

INFORME DE LA COMISIÓN DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL, RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY QUE INCORPORA EN EL CÓDIGO DEL TRABAJO EL CONTRATO DE TELEOPERADORES.

HONORABLE CÁMARA:

Vuestra **Comisión de Trabajo y Seguridad Social** pasa a informar, en primer trámite reglamentario, sobre el proyecto de ley del epígrafe, en segundo trámite constitucional, iniciado en moción de la ex Senadora señora Alvear, doña Soledad, y del ex Senador señor Escalona, don Camilo, contenido en el **Boletín N° 8.263-13 (s)**, sin urgencia.

A las sesiones que vuestra Comisión destinó al estudio de la referida iniciativa legal asistieron el señor **Fernando Arab Verdugo**, Subsecretario del Trabajo, el señor **Francisco Del Río Correa** y la señora **Macarena Pinto Jiménez**, Asesores Legislativos del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

I.- CONSTANCIAS REGLAMENTARIAS PREVIAS.

1.- Origen y urgencia.

La iniciativa tuvo su origen, como se ha dicho precedentemente, en una moción de la ex Senadora señora Alvear, doña Soledad, y del ex Senador señor Escalona, don Camilo y se encuentra sin urgencia.

2.- Discusión general.

El proyecto fue aprobado, en general por 10 votos a favor, ninguno en contra y una abstención.

(Votaron a favor las señoras **Orsini**, doña Maite, y **Yeomans**, doña Gael, y los señores **Barros**; **Durán**; **Eguiguren**; **Jiménez**; **Melero**; **Saavedra**, **Sauerbaum** y **Soto**. Se abstuvo el señor **Ramírez**).

3.- Disposiciones calificadas como normas orgánicas constitucionales o de quórum calificado.

A juicio de vuestra Comisión, no existen en el proyecto en Informe normas que revistan el carácter de orgánicas constitucionales ni de quórum calificado.

4.- Diputado Informante.

La Comisión designó al señor **Ramírez**, don Guillermo, en tal calidad.

II.- ANTECEDENTES GENERALES.

El proyecto que la Comisión de Trabajo y Seguridad Social somete a vuestro conocimiento apunta, como su nombre lo indica, a incorporar en el Título II del Libro I, del Código del Trabajo, un Capítulo VIII nuevo, que establece el contrato de los teleoperadores, consultando siete artículos permanentes y tres transitorios que regulan los denominados "contact center", sus remuneraciones fijas o variables, sus turnos de trabajo, los descansos dentro de la jornada laboral, el uso de los servicios higiénicos y las condiciones ambientales de los lugares de trabajo.

Según lo expresa la moción con la cual sus autores inician este proyecto de ley, 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.

Agregan sus autores 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, explican 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.

III.- CONTENIDO DEL PROYECTO DE LEY APROBADO POR EL SENADO.

El texto del proyecto de ley en informe, aprobado por el Senado, 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 individuales que suscriban los trabajadores que presten servicios en un centro de contacto o llamadas.

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, entre otros, de servicios tales como atención, información o asesoramiento de soporte técnico, comerciales o administrativos, venta y promoción de productos o servicios a terceros.

Asimismo, dispone que todas las operaciones por las cuales el trabajador perciba remuneraciones fijas o variables deberán ser acordadas por las partes y estar contenidas en el contrato de trabajo. Las remuneraciones variables deberán construirse sobre la base de parámetros individuales, objetivos y verificables, sin perjuicio de las metas colectivas que se puedan pactar. No se podrá imponer al trabajador el cumplimiento de metas, servicios o tareas que no reúnan tales condiciones, ni aún bajo promesa de la entrega de bonos o premios especiales. Tampoco se podrán efectuar descuentos arbitrarios o perjudicar cualquier clase de calificación del trabajador por el incumplimiento de obligaciones objetivas que no se encuentren acordadas en conformidad a este inciso.

