformado por un artículo único que agrega un Capítulo VIII, nuevo, al Título II del Libro I del Código del Trabajo, que contiene una serie de contratos de trabajo especiales. El capítulo nuevo se denomina “Del contrato de los teleoperadores”, regulando aquellos contratos que suscriban los trabajadores que presten servicios en un “contact center” como teleoperadores.

El proyecto define a los contact center como aquel 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 de servicios de atención, información y asesoramiento de soporte técnico, venta y promoción de productos, etcétera.

Se regula la organización de los turnos en las empresas con trabajo durante las 24 horas del día; los descansos dentro de la jornada de trabajo; las condiciones ambientales de trabajo y el uso de los servicios higiénicos y de aseo. Además, se establece que para la contratación de los teleoperadores se podrá utilizar alguna de las modalidades que contemple el Código del Trabajo y en el caso de un contrato por obra o servicio determinado se presumirá legalmente que el contrato es indefinido una vez prestado los servicios continuos o discontinuos para un mismo empleador durante 240 días o más en un lapso de 12 meses.

EXPOSICIÓN DE LA SENADORA SEÑORA ALVEAR

Al iniciarse el estudio de la iniciativa legal en la sesión celebrada el 1 de agosto de 2012, la Senadora señora Alvear explicó que el propósito de dicha propuesta consiste en mejorar las condiciones laborales de los trabajadores de call center. Indicó que tal actividad no ha sido regulada específicamente en nuestra legislación, habiéndose producido una serie de problemáticas que les afectan. Agregó que las labores que desarrollan los teleoperadores son muy estresantes, habida cuenta de las particularidades de sus respectivas jornadas de trabajo y de los sistemas de remuneraciones que se aplican a su respecto, toda vez que éstos dependen, en gran medida, de la cantidad de tiempo en que los trabajadores se encuentren atendiendo clientes telefónicamente bajo condiciones laborales que no son dignas. En ese ámbito, reseñó que se han detectado casos en que se les prohíbe hacer uso de los servicios higiénicos durante la jornada laboral.

Atendido lo expresado anteriormente, añadió que el proyecto de ley pretende establecer un estatuto laboral especial de los teleoperadores. Para ello, se contiene la obligación de los empleadores de efectuar una rotación entre los turnos que éstos deben cumplir, toda vez que no resulta admisible que un trabajador deba cumplir turnos nocturnos por más de dos semanas consecutivas. Asimismo, sostuvo que se debe establecer que el trabajador tendrá derecho a descansar durante quince minutos cada dos horas de trabajo continuo, el que debe imputarse a la jornada laboral, y que puedan descansar al menos quince segundos entre cada llamada telefónica. Por otra parte, detalló que la iniciativa pretende establecer que, bajo ningún respecto, las remuneraciones de los trabajadores pueden determinarse considerando únicamente la cantidad de horas de conexión telefónica entre éstos y los clientes de las respectivas empresas.

En lo relativo a las medidas que permiten proteger la salud de los trabajadores, explicó que la iniciativa contempla la obligación para los empleadores de efectuar análisis médicos a los trabajadores cada seis meses, con el objeto de detectar cualquier anomalía en su salud que se hubiere generado como consecuencia de las actividades que desarrollan. Asimismo, consagra la necesidad de dictar un reglamento que regule las condiciones ambientales en que deben desarrollar sus labores los teleoperadores.

Finalmente, reseñó que se encuentra en tramitación parlamentaria ante la Comisión de Economía del Senado una iniciativa legislativa cuyo propósito es regular el cumplimiento de las obligaciones comerciales entre las empresas proveedoras de los servicios de call center y sus clientes. Con todo, sostuvo que considerando el crecimiento que se ha verificado en la cantidad de trabajadores que se desempeñan en dicho ámbito, se debe establecer en el ámbito laboral una normativa que resuelva las diferentes problemáticas que les afectan.

Exposición del Sindicato Nacional de Trabajadores Call Center Multiservicio

En la misma sesión celebrada el 1 de agosto de 2012, la Presidenta del Sindicato Nacional de Trabajadores Call Center Multiservicio, señora Marjorie Sáez, inició su exposición señalando que dicha entidad agrupa a los trabajadores de servicios de negocios del Grupo Santander. Explicó que, en este ámbito, se debe distinguir entre los contact center, que realizan labores de contacto de las empresas con los clientes mediante vía telefónica, correos electrónicos o cualquier medio digital, y aquellos trabajadores que desarrollan actividades de call center, los que operan en base a un sistema de recepción de llamadas, y los teleoperadores de call center remoto, que funciona mediante la comunicación directa entre las empresas y el domicilio de los clientes.

En lo relativo a los artículos que propone la iniciativa legal en estudio, explicó que el artículo 152 quáter A propone establecer que, tratándose de un contrato por obra o faena determinada, se presumirá legalmente que el plazo del contrato de trabajo es indefinido cuando el teleoperador hubiere prestado servicio, continua o discontinuamente, en diversas obras o faenas específicas para un mismo empleador durante 240 días o más en un lapso de doce meses contados desde la primera contratación. Explicó que, con todo, dicha norma debe establecer que el contrato por obra o faena determinada debe ser indefinido una vez que se realicen tales actividades dentro de 60 días, toda vez que, enfatizó, dicho plazo resulta ser suficiente para que el empleador pueda evaluar el desempeño laboral de los trabajadores con miras a determinar su contratación a plazo indefinido.

