

## News Alert Laboral

27 de Marzo de 2019

**Ley N° 21.142 que modifica el Código del Trabajo en materia de Contrato de Trabajo de Teleoperadores.**

---

## Contacto



**Ricardo Tisi / Socio**

---

**E: [rtisi@cariola.cl](mailto:rtisi@cariola.cl)**

**T: +562 23604028**

## ➤ Ley N° 21.142 que modifica el Código del Trabajo en materia de Contrato de Trabajo de Teleoperadores.

Con fecha 01 de marzo de 2019 se publicó en el Diario Oficial la Ley N° 21.142 (en adelante “la Ley”), que modifica el Código del Trabajo incorporando dentro del Título II Libro I, un Capítulo VIII que regula los contratos de trabajo de teleoperadores. A continuación se destacan algunos de sus aspectos más relevantes:

### 1. Concepto de contrato de Teleoperadores

La Ley señala que se entenderá por contrato de teleoperador *aquel cuyo objeto sea la prestación de servicios para contactar o ser contactado 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 de productos o servicios, en un lugar habilitado por el empleador, denominado centro de contacto o llamadas.*

### 2. Menciones contractuales especiales

Además de todas las menciones mínimas que debe incluir todo contrato de trabajo, deberán ser acordadas por las partes y contenidas en el contrato todas las operaciones por las que el trabajador perciba alguna remuneración, ya sea fija o variable. Además, las remuneraciones variables deberán ser establecidas en base a criterios individuales, objetivos y verificables, sin perjuicio de las metas colectivas que hayan sido pactadas o se pacten eventualmente.

Si las metas no reúnen los requisitos señalados anteriormente no serán exigibles al trabajador, ni siquiera bajo la promesa de entrega de bonos o premios. Tampoco el empleador estará facultado para disminuir arbitraria o perjudicialmente la evaluación del rendimiento del trabajador por el incumplimiento de obligaciones objetivas que no se encuentren pactadas en virtud de la Ley.

Las modificaciones que se efectúen a la remuneración fija o variable o a su base de cálculo, deberán constar en un anexo suscrito con consentimiento del trabajador y comenzará a tener vigencia a partir del mes siguiente al que fue suscrito dicho anexo. Por otro lado, el empleador deberá detallar siempre, en la respectiva liquidación de remuneraciones, todas las operaciones por las que el trabajador recibe remuneraciones fijas o variables (especialmente las horas de conexión, número de contactos efectuados, las ventas de productos, entre otros).

### 3. Notificación de turnos

Los turnos bajo los cuales se rijan aquellos trabajadores de empresas exceptuadas del descanso dominical, que desarrollen sus actividades en domingo o festivo según el número 2 del artículo 38 (por la naturaleza de sus procesos, exijan continuidad de los mismos), deberán ser informados por el empleador con a lo menos una semana de anticipación. Se exceptuarán de lo anterior aquellos trabajadores contratados solamente en horario nocturno.

## **4. Descansos dentro de la jornada de trabajo**

Para aquellos trabajadores que estén sujetos a conexión continua, la Ley establece que se les debe otorgar una pausa de a lo menos 10 segundos entre cada atención. Además, tendrán derecho a descansos parcializados durante la jornada de trabajo por un total de 30 minutos durante el día, los que no podrán distribuirse en menos de 10 minutos ni por el total de su duración y serán planificados con acuerdo entre el trabajador y el empleador. Estos minutos de descanso se considerarán trabajados para todos los efectos legales. También es importante señalar que dichos descansos se otorgarán sin perjuicio del derecho a colación ya establecido en la legislación laboral.

## **5. Privacidad del Teleoperador**

Respecto de la protección de la privacidad del trabajador, las claves para el uso de los sistemas de conexión se considerarán herramientas de trabajo, secretas y personales, por lo que cualquier contravención quedará sujeta a las normas del procedimiento de tutela de derechos fundamentales.

## **6. Normas de seguridad y salud**

Se deberá dictar un Reglamento por el Ministerio de Salud y del Trabajo y Previsión Social de manera conjunta, que establecerá las condiciones ambientales, de seguridad y salud en el trabajo que deban cumplir los centros de contacto o llamadas.

Por otro lado, el Ministerio del Trabajo y Previsión Social confeccionará un Reglamento que determine principalmente las condiciones físicas y la adaptación del entorno laboral, para lograr una mayor comodidad y eficacia en el lugar en que los trabajadores deben prestar sus servicios, así como los exámenes preventivos que deberán realizarse periódicamente.

## **7. Permiso especial para la realización de exámenes médicos**

Otro punto importante para destacar de la Ley es que establece el permiso especial para los trabajadores que lleven 6 meses prestando servicios de manera continua, consistente en la realización de exámenes preventivos anuales, que tendrán como objetivo la detección de enfermedades profesionales relacionadas a la actividad desempeñada y serán efectuados por el organismo administrador al que esté afiliado el empleador. El tiempo utilizado para la realización de los exámenes mencionados anteriormente, se considerará como trabajado para todos los efectos y el empleador tendrá la obligación de pagar el valor de los pasajes por el transporte que deba utilizar el trabajador para asistir a los centros médicos.

## **8. Entrada en vigencia de la Ley**

La Ley comenzará a regir a partir del primer día del sexto mes contado desde su publicación en el Diario Oficial. Dado que la Ley fue publicada el 01 de marzo de 2019, entrará en vigencia el día 01 de septiembre de 2019. Los reglamentos señalados previamente, deberán ser dictados dentro de los 6 meses siguientes a la entrada en vigencia de la Ley. Respecto de los trabajadores contratados con anterioridad a la entrada en vigencia de la Ley, se reconocerá su antigüedad para la aplicación del permiso para la realización de los exámenes médicos descritos en el punto anterior.