Del mismo modo, estatuye que toda modificación de la remuneración variable y de su base de cálculo deberá quedar establecida en un anexo al contrato de trabajo, la que empezará a regir al mes siguiente de suscrito dicho anexo, y la respectiva liquidación de remuneraciones deberá contener un anexo donde se detallen todas y cada una de las operaciones por las que el trabajador percibe remuneraciones fijas y variables, en especial 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 ley.

Por otra parte, dispone que las empresas que desarrollen sus procesos conforme lo señalado en el numeral 2 del inciso primero del artículo 38 del Código del Trabajo deberán fijar los turnos respectivos con a lo menos una semana de anticipación, de manera que comenzarán a regir en la semana o período siguiente y se entenderán exceptuados aquellos trabajadores que sean contratados expresamente para desempeñarse en horario nocturno.

Respecto de los descansos señala 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. Ello, sin perjuicio del derecho a colación consagrado en el artículo 34.

Asimismo, dispone que las claves para la utilización de los sistemas de conexión constituyen una herramienta de trabajo, siendo secretas y personales del trabajador de un centro de contacto o llamadas. Cualquier contravención a lo anterior se sujetará a las normas del procedimiento de tutela de derechos fundamentales regulado en el Párrafo 6° del Capítulo II del Título I del Libro V de este Código.

Respecto de las condiciones ambientales que deberán cumplir los establecimientos destinados a prestar servicios como centros de contacto o llamadas, expresa que un reglamento conjunto de los Ministerios de Salud y del Trabajo y Previsión Social las establecerá.

Del mismo modo, establece que los trabajadores de un centro de contacto o llamadas, que lleven seis meses prestando servicios al empleador de forma continua, tendrán derecho a realizarse exámenes médicos preventivos anuales cuyo objetivo será 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.

El tiempo que el trabajador emplee en la realización de los exámenes señalados en el inciso anterior será considerado como trabajado para todos los efectos legales. Asimismo, el empleador deberá pagar el valor de los pasajes por el transporte que deba utilizar el trabajador para concurrir al centro asistencial donde se le efectuarán los exámenes.”.

En sus artículos transitorios dispone que la presente ley entrará en vigencia el primer día del sexto mes siguiente a su publicación en el Diario Oficial; que el reglamento sobre condiciones ambientales de los establecimientos destinados a prestar servicios como centros de contacto o llamadas, deberá ser dictado en el plazo de seis meses contado desde la entrada en vigencia de esta ley, y que para tener derecho a los exámenes médicos preventivos anuales, respecto de los trabajadores contratados con anterioridad a la entrada en vigencia de esta ley, se considerará su antigüedad en los respectivos centros de contacto o llamadas.

El proyecto en informe fue aprobado, tanto en su discusión general como en su discusión particular, por unanimidad en el Senado.

IV.- SÍNTESIS DEL DEBATE HABIDO DURANTE LA DISCUSIÓN GENERAL

El proyecto en informe fue aprobado en general por vuestra Comisión, en su sesión ordinaria de fecha 23 de octubre del año en curso, con el voto favorable (10) de las señoras **Orsini**, doña Maite, y **Yeomans**, doña Gael, y los señores **Barros; Durán; Eguiguren; Jiménez; Melero; Saavedra; Sauerbaum** y **Soto**. Se abstuvo el señor **Ramírez**.

En el transcurso de su discusión, la Comisión recibió, en su sesión de **fecha 16 de octubre** del año en curso, al **señor Francisco Del Rio Correa** y a la señora **Macarena Pinto Jiménez**, Asesores Legislativos del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; y a las señoras **Tamara Muñoz Valenzuela** y **Carolina Guerra Irrázabal**, Presidenta y Vicepresidenta, respectivamente, de la Federación Nacional de Trabajadores de Call Center (FETRACALL).