Asimismo, indicó que, de establecerse que el referido plazo debe ser de 240 días, se permitiría que el empleador pueda utilizar los servicios de un trabajador contratado a plazo fijo durante un plazo relativamente extenso, sin que, una vez terminado el vínculo laboral, el trabajador pueda acceder a las indemnizaciones que procederían si se tratase de un contrato a plazo indefinido, no obstante los beneficios económicos que derivan de las funciones desarrolladas por el trabajador.

Respecto al artículo 152 quáter B, que establece la jornada laboral de los teleoperadores, explicó que los empleadores no respetan el derecho a descanso durante los días feriados, toda vez que los trabajadores de dicho sector prestan servicios sobre la base de un sistema de turnos de más de diez horas de duración, los que operan durante cualquier día de la semana. En tal contexto, abogó por el establecimiento de una norma que favorezca el ejercicio del derecho al descanso por parte de los teleoperadores.

Tratándose del artículo 152 quáter C, que regula el ejercicio del derecho a descanso durante la jornada de trabajo, manifestó que algunas empresas permiten a sus trabajadores el ejercicio del derecho a descanso durante quince minutos cada dos horas de trabajo dependiendo de sus cargas de trabajo, lo que implica que, en algunos casos, no pueden

ejercer dicho descanso durante toda la jornada laboral. Habida cuenta de ello, manifestó la necesidad de consagrar una norma que establezca la irrenunciabilidad del descanso de los teleoperadores durante la jornada, el que no puede ser imputado a su hora de colación.

En lo relativo al artículo 152 quáter E, que establece la obligación de los contact center de respetar las condiciones ambientales que indique el reglamento que debe dictarse en esa materia, explicó que se debe determinar el organismo que fiscalizará tal normativa. En tal contexto, especificó que, frecuentemente, las empresas presentan deficientes sistemas de climatización e iluminación, lo que afecta la salud de los trabajadores y su desempeño laboral.

En ese sentido, la Secretaria del Sindicato Nacional de Trabajadores Call Center Multiservicio, señora Jessica Badilla, agregó que, además, se debe establecer la responsabilidad del empleador ante las infracciones que se detecten, debiendo proceder al mejoramiento de las condiciones ambientales de los trabajadores sin perjuicio de la multa que a su respecto pudiere aplicarse.

Acerca del artículo 152 quáter F, que consagra la obligación para las empresas de contact center de permitir la libre concurrencia de los teleoperadores a los servicios higiénicos y de aseo cada vez que lo requieran, la Presidenta del Sindicato Nacional de Trabajadores Call Center Multiservicio, señora Marjorie Sáez, explicó que actualmente algunas empresas establecen límites de tiempo y de número de ocasiones en que los trabajadores pueden hacer uso de dichas dependencias. Agregó que, en ocasiones, incluso se prohíbe que puedan hacer uso de los servicios higiénicos o se conceden premios o beneficios para aquellos que no los utilizan.

Respecto del artículo 152 quáter G, que pretende consagrar la obligación de las empresas de practicar exámenes médicos cada seis meses a los teleoperadores a objeto de evaluar las consecuencias que generan para su salud las labores que desarrollan, la presidenta del Sindicato Nacional de Trabajadores Call Center Multiservicio, señora Marjorie Sáez, sostuvo que se debe establecer la obligación de los empleadores de entregar una copia de los resultados de tales exámenes a los trabajadores que se los hubieren practicado, debiendo prohibirse, por otra parte, que éstos sean exigidos a aquellos que se encuentren haciendo uso de una licencia médica.

Agregó que dichos exámenes deben ser practicados a aquellos trabajadores que hubieren cumplido más de seis meses de funciones, sin importar la modalidad del sistema de remuneraciones a que se encuentren sujetos, toda vez que en algunas empresas se realizarían diferenciaciones en consideración a ese factor para una serie de materias.

En ese sentido, la Secretaria del Sindicato Nacional de Trabajadores Call Center Multiservicio, señora Jessica Badilla, enfatizó que, considerando que el referido artículo consagra la obligación del

empleador de abonar la totalidad de los gastos de desplazamiento y de la remuneración que el trabajador puede dejar de percibir, se debe establecer expresamente que ello comprende la remuneración fija y variable que recibe.

La Ministra del Trabajo y Previsión Social, señora Evelyn Matthei, consultó la opinión de los trabajadores teleoperadores acerca de la práctica de exámenes ocupacionales de salud.

La Presidenta del Sindicato Nacional de Trabajadores Call Center Multiservicio, señora Marjorie Sáez, explicó que dichos exámenes deben ir dirigidos a detectar y prevenir las enfermedades auditivas o visuales que sufren los trabajadores como consecuencia de las actividades que desarrollan. Con todo, enfatizó que su resultado no debe condicionar el acceso o la estabilidad de los trabajadores en el empleo.

