

Proyecto de ley, iniciado en moción de los Honorables Senadores señora Alvear y señor Escalona, que incorpora en el Código del Trabajo el contrato de teleoperadores.

Fundamentos del proyecto:

En los últimos años la industria del *call center* ha sufrido una fuerte expansión debido a su innovadora forma de trabajo. Sin embargo, esta modalidad ha planteado problemas laborales específicos. Así lo demostró un estudio encargado por la Inspección de Trabajo Británica (HSE) a la Universidad de Sheffield, que concluyó que trabajar como teleoperador es más estresante que otros trabajos, como secretario, técnico de mantenimiento, auxiliares o trabajadores manuales.

A nivel global, los trabajadores de los *call center* han planteado inquietudes similares, a saber: remuneraciones, estrés, tiempos y cargas de trabajo, igualdad de oportunidades y condiciones de trabajo.

Este último aspecto ha sido objeto de las principales quejas y denuncias por los sindicatos¹ y la prensa. En efecto, según un artículo de prensa reciente², un estudio desarrollado en Alemania demuestra que el 60% del personal que trabaja en *call center* denuncia que su trabajo se resiente como consecuencia de los constantes cambios que se introducen a diario en sus tareas y por la rapidez con que éstos deben ser asimilados.

Estas y otras observaciones concuerdan con las planteadas por la Organización Mundial del Trabajo (OIT) en un estudio sobre la deslocalización y las condiciones laborales en el trabajo a distancia³, el que afirma que a medida que las empresas han buscado formas de reducir los costos, han aumentado la utilización de la subcontratación y de la deslocalización por medio de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

En Chile la industria de los *call center* ha tenido una gran expansión desde la década de los 1990, en razón de que las empresas nacionales han tendido a tercerizar los servicios tecnológicos⁴. Ello, ha requerido de complejas formas de organización de trabajo ajustadas a un servicio que funciona las 24 horas del día, todos los días de la semana y los 365 días del año⁵ y ha presentado desafíos para adaptar las relaciones laborales a nuevas modalidades de contratación.

En la práctica este fenómeno se ha desarrollado bajo dos modalidades de contratación:

a) Régimen de Subcontratación: Al menos 60 empresas otorgan este servicio bajo esta modalidad, las que en su mayoría se encuentran asociadas a la ACEC⁶. Esta asociación representa a las principales empresas de la industria del *call center* y *contact center* de Chile⁷ y donde se emplean más de 30.000 personas.

¹Denunciando por ejemplo "la esclavitud en la edad virtual", ver en: [I](#) (Abril, 2012).

²"Los empleados de call center, insatisfechos con sus condiciones", ver en: <http://bcn.c1/8nkf> (Abril, 2012), y en <http://bcn.cl/8nkj> (Abril, 2012).

³Resumen ejecutivo, disponible en: <http://bcn.cl/8sc8> (Abril, 2012).

⁴¿Adiós a los *call center*? Disponible en <http://bcn.d/8scv> (Abril, 2012).

⁵Atendiendo a los clientes de los clientes: la industria call center y sus condiciones laborales. Estudios de la Dirección del Trabajo, 2010. Disponible en: <http://www.dt.gob.cl/documentacion/1612/articulos-98924>, recurso 1.pdf (Abril, 2012).

⁶Disponible en: <http://bcn.cl/8sf7> (Abril, 2012).

Se trata de empresas con más de 200 trabajadores, no obstante existe un grupo de pequeñas y medianas empresas dentro de la industria⁸.

Según la Asociación Chilena de Empresas de *Call Center* las cifras de facturación de esta industria crecen anualmente. Durante el año 2010 la industria "facturó US\$419 millones, lo que significó un alza de 17% respecto del 2009, cuando alcanzó los US\$356 millones" (...) Para el 2011 se preveía "un crecimiento similar al anterior, de 17%, facturando un total de US\$466 millones"⁹.

b) Teletrabajo: La otra modalidad de desarrollo de los *call center* ha sido mediante la forma de contratación denominada teletrabajo, figura introducida por la Ley N° 19.759, que introdujo un nuevo inciso cuarto al artículo 22 del Código del Trabajo, incorporando la figura del teletrabajador y también del teleoperador.

La preocupación de la autoridad administrativa relativa a esta industria se ha centrado, principalmente, en los tres problemas más comunes denunciados por los dirigentes sindicales de las empresas de esta industria: sistemas remuneracionales; organización del tiempo de trabajo; y condiciones laborales. Así lo destaca el estudio de la Dirección del Trabajo denominado "Atendiendo a los clientes de los clientes: La industria de *Call Center*", del año 2010.

A diferencia de Chile -que sólo posea una excepción a la jornada ordinaria de trabajo de los teleoperadores- otros países han optado por regular detalladamente esta actividad desde el punto de vista de los trabajadores. Dicha regulación especial se ha manifestado con diversa intensidad, en directrices específicas: Circulares de organismos gubernamentales (Reino Unido), Códigos de Buenas Prácticas (Alemania) o *Fact Sheets* (Estados Unidos); y textos legales, como lo pretende el proyecto de ley que se tramita en Congreso Argentino.

Tales impulsos reguladores reconocen su origen, en parte, en los propios sindicatos de trabajadores que se desempeñan en esta industria y, también, en las propias empresas, como resultado de mecanismos de desarrollo de estándares de calidad.

Por tales consideraciones y conforme a los fundamentos sostenidos precedentemente, propongo el siguiente proyecto de ley destinado a crear como un contrato especial, las relaciones laborales de los teleoperadores.

ARTÍCULO ÚNICO

Agrégase el siguiente:

Capítulo VIII en el Título II del Libro I del Código del Trabajo

"Capítulo VIII Del contrato de los teleoperadores"

⁷ Definición básica de Outsourcing se puede sintetizar como "la decisión de una organización de entregar una parte de sus procesos, comúnmente en el ámbito logístico, productivo o de negocio, para que sea desarrollado por una empresa especializada, que por poseer dicho carácter, se asume que puede desempeñarlo con mayor eficiencia. Disponible en <http://www.asimetcapacitacion.cl/outsourcing.htm>

⁸ Atendiendo a los clientes de los clientes: la industria *call center* y sus condiciones laborales, Cit. Rig. 2.

⁹ Industria de *Call Center* prevé avanzar un 17% este año. Disponible <http://bcn.d/8sfy> (Abril, 2012).

Art. 152 quater.- 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 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.

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

Tratándose de 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.

Art. 152 quater 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 periodo siguiente.

Art. 152 quater 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.

Art. 152 quater D.- Los sistemas operativos de comunicación a través de los cuales se prestan los servicios deberán respetar una pausa mínima de 15 segundos entre atenciones telefónicas.

Art. 152 quater 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 desde la dictación de la ley.

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

Art. 152 quater 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, un electroencefalograma, sin perjuicio de otros que el organismo contralor determine. Tendrán el carácter de obligatorios para el teleoperador, a quien abonará la empresa, si a ello hubiera lugar, los gastos de desplazamiento y la totalidad de la remuneración que por tal causa pueda dejar de percibir.