

**SEGUNDO 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 segundo 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 y el señor **Francisco Del Río Correa**, Asesor Legislativo 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 particular.

Las indicaciones presentadas fueron objeto del pronunciamiento de la Comisión en la forma que se señala más adelante.

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 **Melero**, don Patricio, en tal calidad.

## **II.- ANTECEDENTES GENERALES.**

En la sesión 105ª, celebrada el 22 de noviembre de 2018, la Sala de la Corporación prestó su aprobación, en general, al proyecto en Informe y, acogiendo sendas indicaciones presentadas por los señores Barros, don Ramón; Durán, don Eduardo; Eguiguren, don Francisco; Melero, don Patricio; Ramírez, don Guillermo, y Sauerbaum, don Frank, lo remitió a esta Comisión para un Segundo Informe.

Durante el transcurso de su discusión parlamentaria, los autores de dichas indicaciones procedieron a retirar la totalidad de las indicaciones presentadas en la Sala con excepción de la que dice relación con el artículo 152 quáter que fue aprobada.

El proyecto que la Comisión de Trabajo y Seguridad Social somete a vuestro conocimiento, en segundo trámite reglamentario, 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, incluyendo 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.

-----

En conformidad con lo preceptuado por el artículo 305 del Reglamento de la Corporación, en este Segundo Informe corresponde consignar lo siguiente:

### **III.- ARTÍCULOS QUE NO HAN SIDO OBJETO DE INDICACIONES NI MODIFICACIONES EN ESTE SEGUNDO TRÁMITE REGLAMENTARIO.**

Los artículos 152 quáter A, B, C y D permanentes, contenidos en el artículo único del proyecto, y los artículos primero y tercero transitorios, no fueron objeto de indicaciones ni de modificaciones en este trámite reglamentario.

### **IV.- ARTÍCULOS QUE DEBEN DARSE POR APROBADOS REGLAMENTARIAMENTE, CON INDICACIÓN DE AQUELLOS QUE CONTIENEN NORMAS PARA CUYA APROBACIÓN SE REQUIERE QUÓRUM ESPECIAL, PARA LOS EFECTOS DE SU VOTACIÓN EN PARTICULAR, DE ACUERDO A LO DISPUESTO EN EL ARTICULO 30 DE LA LEY ORGANICA CONSTITUCIONAL DEL CONGRESO NACIONAL.**

Los artículos 152 quáter A, B, C y D permanentes, contenidos en el artículo único del proyecto, y los artículos primero y tercero

transitorios, que no fueron objeto de indicaciones ni de modificaciones en este trámite reglamentario deben darse por aprobados reglamentariamente, en conformidad a lo dispuesto por el artículo 131 del Reglamento de la Corporación. Ninguno de ellos requiere de quórum especial para su aprobación.

#### **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 SUPRIMIDOS.**

No existen artículos suprimidos.

#### **VII.- ARTICULOS MODIFICADOS.**

Los artículos 152 quáter, 152 quáter E y 152 quáter F permanentes, contenidos en el artículo único del proyecto, y el artículo segundo transitorio, fueron objeto de las siguientes modificaciones:

#### **-- Para reemplazar el artículo 152 quáter por el siguiente:**

“Artículo 152 quáter.- Se regirán por las normas del presente Capítulo los contratos de trabajo cuyo objeto sea la prestación de servicios para contactar o ser contactados con terceros, sea por la vía telefónica, medios telemáticos, aplicación de tecnología digital o cualquier otro medio electrónico, para la atención, información o asesoramiento de soporte técnico, comerciales o administrativos, venta o promoción de productos o servicios, en un lugar habilitado por el empleador, denominado centro de contacto o llamadas.”.

#### **-- Para agregar en el artículo 152 quáter E, después de la palabra “ambientales” la expresión “de seguridad y salud en el trabajo”.**

#### **-- Para agregar en el artículo 152 quáter F, el siguiente inciso segundo nuevo, pasando su actual inciso segundo a ser tercero:**

“Un reglamento dictado por el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, determinará las condiciones físicas y ergonómicas en que

deben prestar servicios los trabajadores regidos por este capítulo, así como los exámenes preventivos que deberán realizarse periódicamente.”.

-- **Para reemplazar el artículo segundo transitorio por el siguiente:**

“Los reglamentos señalados en los artículos 152 quáter E y F, del articulado permanente, deberán ser dictados en el plazo de seis meses contados desde la fecha de vigencia de la presente ley.”.

#### **VIII.- ARTÍCULOS NUEVOS INTRODUCIDOS.**

No existen artículos nuevos introducidos.

#### **IX.- 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.

#### **X.- ARTÍCULOS E INDICACIONES RECHAZADAS POR LA COMISIÓN.**

No existen normas en esta situación.

#### **XI.- ADICIONES Y ENMIENDAS INTRODUCIDAS POR LA COMISION.**

La Comisión aprobó, al texto remitido por el Senado, las modificaciones que constan en el apartado VII de este Informe.

#### **XII.- TEXTO DEL PROYECTO APROBADO POR LA COMISIÓN.**

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 del presente Capítulo los contratos de trabajo cuyo objeto sea la prestación de servicios para contactar o ser contactados con terceros, sea por la vía telefónica, medios telemáticos, aplicación de tecnología digital o cualquier otro medio electrónico, para la atención, información o asesoramiento de soporte técnico, comerciales o administrativos, venta o promoción de productos o servicios, en un lugar habilitado por el empleador, denominado centro de contacto o llamadas.**

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 **de seguridad y salud en el trabajo** 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.

**Un reglamento dictado por el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, determinará las condiciones físicas y ergonómicas en que deben prestar servicios los trabajadores regidos por este capítulo, así como los exámenes preventivos que deberán realizarse periódicamente.**

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.- Los reglamentos señalados en los artículos 152 quáter E y F, del articulado permanente, deberán ser dictados en el plazo de seis meses contados desde la fecha de vigencia de la presente 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.”.

\*\*\*\*\*

NOTA: En negrilla se resaltan las modificaciones introducidas al texto del proyecto consignado en el primer Informe.

\*\*\*\*\*

SE DESIGNÓ COMO INFORMANTE AL DIPUTADO SEÑOR MELERO, don Patricio.

SALA DE LA COMISIÓN, a 15 de enero de 2019.

Acordado en sesiones de fechas 18 de diciembre del año 2018, 8 y 15 de enero del año 2019, 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.

Pedro N. Muga Ramírez

Abogado, Secretario de la Comisión