Por su parte, la Secretaria del Sindicato Nacional de Trabajadores Call Center Multiservicio, señora Jessica Badilla, sostuvo que, en cualquier caso, se debe garantizar el ejercicio del derecho a la privacidad de los trabajadores en el contexto de los exámenes que pudiere practicar el empleador.

A continuación, el Senador señor Muñoz Aburto consultó sobre la existencia de estudios relativos a las enfermedades profesionales que padecen específicamente los trabajadores teleoperadores.

La Ministra del Trabajo y Previsión Social, señora Evelyn Matthei, sostuvo que se han efectuado estudios relativos a las enfermedades profesionales en distintos ámbitos, particularmente en el ámbito pesquero y portuario, con miras a analizar las implicancias que las nuevas formas de trabajo podrían generar en la salud de los trabajadores. Con todo, reseñó que se deben adoptar, al mismo tiempo, las medidas que permitan evitar la ocurrencia de tales enfermedades, toda vez que, por ejemplo, si se permite que éstos puedan descansar durante su jornada, se podría disminuir la tasa de accidentabilidad y de enfermedades profesionales que ellos padecen.

Exposición del Sindicato SEYCO, que agrupa a trabajadores del call center de la empresa WALL MART

En sesión celebrada el día 5 de junio de 2013, el Tesorero del Sindicato SEYCO, señor Ernesto Loi, expuso ante la Comisión las observaciones de dicha organización respecto del proyecto de ley en estudio.

En primer lugar, indicó que en nuestro país los trabajadores de *call center* deben afrontar condiciones laborales muy precarias. Al efecto, sostuvo que en algunas empresas de dicho sector se ha impuesto la prohibición del uso de los servicios higiénicos o, habiéndose permitido su utilización, se procede a efectuar un descuento de las sumas

correspondientes a remuneraciones. Enfatizó que ambas hipótesis constituyen una vulneración de los derechos laborales de los trabajadores.

En ese orden de ideas, aseveró que, en este caso, no existen condiciones laborales mínimas para la prestación de servicios, toda vez que carecen de instalaciones adecuadas y se restringe arbitrariamente su derecho al descanso durante la jornada de trabajo, lo que ha generado una serie de casos de estrés laboral y, además, provoca un impacto en el nivel de ingresos de los trabajadores.

Al efecto, detalló que el sistema de remuneraciones de los trabajadores de *call center* se compone de sumas fijas, que no sobrepasan una suma equivalente al ingreso mínimo mensual, y remuneraciones variables -equivalentes a cerca de un 70% del total de los ingresos correspondientes a dicho período-, las que operan sobre la base de parámetros impuestos unilateralmente por los empleadores.

Por otra parte, aseveró que se han detectado una serie de prácticas abusivas atentatorias contra el ámbito de privacidad de los trabajadores, tales como la grabación y registro de todas las llamadas telefónicas que hubieren atendido. Asimismo, afirmó que se han producido sucesivos incumplimientos respecto de las disposiciones sobre el beneficio de semana corrida.

Respecto de la iniciativa legal el estudio, indicó que ésta se debe enmarcar en el contexto de una modificación profunda al Código del Trabajo, lo que permitiría el desarrollo de mejores relaciones laborales entre los trabajadores y empleadores.

A continuación, se refirió al artículo 152 quáter A, que dispone, en el caso del contrato por obra o servicio determinado, que se presumirá legalmente que su plazo es indefinido cuando el teleoperador haya prestado servicios continuos o discontinuos en diversas obras o faenas específicas para un mismo empleador durante 240 días o más en un lapso de 12 meses, contados desde la primera contratación. Opinó que dicha materia debe regirse por la normativa general contemplada en el número 4 del artículo 159 del Código del Trabajo, que establece que el trabajador que hubiere prestado servicios discontinuos en virtud de más de dos contratos a plazo, durante doce meses o más en un período de quince meses, contados desde la primera contratación, se presumirá legalmente que ha sido contratado por una duración indefinida.

En cuanto a las medidas destinadas a proteger la salud mental de los trabajadores, manifestó que la iniciativa contiene mejoras sustantivas en relación a la normativa vigente, habida cuenta de la situación de estrés que deben sobrellevar, lo que genera altos índices de ausentismo laboral. Con todo, abogó por incorporar dichas hipótesis dentro del concepto de enfermedades profesionales, toda vez que éstas se originan como consecuencia de las labores que desarrollan los teleoperadores.

Enseguida, aseveró que la iniciativa propone en el artículo 152 quáter F resolver las problemáticas derivadas de la prohibición que imponen algunos empleadores en lo relativo al uso de los servicios

higiénicos por parte de los trabajadores. Con todo, abogó por establecer expresamente que el uso de dichas instalaciones no debe generar una disminución de las remuneraciones que perciben.