El señor **Del Rio** manifestó que, según los mocionantes, se identifican una serie de problemas ligados a la labor que desarrollan los trabajadores de los call center: condiciones precarias de seguridad y salud en el trabajo, ausencia de condiciones ergonómicas para desarrollar su labor; jornadas de trabajo que incluyen descuentos remuneracionales por el solo hecho de ir al baño; condiciones laborales estresantes; anomalías en cuanto al cálculo de las remuneraciones variables.

En este escenario, se desarrolló un trabajo en conjunto con la Federación Nacional de Trabajadoras de Call Center, que fue aprobado por amplia mayoría en el Senado, y que contempla, resumidamente, los siguientes elementos: Definición de concepto de trabajador de call center o teleoperador; obligación del empleador respecto de la forma de transparentar las remuneraciones variables de los trabajadores; regulación de los turnos y del derecho a interrupción de la conexión y descansos.

Al respecto, el señor **Del Rio** manifestó que, si bien el proyecto aún es perfectible, implica un mejoramiento de las condiciones laborales de los trabajadores de call center.

Por su parte, la señora **Muñoz**, Presidenta de Fetracall, refiriéndose a las empresas de call center, manifestó que ninguna de ellas entrega condiciones decentes en favor de sus trabajadores, citando, como ejemplo, que todas descuentan remuneración por ir al baño.

Respecto a las condiciones laborales, la señora **Muñoz** afirmó que el proyecto es una necesidad puesto que se identifican las siguientes variables: condiciones excesivamente precarias como requisito del proceso tercerizado de producción; Presión sobre el trabajador que somatizan en altos niveles de estrés y ausentismo; Remuneraciones bajas y con un fuerte componente variable; Inestabilidad laboral, con altos porcentaje de rotación de trabajadores, y agudización de relaciones laborales triangulares que involucra alta subcontratación en cadenas interminables de empresas y uso desmedido de razones sociales para disminuir costos; incumplimientos flagrantes a las jornadas de trabajo, con turnos ilegales y excesivos; precario cumplimiento de la normativa de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales; entre otros.

En particular, respecto a los horarios, la señora **Muñoz** criticó que en el caso de las plataformas con turnos rotativos, el gran problema radica en la modificación arbitraria de turnos incluso inferiores a las 24 horas de antelación. Respecto a las remuneraciones, indicó, se presenta

en la mayoría de los casos una ambigüedad sostenida en las liquidaciones de sueldo, bonos, descuentos, comisiones no detalladas, y en el momento de solicitar algún tipo de detalle de la misma, esta información no es facilitada, por lo cual el trabajador no tiene conocimiento cabal de su propia remuneración. Finalmente, la señora **Muñoz** indicó que uno de los aspectos más reiterados en los call center tiene que ver con la rotación de personal que en muchos casos es extremadamente alta. En algunas Empresas, afirmó, existen tasas de rotación de 7% mensual sobre una población promedio de 500 ejecutivos telefónicos, lo que equivale a 35 a 40 cambios por mes, llegando a una rotación de personal completa al año.

Respecto al proyecto de ley, la señora **Muñoz** manifestó que éste satisface a los trabajadores de call center, recogiendo los planteamientos de los sindicatos involucrados y dignificando las condiciones de su trabajo, por lo cual llamó a la Comisión a dar celeridad a su tramitación.

Por su parte, los diputados señores **Eguiguren, Jiménez y Soto** manifestaron que el proyecto debería avanzar rápidamente, a fin de erradicar malas prácticas y resguardar las garantías y derechos de los trabajadores, en especial si existe acuerdo entre el Ejecutivo y FETRACALL, toda vez que resulta lamentable que exista una industria con tanta concentración de problemas laborales. Adicionalmente, el señor **Jiménez** manifestó su inquietud por la situación de los trabajadores de call center que desarrollan su labor en el extranjero, y por la posibilidad de que se produzca un reemplazo en huelga encubierto cuando la empresa, durante este proceso, remita las llamadas a otras empresas en el exterior.

