

**PROYECTO DE LEY QUE INCORPORA EN EL CÓDIGO DEL TRABAJO EL CONTRATO DE TELEOPERADORES
(BOLETÍN N° 8.263-13)**

<p style="text-align: center;">TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO</p>	<p style="text-align: center;">MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	<p style="text-align: center;">TEXTO APROBADO POR LA COMISIÓN DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>
<p style="text-align: center;">PROYECTO DE LEY:</p> <p>“Artículo único.- Agrégase en el Título II del Libro I del Código del Trabajo, el siguiente Capítulo VIII, nuevo:</p> <p style="text-align: center;">"Capítulo VIII Del contrato de los teleoperadores</p> <p>Artículo 152 quáter.- Se regirán por las normas de este capítulo los contratos individuales de los trabajadores que presten servicios en un <i>contact center</i>.</p> <p>Para estos efectos se entenderá por <i>contact center</i> 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.</p>	<p style="text-align: center;">ARTÍCULO ÚNICO</p> <p style="text-align: center;">ARTÍCULO 152 QUÁTER</p> <p>Sustituirlo por el siguiente:</p> <p>“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.</p> <p>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.</p> <p>(Unanimidad 5X0 (El año 2013, Senadora Rincón y Senadores Bianchi, García Ruminot, Muñoz Aburto y Pérez Varela) y 4X0, Senadoras Goic y Muñoz y</p>	<p style="text-align: center;">PROYECTO DE LEY:</p> <p>“Artículo único.- Agrégase en el Título II del Libro I del Código del Trabajo, el siguiente Capítulo VIII, nuevo:</p> <p style="text-align: center;">"Capítulo VIII Del contrato de los teleoperadores</p> <p>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.</p> <p>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.</p>

TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	TEXTO APROBADO POR LA COMISIÓN DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
	Senadores Allamand y Durana. Indicaciones 1 a), 1-1, 1-2, 1-3 y 1-4, con modificaciones).	
<p>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.</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">ARTÍCULO 152 QUÁTER A</p> <p style="text-align: center;">Reemplazarlo por el siguiente:</p> <p>“Artículo 152 quáter A.- El contrato de los trabajadores regidos por este Capítulo deberá contener las estipulaciones que señala el artículo 10.</p> <p>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 cumplan 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.</p> <p>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</p>	<p>Artículo 152 quáter A.- El contrato de los trabajadores regidos por este Capítulo deberá contener las estipulaciones que señala el artículo 10.</p> <p>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 cumplan 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.</p> <p>Toda modificación de la remuneración variable y de su base de cálculo deberá quedar establecida</p>

TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	TEXTO APROBADO POR LA COMISIÓN DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
	<p>al mes siguiente de suscrito dicho anexo.</p> <p>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 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.”.</p> <p>(Unanimidad 4X0. Senadoras Goic y Muñoz y Senadores Allamand y Durana. Unanimidad 4X0. Senadora Goic y Senadores Allamand, Durana y Letelier. Indicaciones 1 b), 1 b)1, 1 b)2, 1 b) 3, 1 b)4, 1 b)5, 1 b)6 y 1 b)7, 5-8, 5-9 y 5-10, con modificaciones).</p>	<p>en un anexo al contrato de trabajo, la que empezará a regir al mes siguiente de suscrito dicho anexo.</p> <p>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 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.</p>
<p>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.</p> <p>El empleador no podrá modificar el turno sino con una</p>	<p style="text-align: center;">ARTÍCULO 152 QUÁTER B</p> <p>Sustituirlo por el siguiente:</p> <p>“Artículo 152 quáter B.- Las empresas que desarrollen sus procesos conforme lo señalado en el numeral 2 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.”.</p>	<p>Artículo 152 quáter B.- Las empresas que desarrollen sus procesos conforme lo señalado en el numeral 2 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</p>

TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	TEXTO APROBADO POR LA COMISIÓN DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
antelación mínima de una semana, la que regirá en la semana o período siguiente.	(Unanimidad 4X0. Senadoras Goic y Muñoz y Senadores Allamand y Durana. Indicaciones 1c) y 1 c)4)).	horario nocturno.
<p>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.</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">ARTÍCULOS 152 QUÁTER C</p> <p>Reemplazarlo por el siguiente:</p> <p>“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.</p> <p>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.</p> <p>Lo anterior, sin perjuicio del derecho a colación consagrado en el artículo 34.”</p> <p>(Unanimidad 4X0. Senadoras Goic y Muñoz y Senadores Allamand y Durana. Unanimidad 4X0. Senadora Goic y Senadores Allamand, Durana y</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Lo anterior, sin perjuicio del derecho a colación consagrado en el artículo 34.</p>

TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	TEXTO APROBADO POR LA COMISIÓN DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
	Letelier Indicaciones 3-5 y 1 d), 1 e), 2-1, 2-2, 2-3, 2-4, 2-5, 2-6, 2-7, 2-8, 4-9, 4-10, 4-11, 4-13 y 4-14 con modificaciones).	
<p>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.</p>	<p style="text-align: center;">152 QUÁTER D</p> <p>Reemplazarlo por el siguiente:</p> <p>“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 regulará conforme a las normas del procedimiento de tutela de derechos fundamentales regulado en el párrafo sexto del Capítulo II, Título I, Libro V de este Código.” (Unanimidad 4X0. Senadora Goic y Senadores Allamand, Durana y Letelier. Indicación 1-g, con modificaciones).</p>	<p>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 sexto del Capítulo II, Título I, Libro V de este Código.</p>
<p>Artículo 152 quáter E.- Las empresas que presten servicios de <i>contact center</i> 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</p>	<p style="text-align: center;">ARTÍCULO 152 QUÁTER E</p> <p>Sustituirlo por el siguiente:</p> <p>“Artículo 152 quáter E.- Un reglamento conjunto de los Ministerios de Salud y del Trabajo y Previsión Social establecerá las condiciones ambientales que deben cumplir los establecimientos destinados a prestar servicios como centros de contacto o llamadas.” (Unanimidad 4X0. Senadora Goic y Senadores Allamand, Durana y Letelier. Indicaciones 4-3, con</p>	<p>Artículo 152 quáter E.- Un reglamento conjunto de los Ministerios de Salud y del Trabajo y Previsión Social establecerá las condiciones ambientales que deben cumplir los establecimientos destinados a prestar servicios como centros de contacto o llamadas.</p>

TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	TEXTO APROBADO POR LA COMISIÓN DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
ley.	modificaciones y 4-3 a)).	
<p>Artículo 152 quáter F.- Las empresas de <i>contac center</i> deberán permitir la libre concurrencia de los teleoperadores a los servicios higiénicos y de aseo cada vez que lo requieran.</p> <p>Artículo 152 quáter G.- Las empresas que presten servicios de <i>contact center</i> estarán obligadas a practicar, a su cargo, exámenes médicos, cada seis meses, a los teleoperadores.</p> <p>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.”.</p>	<p>ARTÍCULOS 152 QUÁTER F Y 152 QUÁTER G</p> <p>Reemplazarlos por el siguiente:</p> <p>“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 desempeñen. 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.</p> <p>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.”.</p> <p>(Unanimidad 4X0. Senadora Goic y Senadores Allamand, Durana y Letelier. Indicaciones 5-1, 5-2, 5-3, 5-4, 5-5, 5-6 y 5-7, con modificaciones).</p>	<p>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 desempeñen. 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.</p> <p>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.”.</p>

TEXTO APROBADO EN GENERAL POR EL SENADO	MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA COMISIÓN DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	TEXTO APROBADO POR LA COMISIÓN DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
	<p style="text-align: center;">0000000</p> <p>Incorporar los siguientes artículos transitorios:</p> <p style="text-align: center;">“DISPOSICIONES TRANSITORIAS</p> <p>Artículo primero.- La presente ley entrará en vigencia el primer día del sexto mes siguiente a su publicación en el Diario Oficial.</p> <p>Artículo segundo.- El reglamento de que da cuenta el artículo 152 quáter E, 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 la ley.</p> <p>Artículo tercero.- Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 152 quáter F, 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.”.</p> <p>(Unanimidad 4X0. Senadora Goic y Senadores Allamand, Durana y Letelier. Indicaciones 5-14 y 5-1, 5-2, 5-3, 5-4, 5-5, 5-6 y 5-7, con modificaciones).</p>	<p style="text-align: center;">DISPOSICIONES TRANSITORIAS</p> <p>Artículo primero.- La presente ley entrará en vigencia el primer día del sexto mes siguiente a su publicación en el Diario Oficial.</p> <p>Artículo segundo.- El reglamento de que da cuenta el artículo 152 quáter E, 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 la ley.</p> <p>Artículo tercero.- Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 152 quáter F, 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.”.</p>