Finalmente, enfatizó que se debe regular en detalle el sistema de remuneraciones aplicable para los trabajadores de *call center*, particularmente respecto del régimen variable que se aplica a su respecto, con miras a evitar la fijación unilateral de metas que, en la práctica, son imposibles de alcanzar, lo que afecta su derecho de acceso a ingresos estables.

Federación de Trabajadores de Call Center

En la misma sesión de fecha 5 de junio de 2013, la Presidenta de la Federación de Trabajadores de Call Center, señora Tamara Muñoz, inició su exposición explicando que dicha entidad agrupa a cerca de quince sindicatos de trabajadores de *call center*. Indicó que tales labores eran, en un comienzo, desarrolladas preferentemente por estudiantes o personas jóvenes, sin perjuicio de que durante los últimos años se ha ampliado el número de trabajadoras y del rango etario de quienes realizan dichas funciones.

Añadió que la estructura organizacional de las empresas de *call center* opera en virtud de un contrato suscrito con empresas mandantes, de diversos rubros, que encargan la gestión de los servicios telefónicos que proveen a sus clientes.

En ese contexto, enfatizó que los trabajadores de dicho sector deben afrontar condiciones laborales muy precarias, como consecuencia del proceso de tercerización y deslocalización de la producción, lo que genera elevados índices de estrés, ausentismo laboral y enfermedades profesionales. Agregó que ello se manifiesta en bajas remuneraciones, con un fuerte componente de ingresos variables de manejo discrecional de los empleadores; inestabilidad laboral; numerosas hipótesis de subcontratación y uso de diversas razones sociales por un mismo empleador. Asimismo, añadió que en dicho sector se verifica un incumplimiento flagrante de las normas sobre jornada laboral, descanso de los trabajadores, fuero maternal y de las disposiciones sobre higiene y seguridad en el lugar de trabajo.

Enseguida, explicó el funcionamiento del sistema de remuneraciones aplicable a los trabajadores de *call center*. Al efecto, explicó que éste se compone en gran medida de ingresos variables que se originan como consecuencia de una serie de parámetros de diverso orden, tales como la asistencia del trabajador, el cumplimiento del horario de su jornada y la calidad y rapidez del servicio. Detalló que tales empresas no informan adecuadamente a los trabajadores respecto de la composición de sus remuneraciones.

Respecto de la jornada de trabajo aplicable a dichos trabajadores, explicó que ésta se constituye por turnos rotativos

impuestos unilateralmente por parte de los empleadores, lo que afecta el derecho al descanso.

En lo relativo a la inestabilidad laboral que deben afrontar, aseveró que en el referido sector se verifica una alta rotación de personal, equivalente en algunos casos al 7% mensual del total de quienes prestan servicios.

Acerca de la prohibición del uso de los servicios higiénicos por parte de los empleadores, señaló que ello deriva del sistema de remuneraciones fijadas en conformidad a un régimen variable que exige, entre otros parámetros, la permanencia obligatoria en los lugares de trabajo. Asimismo, aseveró que se produce un incumplimiento de las disposiciones sobre el beneficio de la semana corrida, se producen modificaciones unilaterales al contrato de trabajo y se vulneran normas sobre protección a la maternidad y derecho a sala cuna.

Finalmente, afirmó que se han detectado una serie de situaciones de prácticas antisindicales en el sector, junto a diversos casos de despidos injustificados y bajos índices de negociación colectiva y sindicalización.

Comentarios

- La Senadora señora Alvear abogó por la necesidad de establecer un estatuto laboral aplicable a los trabajadores de *call center*, habida cuenta de las problemáticas que han sido reseñadas precedentemente.

En efecto, indicó que se ha detectado una vulneración al ámbito de la privacidad de dichos trabajadores mediante la intromisión del empleador en las funciones que desarrollan. Agregó que, atendida la naturaleza de dichos servicios, se encuentran sometidos a altos niveles de estrés laboral, lo que requiere una regulación detallada respecto de la jornada de descanso que deben cumplir.

Asimismo, enfatizó que existe la necesidad de garantizar el uso de los servicios higiénicos por parte de los trabajadores, toda vez que las situaciones que se han detectado en este ámbito resultan ser inaceptables y vulneran la dignidad en el empleo.

Finalmente, indicó que se debe promover el estudio de disposiciones sobre las condiciones de higiene y seguridad en el lugar de trabajo, toda vez que en ese ámbito existe un incumplimiento de las disposiciones aplicables al efecto.

En consecuencia, considerando la relevancia de tales labores y el desarrollo de dicho sector productivo, abogó por el establecimiento de disposiciones que permitan mejorar las condiciones laborales de los trabajadores de *call center*.

- El Senador señor Bianchi añadió que las problemáticas que han sido reseñadas ante la Comisión resultan ser aún

más complejas tratándose de aquellos trabajadores con algún grado de discapacidad que prestan servicios en empresas de *call center*, lo que demuestra la necesidad de favorecer la aprobación de la iniciativa en estudio.