La señora **Muñoz**, Presidenta de Fetracall manifestó que las trabajadoras que ejercen su labor en el extranjero se someten a las regulaciones laborales de los países correspondientes. Usualmente, los empresarios eligen establecer sus call center en Perú y Colombia, afirmó. Por otra parte, indicó que es efectiva la existencia de rompehuelgas virtuales, a través del traspaso de los llamados a otras empresas en el extranjero, lo que en la práctica significa que la huelga no significa una verdadera paralización de actividades. Este tema, afirmó, ha sido denunciado en reiteradas ocasiones, y pese a las visitas de las inspecciones del trabajo correspondientes, no han logrado constatar reemplazo en huelga.

En la sesión realizada el 23 de octubre próximo pasado, la Comisión recibió en audiencia al señor **Fernando Arab Verdugo**, Subsecretario del Trabajo, y al señor **Gabriel Barrionuevo Rosales**, Presidente de la Asociación Chilena de Empresas de Call Center.

El señor **Barrionuevo** manifestó que, desde una óptica general, Chile ha sido un país que ha propiciado leyes que son transversales a todas las industrias. En ese sentido, y comprendiendo que el trabajo de call center no es distinto a una persona que trabaja en un peaje o en una caja de un banco, no se comprende la necesidad de legislar en forma específica a dicho sector.

Por otra parte, indicó que el proyecto de ley se basa en el supuesto de que el trabajo de call center sería extenuante. Por el contrario, afirmó, un call center de llamadas supone niveles de servicio y niveles de abandono, que pueden ser confirmados en licitaciones del Estado y del sector privado, y que se encuentran en línea con estándares mundiales de este tipo de labor (80% de llamadas atendidas en menos de 20 segundos, no superando el 5% de abandono). Dado lo anterior, afirmó el expositor, para poder cumplir con dicho mandato el agente hablará un 40% el tiempo y tendrá libre el 60% para poder cumplir con los niveles de servicio exigidos. Lo cual dista mucho de que sea una actividad extenuante, sentenció.

Respecto a las remuneraciones variables, el expositor afirmó que los aspectos formales contractuales se cumplen en relación al detalle que se debe acompañar para el cálculo de las rentas variables, mediante un anexo.

Sobre los 30 minutos de descanso, el señor **Barrionuevo** manifestó que pocas industrias tienen pausas de esta naturaleza. Sin embargo, si se persistiera en esta idea, sugirió que dicho descanso sea proporcional al largo de la jornada, es decir, si se establece un descanso de 30 minutos para una jornada de 9 horas, debiesen ser 20 minutos para una jornada de 6 horas.

En relación a una interrupción de 10 segundos entre llamados, indicó que tampoco queda claro que se entiende por conexión continua, pues la carga de trabajo en call center no es continua, existiendo periodos "peak" de llamados y otros momentos en que la intensidad decrece, por lo tanto, la carga de trabajo no es continua, recordando que el trabajador solo habla un 40% de la jornada. En este escenario, si se aprobaran descansos complementarios e interrupciones entre llamados, dicho porcentaje bajaría a 35% o 30% aproximadamente, siendo menos eficiente el servicio con la misma cantidad de trabajadores. Por otra parte, el señor **Barrionuevo** manifestó que también existe atención de clientes por otro tipo de interacciones digitales o por redes sociales, las cuales no cuentan con una instancia de corte que permita generar la interrupción que se pretende instaurar.

Ante una consulta de los señores Arab y Jiménez, el expositor manifestó que las redes sociales y otros medios electrónicos distintos del teléfono corresponden a un 20% de la labor realizada, y que dicho porcentaje va en aumento.

Respecto a la fuente de los datos, el señor **Barrionuevo** indicó que el "staffing" es una fórmula matemática que permite determinar cuántas personas deben ser contratadas para resolver una cantidad determinada de llamadas en un tiempo también determinado. Esta fórmula determina también la cantidad de horas, costo de las remuneraciones y tiempos de atención y espera de cada teleoperador.