Por otra parte, detalló que, tal como se consigna en el proyecto de su autoría que modifica el Código del Trabajo, regulando el contrato de teletrabajo, correspondiente al Boletín N° 4.712-13, en el derecho comparado es posible advertir la existencia de una serie de disposiciones que protegen adecuadamente a los trabajadores que desarrollan sus labores en un lugar donde, lejos de las oficinas o talleres centrales, el trabajador no mantiene un contacto personal con sus colegas, pero puede comunicarse con ellos por medio de las nuevas tecnologías. Añadió que ello resulta ser especialmente relevante, considerando el desarrollo de las tecnologías de información y la prestación de servicios a distancia.

En ese sentido, indicó que en nuestra legislación no existe una regulación específica en esta materia, lo que genera la necesidad de promover el establecimiento de disposiciones legales que eviten la ocurrencia de hipótesis abusivas para los derechos de los trabajadores.

- La Senadora señora Rincón sostuvo que, habida cuenta de la precarización de las condiciones laborales que deben afrontar los trabajadores de *call center*, es necesario favorecer la aprobación de la iniciativa en estudio.

Opinión de la Dirección del Trabajo

En sesión de 12 de junio de 2013, la Directora del Trabajo Subrogante, señora Inés Viñuela Suárez, explicó que en esta materia se han desarrollado dos vías, una correspondiente a la fiscalización propiamente tal y la segunda referida a la conformación de mesas de trabajo.

Agregó que son dos las mesas de trabajo que se han dedicado a las labores de *call center*, con la finalidad de analizar principalmente las jornadas de trabajo, las remuneraciones, los descansos y las materias de higiene y seguridad. Producto de estas actividades, se han logrado algunos acuerdos entre los trabajadores y los empleadores.

La Directora del Trabajo Subrogante, señora Inés Viñuela Suárez, precisó que es recurrente en el sector de *call center* que las trabajadoras y los trabajadores estén vinculados mediante contratos por obra o faena, sistema que, opinó, es improcedente, de tal manera que la Dirección se encuentra analizando en conjunto con los empresarios y los dependientes la fórmula más apropiada.

Asimismo, añadió que dicha labor conjunta se ha extendido a materias de higiene y seguridad, suscribiéndose una lista de autocontrol tanto por las empresas como por los trabajadores, que está

siendo sujeta a fiscalización por la Dirección del Trabajo desde el mes de abril de 2013 y cuyos resultados se conocerán en el mes de julio de 2013.

Manifestó que con la realización de las mesas de trabajo han mejorado las relaciones laborales, de forma tal que se llegó a un acuerdo de dos pausas de trabajo de 10 minutos (en las jornadas de 30 a 36 horas semanales) y de 15 minutos (en las jornadas de 45 horas), y en el uso de los servicios higiénicos.

Seguidamente, manifestó que en la tarea fiscalizadora que le compete a la Dirección del Trabajo durante este año 2013 ha controlado a 43 empresas, cursando 153 multas que ascienden al monto de \$183 millones, siendo las materias más sancionadas aquellas referidas a la higiene y seguridad, contratos de trabajo y protección a la maternidad.

Ante una consulta del Senador señor Muñoz Aburto relativa a las distintas denuncias formuladas por los sindicatos de los trabajadores de call center, la Directora del Trabajo Subrogante, señora Inés Viñuela Suárez, reiteró que permanentemente se realizan fiscalizaciones de los centros de call center, sobre la base de los acuerdos obtenidos en las mesas de trabajo.

Asociación Chilena de Empresas de Callcenter (ACEC)

En sesión celebrada el día 3 de julio de 2013, el Gerente de la Asociación Chilena de Empresas de Callcenter, señor Pablo Cruzat, indicó que dicha entidad representa a 16 empresas del sector, que brindan servicios externalizados de call center y contac center, ocupando a 30 mil trabajadores y que facturan anualmente alrededor de 350 millones de dólares.

A continuación, manifestó la opinión de la ACEC respecto de algunos de los artículos del proyecto en análisis. En cuanto al artículo 152 quáter A, que establece una presunción legal de contrato de carácter indefinido, expresó que la industria utiliza los contratos por obra o servicio determinado, siempre y cuando se trate de una labor puntual, como es el caso de campañas de telemarketing específicas, por una sola vez, poniéndose término a la relación laboral al finalizar la obra o servicio. En consecuencia, la ACEC no comparte el tenor del inciso segundo del artículo 152 quáter A.

Respecto del artículo 152 quáter B, referido a la prestación de servicios en horario nocturno, indicó que existen call center que trabajan para los Estados Unidos y otros a España, ocupando dicho horario en relación a las horas de diferencia entre continentes, resultando imposible rotar a todo el personal y eventualmente cumplir con la normativa propuesta. Por necesidades del mercado, más del 90% de los trabajadores deben prestar servicios de noche.

Seguidamente, el Gerente de la ACEC, señor Pablo Cruzat, explicó respecto de los artículos 152 quáter C y 152 quáter D, sobre descansos y pausas durante el trabajo, que un operador de call center promedio habla o ingresa datos entre un 45 y 50 % de su tiempo y el proyecto considera que en 120 minutos se le otorguen 15 minutos de descanso, lo que significaría 105 minutos útiles para atender llamadas que duran aproximadamente 70 a 90 segundos, es decir, la empresa sólo podría tener activo el 25% del tiempo del trabajador durante 2 horas.

Lo anterior, precisó haría inviable a la industria del call center. Por otro lado, indicó que en la actualidad existen para las jornadas de 8 a 9 horas diarias dos pausas de 15 minutos, una en la mitad de la jornada de la mañana y otra en la mitad de la jornada de la tarde. Para aquellos que laboran en turnos de 6 horas diarias, tienen derecho a 2 pausas de 10 minutos cada una.

Agregó que si se realizara una simulación, en conformidad a la disposición propuesta, un horario de 8 horas se fraccionaría en 4 horas en la mañana y 4 horas en la tarde, con un período para el almuerzo. La primera pausa sería a las 2 horas de trabajo y luego cumplidas 2 horas más otra pausa y enseguida la colación, repitiéndose las mismas pausas en la tarde.

Propugnó por el establecimiento de una entidad especializada que sugiera una relación entre el nivel de actividad del operador y las pausas cada cierta cantidad de tiempo, dictaminando si es necesario fijar una pausa entre atenciones telefónicas.

El Gerente de la ACEC, señor Pablo Cruzat, continuó refiriéndose al artículo 152 quáter E, que consigna el respeto de las condiciones ambientales apropiadas y expresó que esa materia está regulada por la Dirección del Trabajo y que las Mutuales han incorporado recomendaciones al respecto. Para la primera de las entidades, aseguró, no ha sido tema de fiscalización recurrente en los dos últimos años y en un trabajo conjunto entre la Dirección del Trabajo, los empleadores y los dependientes se fiscalizó en forma voluntaria a todo el sector, no detectándose ninguna anomalía en el área ambiental de los lugares de trabajo. En caso de insistir en regular las condiciones ambientales, apeló a una aplicación por igual para todas aquellas actividades que trabajen bajo una cierta densidad de operadores por espacio.

En lo que respecta al artículo 152 quáter F, que dispone la libre concurrencia de los teleoperadores a los servicios higiénicos y de aseo, opinó que estigmatizaba a los call center como las únicas instancias que limitaban el uso de dichos servicios, lo que no es cierto ni tiene asidero.

Aseveró que la industria de los call center es en extremo inclusiva, ya que una gran cantidad de jóvenes que no acceden a estudios superiores son formados en sus instalaciones. Además, una parte de los adultos que por edad son discriminados encuentran trabajo en los call center y con excelentes resultados.

Sobre el artículo 152 quáter G, el Gerente de la ACEC, señor Pablo Cruzat, señaló que daba la impresión de que las condiciones en las que trabajan los teleoperadores son en extremo adversas, dado la cantidad de exámenes que se deberían efectuar a los trabajadores. Por lo demás, puntualizó, que se ha querido calificar esta actividad como trabajo pesado, pero tal declaración nunca se ha emitido por el organismo pertinente.

Añadió que no se cuenta con antecedentes que avalen o hagan sospechar de un deterioro de alguna capacidad sensorial derivada del quehacer de la industria.

Consultas y Comentarios

- El asesor del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, señor Francisco del Río, requirió que se le explicara la estructura de remuneraciones de un teleoperador.

El Gerente de la Asociación Chilena de Empresas de Callcenter, señor Pablo Cruzat, distinguió entre dos tipos de actividades, las que corresponden a los que reciben llamadas de entrada o servicio de atención al cliente y los que ejecutan llamadas de salida o televentas o cobranzas. En el primer caso (llamadas de entrada) hay componentes variables, pero son de baja cuantía respecto de la remuneración, ya que pueden alcanzar al 20% de ésta y el resto es fijo. En el caso de las llamadas de salida, se presenta la posibilidad de acentuar la renta variable, de modo que el componente fijo alcance al 40% y un 60% el componente variable. Para ambas situaciones, por el tiempo en que el trabajador no está conectado no percibe remuneración variable.

- La Senadora señora Rincón manifestó que luego de analizar los fundamentos de la iniciativa en estudio, habría esperado que la Asociación Chilena de Empresas de Callcenter manifestara una opinión sobre dichos fundamentos, puesto que existe un contexto en el país que ha dado motivo para que la Senadora señora Alvear y el Senador señor Escalona decidieran presentarla a tramitación legislativa recogiendo lo que ha sido denunciado por los sindicatos, por programas televisivos y también por la tarea fiscalizadora de la Dirección del Trabajo.

Explicitó que los problemas detectados dicen relación con el sistema de remuneraciones, la organización del tiempo de trabajo y las condiciones laborales, materias todas consignadas en el proyecto de ley. Aún más, esta realidad se extiende a otras actividades laborales, situaciones que quizás no habría que legislar de manera tan casuística si existiera un mayor número de organizaciones sindicales y una plena negociación colectiva, pero al no ocurrir aquello se le está entregando la potestad de negociación a la ley.