Sobre descansos, el expositor reiteró que el “staffing” determina, entre otros factores, los tiempos efectivos en que el teleoperador está hablando, lo que en promedio se estima en un 40% de la jornada, por tanto en el resto del tiempo, los trabajadores están descansando. No es efectivo, aseguró, que los teleoperadores se encuentren constantemente recibiendo llamados, especialmente considerando que el flujo de llamados varía bastante dependiendo de la hora del día. En este escenario, el expositor reiteró que parece innecesario establecer mayores tiempos de descanso e interrupciones del servicio si en la realidad el teleoperador habla sólo un 40% de la jornada.

IV.- DISCUSION PARTICULAR.

En su sesión de fecha 6 de noviembre la Comisión discutió, brevemente, en particular, esta iniciativa legal, no presentándose indicaciones a su texto, por lo cual lo aprobó por la unanimidad de los 13 Diputados presentes en esta sesión. Concurrieron a esa aprobación unánime las señoras **Orsini**, doña Maite; **Sepúlveda**, doña Alejandra, y **Yeomans**, doña Gael, y los señores **Barros**, **Berger** (*en reemplazo del señor Durán*), **Calisto**, **Eguiguren**, **Jiménez**, **Saavedra**, **Sanhueza** (*en reemplazo del señor Meleró*), **Sauerbaum**, **Soto** y **Van Rysselberghe** (*en reemplazo del señor Ramírez*).

V.- ARTÍCULOS DEL PROYECTO QUE EL SENADO CALIFICÓ COMO NORMAS DE CARÁCTER ORGÁNICO CONSTITUCIONAL O DE QUÓRUM CALIFICADO.

El Senado no calificó como norma de carácter orgánica constitucional ni de quórum calificado ningún precepto contenido en el proyecto, criterio que la Comisión compartió.

VI.- ARTÍCULOS DEL PROYECTO DESPACHADO POR LA COMISIÓN QUE DEBEN SER CONOCIDOS POR LA COMISIÓN DE HACIENDA.

A juicio de la Comisión, no existen artículos en el proyecto aprobado que deban ser conocidos por la Comisión de Hacienda por no incidir en materias presupuestarias o financieras del Estado.

VII.- ARTÍCULOS E INDICACIONES RECHAZADAS POR LA COMISIÓN.

No existen normas en esta situación.

VIII.- ADICIONES Y ENMIENDAS INTRODUCIDAS POR LA COMISION.

La Comisión aprobó en los mismos términos despachados por el Senado el texto del proyecto en Informe.

IX.- TEXTO DEL PROYECTO APROBADO POR LA COMISION.

Como consecuencia de todo lo expuesto y por las consideraciones que os dará a conocer oportunamente el señor diputado informante, vuestra Comisión de Trabajo y Seguridad Social recomienda la aprobación del siguiente:

PROYECTO DE LEY:

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

“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 centro de contacto o llamadas.

Para estos efectos, se entenderá por centro de contacto o llamadas el lugar físico proporcionado por el empleador en que se prestan servicios que tienen 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 servicios tales como atención, información o asesoramiento de soporte técnico, comerciales o administrativos, venta o promoción de productos o servicios a terceros.

Artículo 152 quáter A.- El contrato de los trabajadores regidos por este Capítulo deberá contener las estipulaciones que señala el artículo 10.

Todas las operaciones por las cuales el trabajador perciba remuneraciones fijas o variables deberán ser acordadas por las partes y estar contenidas en el contrato de trabajo. Las remuneraciones variables deberán construirse sobre la base de parámetros individuales, objetivos y verificables, sin perjuicio de las metas colectivas que se puedan pactar. No se podrá imponer al trabajador el cumplimiento de metas, servicios o tareas que no reúnan tales condiciones, ni aún bajo promesa de la entrega de bonos o premios especiales. Tampoco se podrán efectuar descuentos arbitrarios o perjudicar cualquier clase de calificación del trabajador por el incumplimiento de obligaciones objetivas que no se encuentren acordadas en conformidad a este inciso.