- El Senador señor Muñoz Aburto complementó las palabras de la Senadora Rincón haciendo alusión a un estudio de la

Dirección del Trabajo, denominado “Atendiendo a los clientes de los clientes: La industria de Call Center”, del año 2010, en el que se deja constancia de los tres problemas más denunciados por los dirigentes sindicales de las empresas de la industria, eso es, sistemas de remuneraciones, organización del tiempo de trabajo y las condiciones laborales. Al respecto, puntualizó que habría sido necesaria una opinión clara de parte de la ACEC.

El Gerente de la Asociación Chilena de Empresas de Callcenter, señor Pablo Cruzat, indicó que más del 50% de los trabajadores de esta industria está sindicalizado y todos negocian colectivamente. A su vez, el Presidente de dicha entidad, señor Gabriel Barrionuevo, expresó que respecto de los problemas denunciados por los trabajadores, puede demostrar lo contrario, cuando la Comisión se lo solicite.

- El Senador señor García Ruminot haciendo mención del programa de televisión “Contacto”, señaló que tuvo conocimiento que los trabajadores del sector efectuaron denuncias respecto de su relación con los clientes en vinculación, además, con las metas laborales que deben cumplir, resultando necesario contar con dicha información. Por otro lado, manifestó que los integrantes de la Comisión no tienen ningún interés en perjudicar a la industria ni a los trabajadores, pero sí es su preocupación resguardar que las relaciones laborales se ejecuten en un contexto ético y de absoluto respeto de los derechos de los trabajadores.

El Presidente de la ACEC, señor Gabriel Barrionuevo informó que en Chile la industria del call center se encuentra en un franco deterioro y a la entidad que representa le preocupa que el proyecto sea aprobado en los términos presentados, porque –en su opinión- si así fuera pondría fin a los miles de puestos de trabajo dedicados a la actividad del call center que, por lo demás, tienen una fuerte competencia con países como Perú y Colombia, que han sido beneficiados por el exceso de reglamentación de la normativa laboral chilena, provocando la ida de empresas desde nuestro país hacia esas y otras naciones latinoamericanas.

- La Senadora señora Rincón manifestó hacer suyas las palabras del Senador señor García Ruminot, en orden a que a la Comisión le interesa que exista empleo, desarrollo, que el país prospere y que existan beneficios tanto para las empresas como para los trabajadores, lo que no significa desatender las denuncias de los trabajadores ni dejar de clarificar las verdaderas condiciones de trabajo del área de call center.

El Subsecretario del Trabajo, señor Fernando Arab, expresó su coincidencia con las palabras de la Senadora señora Rincón y del Senador señor García Ruminot en cuanto a generar más y mejores empleos, de tal modo que la idea de legislar sobre el proyecto en cuestión -en lo atinente a regular las condiciones de trabajo en que se desempeñan los teleoperadores- le parecía atinada, sin perjuicio de poder presentar durante la discusión en particular las indicaciones pertinentes.

Agregó que el derecho laboral debe irse adaptando a las nuevas tecnologías y la redacción del Código del Trabajo no da respuesta a esa necesidad, provocando vacíos legales cuya resolución

queda a criterio de una autoridad o tribunal unipersonal. La idea es continuar avanzando sin caer en una casuística excesiva que puede terminar perjudicando no sólo a la industria sino que también a los empleadores y trabajadores.

- El Senador señor Pérez Varela demostró preocupación respecto de lo señalado por el Presidente de la Asociación Chilena de Empresas de Callcenter, sobre la declinación de esta industria en nuestro país, tema que –aunque principalmente estaría relacionado con el debido resguardo de los datos personales- debe ser considerado también por la Comisión por su vínculo con la generación de empleo, en conjunto con el establecimiento de una adecuada normativa legal que vele por los derechos de los trabajadores.

- Puesto en votación en general el proyecto, fue aprobado por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Senador señor Muñoz Aburto (Presidente), Senadora señora Rincón y Senadores señores García Ruminot y Pérez Varela.

TEXTO DEL PROYECTO

En conformidad con los acuerdos adoptados, la Comisión de Trabajo y Previsión Social tiene el honor de proponer la aprobación del proyecto de ley en informe, en los siguientes términos:

PROYECTO DE LEY:

“Artículo único.- Agrégase en el Título II del Libro I del Código del Trabajo, el siguiente Capítulo VIII, nuevo:

"Capítulo VIII Del contrato de los teleoperadores

Artículo 152 quáter.- Se regirán por las normas de este capítulo los contratos individuales de los trabajadores que presten servicios en un *contact center*.

Para estos efectos se entenderá por *contact center* 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 mencionan a título enunciativo: atención; información o asesoramiento de soporte técnico; comerciales o administrativos; venta o promoción de productos o servicios a terceros, como también otros servicios de atención a terceros que se desarrollen mediante los entornos enumerados.

Artículo 152 quáter A.- Para la contratación de los teleoperadores se podrá utilizar alguna de las modalidades que contemple este Código y sus leyes complementarias.

Tratándose de un contrato por obra o servicio determinado, se presumirá legalmente que el plazo del contrato es indefinido cuando el teleoperador ha prestado servicios continuos o discontinuos en diversas obras o faenas específicas, para un mismo empleador, durante 240 días o más en un lapso de 12 meses, contados desde la primera contratación.

Artículo 152 quáter B.- En las empresas con procesos productivos continuos durante las veinticuatro horas del día, la organización de los turnos deberá considerar la rotación de los mismos y ningún trabajador prestará servicios en horario nocturno más de dos semanas consecutivas.

El empleador no podrá modificar el turno sino con una antelación mínima de una semana, la que regirá en la semana o período siguiente.

Artículo 152 quáter C.- El teleoperador gozará de un descanso de quince minutos cada dos horas trabajadas, los que se considerarán como tiempo de trabajo efectivo.

Corresponderá al empleador la distribución de los descansos establecidos en el inciso anterior, organizándolos de modo lógico y racional en función de las necesidades del servicio.

Artículo 152 quáter D.- Los sistemas operativos de comunicación por medio de los cuales se prestan los servicios deberán respetar una pausa mínima de 15 segundos entre atenciones telefónicas.

Artículo 152 quáter E.- Las empresas que presten servicios de *contact center* deberán respetar las condiciones ambientales que señale el reglamento, que a lo menos regulará la iluminación, temperatura, humedad, espacio mínimo individual y ruido del lugar de trabajo. Dicho reglamento se dictará en el plazo de 6 meses, contado desde la entrada en vigencia de la ley.

Artículo 152 quáter F.- Las empresas de *contact center* deberán permitir la libre concurrencia de los teleoperadores a los servicios higiénicos y de aseo cada vez que lo requieran.

Artículo 152 quáter G.- Las empresas que presten servicios de *contact center* estarán obligadas a practicar, a su cargo, exámenes médicos, cada seis meses, a los teleoperadores.

Estos exámenes considerarán, a lo menos, un examen clínico completo, una audiometría, un examen de la vista, un examen neuropsiquiátrico y psicológico, y un electroencefalograma, sin perjuicio de otros que el organismo contralor determine. Tendrán el carácter de obligatorios para el teleoperador, a quien la empresa abonará, si a ello

hubiere lugar, los gastos de desplazamiento y la totalidad de la remuneración que por tal causa pueda dejar de percibir.”.

Acordado en sesiones celebradas el día 1 de agosto de 2012, con asistencia de la Senadora señora Ximena Rincón González (Presidenta) y Senadores señores Carlos Bianchi Chelech, Carlos Ignacio Kuschel Silva, Pedro Muñoz Aburto y Gonzalo Uriarte Herrera; el día 5 de junio de 2013, con asistencia del Senador señor Pedro Muñoz Aburto (Presidente), de la Senadora señora Ximena Rincón González y de los Senadores señores Carlos Bianchi Chelech, José García Ruminot y Víctor Pérez Varela; el día 12 de junio de 2013, con asistencia del Senador señor Pedro Muñoz Aburto (Presidente) y de los Senadores señores Carlos Bianchi Chelech, José García Ruminot y Víctor Pérez Varela y el día 3 de julio de 2013, con asistencia del Senador señor Pedro Muñoz Aburto (Presidente), de la Senadora señora Rincón y de los Senadores señores Carlos Bianchi Chelech, José García Ruminot y Víctor Pérez Varela.

Sala de la Comisión, 3 de julio de 2013.

PILAR SILVA GARCÍA DE CORTÁZAR
Secretaria de la Comisión

RESUMEN EJECUTIVO

**PRIMER INFORME DE LA COMISIÓN DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL, ACERCA DEL PROYECTO DE LEY QUE INCORPORA EN EL CÓDIGO DEL TRABAJO EL CONTRATO DE TELEOPERADORES.
(Boletín N° 8.263-13)**

- I. **PRINCIPALES OBJETIVOS DEL PROYECTO PROPUESTO POR LA COMISIÓN:** incorporar al Código del Trabajo, mediante un capítulo nuevo, el contrato especial de los trabajadores que presten servicios en los denominados *contact center* como teleoperadores.
- II. **ACUERDOS:** aprobado en general (4x0). Senador señor Muñoz Aburto (Presidente), Senadora señora Rincón y Senadores señores García Ruminot y Pérez Varela.
- III. **ESTRUCTURA DEL PROYECTO APROBADO POR LA COMISIÓN:** consta de un artículo único.
- IV. **NORMAS DE QUÓRUM ESPECIAL:** no hay.
- V. **URGENCIA:** no tiene.
- VI. **ORIGEN INICIATIVA:** Senado. Moción de la Senadora señora Soledad Alvear Valenzuela y del Senador señor Camilo Escalona Medina.
- VII. **TRÁMITE:** primero.
- VIII. **INICIO TRAMITACIÓN EN EL SENADO:** 2 de mayo de 2012.
- IX. **TRÁMITE REGLAMENTARIO:** primer informe, en general.
- X. **LEYES QUE SE MODIFICAN O QUE SE RELACIONAN CON LA MATERIA:** el Código del Trabajo.

Valparaíso, 3 de julio de 2013.

PILAR SILVA GARCÍA DE CORTÁZAR
Secretaria de la Comisión