Toda modificación de la remuneración variable y de su base de cálculo deberá quedar establecida en un anexo al contrato de trabajo, la que empezará a regir al mes siguiente de suscrito dicho anexo.

Para la aplicación de lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 54 bis, 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 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 ley.

Artículo 152 quáter B.- Las empresas que desarrollen sus procesos conforme lo señalado en el numeral 2 del inciso primero del artículo 38 deberán fijar los turnos respectivos con a lo menos una semana de anticipación, de manera que comenzarán a regir en la semana o período siguiente. Se entenderán exceptuados aquellos trabajadores que sean contratados expresamente para desempeñarse en horario nocturno.

Artículo 152 quáter C.- 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 en el inciso anterior, 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, sin perjuicio del derecho a colación consagrado en el artículo 34.

Artículo 152 quáter D.- Las claves para la utilización de los sistemas de conexión constituyen una herramienta de trabajo, siendo secretas y personales del trabajador de un centro de contacto o llamadas. Cualquier contravención a lo anterior se sujetará a las normas del procedimiento de tutela de derechos fundamentales regulado en el Párrafo 6° del Capítulo II del Título I del Libro V de este Código.

Artículo 152 quáter E.- Un reglamento conjunto de los Ministerios de Salud y del Trabajo y Previsión Social establecerá las condiciones ambientales que deberán cumplir los establecimientos destinados a prestar servicios como centros de contacto o llamadas.

Artículo 152 quáter F.- Los trabajadores de un centro de contacto o llamadas, que lleven seis meses prestando servicios al empleador de forma continua, tendrán derecho a realizarse exámenes médicos preventivos anuales cuyo objetivo será 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.

El tiempo que el trabajador emplee en la realización de los exámenes señalados en el inciso anterior será considerado como trabajado para todos los efectos legales. Asimismo, el empleador deberá pagar el valor de los pasajes por el transporte que deba utilizar el trabajador para concurrir al centro asistencial donde se le efectuarán los exámenes.”.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo primero.- La presente ley entrará en vigencia el primer día del sexto mes siguiente a su publicación en el Diario Oficial.

Artículo segundo.- El reglamento de que da cuenta el artículo 152 quáter E del Código del Trabajo, sobre condiciones ambientales de los establecimientos destinados a prestar servicios como centros de contacto o llamadas, deberá ser dictado en el plazo de seis meses contado desde la entrada en vigencia de esta ley.

Artículo tercero.- Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 152 quáter F del Código del Trabajo, respecto de los trabajadores contratados con anterioridad a la entrada en vigencia de esta ley, se considerará su antigüedad en los respectivos centros de contacto o llamadas.”.

**SE DESIGNÓ COMO INFORMANTE AL DIPUTADO
SEÑOR GUILLERMO RAMIREZ DIEZ.**

SALA DE LA COMISIÓN, a 6 de noviembre de 2018.

Acordado en sesiones de fechas 16 y 23 de octubre, y 6 de noviembre del año en curso, bajo la Presidencia del diputado señor **Saavedra**, don Gastón; y con la asistencia de las Diputadas señoras **Orsini**, doña Maite; **Sepúlveda**, doña Alejandra, y **Yeomans**, doña Gael, y de los diputados señores **Barros**, don Ramón; **Calisto**, don Miguel Angel; **Durán**, don Eduardo; **Eguiguren**, don Francisco; **Jiménez**, don Tucapel; **Melero**, don Patricio; **Ramírez**, don Guillermo; **Sauerbaum**, don Frank, y **Soto**, don Raúl.

Asimismo asistieron, a algunas de sus sesiones, los diputados señores **Berger**, don Bernardo (en reemplazo del señor Durán, don Eduardo); **Sanhueza**, don Gustavo (en reemplazo del señor Melero, don Patricio); y **Van Rysselberghe**, don Enrique (en reemplazo del señor Ramírez, don Guillermo).

Pedro N. Muga Ramírez
Abogado, Secretario de la Comisión