



Departamento Jurídico y Fiscalía
Unidad de Pronunciamientos,
Innovación y Estudios Laborales
E29393(1716)2019
E33583(1910)2019

2404 - 045

DICTAMEN: _____

ACTUACIÓN:

Fija doctrina.

MATERIA:

Ley N°21.142. Contrato de teleoperadores. Alcance de la expresión "*Centro de contacto o de llamadas*". Remuneración Variable.

RESUMEN:

1.-El sistema consistente en fijar a mediados del respectivo mes las nuevas condiciones de la remuneración variable de los teleoperadores no se encuentra ajustado a la nueva normativa que rige la materia.

2.-El alcance de la expresión "*centro de contacto o de llamadas*" es el que se indica en el presente Dictamen.

ANTECEDENTES:

- 1) Correo electrónico de 27.07.2021 de Sra. Secretaria Unidad de Pronunciamientos, Innovación y Estudios Laborales.
- 2) Instrucciones de 29.01.2021, 28.12.2020, 30.11.2020 y 20.02.2020 de la Sra. Jefa de la Unidad de Pronunciamientos, Innovación y Estudios Laborales.
- 3) Revisión de 07.11.2019 del Sr. Jefe del Departamento Jurídico y Fiscal.
- 4) Instrucciones de 24.09.2019 de la Sra. Jefa de la Unidad de Pronunciamientos, Innovación y Estudios Laborales.
- 5) Presentación de 03.09.2019 del Sindicato de trabajadores de empresa Socofin S.A.
- 6) Dictamen N°4088/24 de 26.08.2019.
- 7) Instrucciones de 22.08.2019 de la Sra. Jefa de la Unidad de Pronunciamientos, Innovación y Estudios Laborales.

8) Presentación de 12.08.2019 de don Mario Sandoval Hidalgo por Socofin S.A. y presentación de 12.08.2019 de doña Paula Arancibia por Socofin S.A.

FUENTES:

- 1) Ley N°21.142, artículo único.
- 2) Código del Trabajo, artículo 152 quáter A.

CONCORDANCIA:

Dictamen N°4088/24 de 26.08.19.

SANTIAGO, 19 OCT 2021

DE: DIRECTORA DEL TRABAJO

**A: SR. MARIO SANDOVAL HIDALGO
GERENTE GENERAL SOCOFIN S.A.
SANTO DOMINGO N°1088
SANTIAGO**

**SR. MARCOS GRACIA MOREIRA
PRESIDENTE DE SINDICATO EMPRESA SOCOFIN S.A.
mgracia@socofin.cl
BANDERA N°577, PISO 10
SANTIAGO**

Mediante presentación del antecedente 8), complementada mediante presentación del antecedente 5) Uds. han solicitado a esta Dirección, en representación de la empresa Socofin S.A. y del Sindicato de trabajadores de empresa Socofin S.A., directrices frente a las exigencias del nuevo artículo 152 quáter A del Código del Trabajo, las que no podrían cumplir por cuanto no sería posible fijar la base de cálculo de la remuneración variable en el mes previo al inicio de la respectiva campaña de cobranza, ya que dicha información le llega a la empresa los primeros días del mes de la respectiva campaña y las nuevas condiciones son fijadas a mediados de dicho mes. Además, solicitan un pronunciamiento respecto al alcance de la expresión "*centro de llamadas*" utilizado por dicha norma.

Al respecto, cumpla con informar a Uds. lo siguiente:

1.- En cuanto a su primera interrogante, el artículo 152 quáter A, incisos 1°, 2° y 3°, del Código del Trabajo dispone:

“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 aun 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.”

De la revisión de algunos contratos de trabajo de muestra y de sus respectivos anexos que se tuvieron a la vista, se puede constatar que la cláusula tercera establece como remuneración un sueldo base y una asignación de colación y que en los anexos se establecen premios o incentivos por distintos tipos de campañas que se van determinando mes a mes.

En los anexos previamente referidos se señala que la campaña abarca desde el primer hasta el último día del respectivo mes y, además, se fija como plazo máximo para la aceptación de las condiciones los primeros 15 días del mes de la respectiva campaña.

Ahora bien, cabe recordar que la nueva preceptiva que rige esta materia, vino a otorgar mayor certeza a la remuneración de este tipo de trabajadores, exigiendo expresamente que, si se van a introducir modificaciones en su remuneración variable, estas sólo comenzarán a regir al mes siguiente de suscrito dicho pacto. Es así como el inciso 3° de la norma en análisis señala expresamente 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”*.

A su vez, es preciso hacer presente que, de acuerdo con las reglas de interpretación contenidas en el Código Civil, específicamente los artículos 19 y 20, cuando el sentido de la ley es claro, no se desatenderá su tenor literal y las palabras de la ley se deben entender en su sentido natural y obvio. Esta Dirección ha señalado que para interpretar dicho tenor literal, debe recurrirse al Diccionario de la Real Academia Española.

De acuerdo con dicho texto, la expresión *“modificación”* contenida en el inciso 3° del artículo 152 quáter A del Código del Trabajo, debe entenderse en su primera acepción, esto es, como *“Transformar o cambiar algo mudando alguna de sus características”*. De esta manera, el sistema utilizado respecto de la remuneración

variable implica una modificación de ésta, y por consiguiente, queda comprendido dentro del presupuesto que vino a regular esta nueva normativa.

En efecto, dicha práctica no se encuentra en armonía con la nueva preceptiva que rige esta materia, que vino precisamente a otorgar mayor certeza a la remuneración de este tipo de trabajadores, exigiendo expresamente que si se van a introducir modificaciones en su remuneración variable, estas sólo comenzarán a regir al mes siguiente de suscrito dicho pacto.

Ahora bien, a lo antes señalado cabe agregar que esta forma de operar implica, además, que se le fijan las condiciones relativas a su remuneración variable de manera retroactiva, lo que no es permitido por la normativa general contemplada en el artículo 10 N°4 del Código del Trabajo, que vela por que exista certeza jurídica en un aspecto tan importante de la relación laboral como lo es la remuneración.

Por consiguiente, en el caso concreto y de acuerdo con la información tenida a la vista, el sistema empleado para este tipo de trabajadores, consistente en fijar a mediados de mes las nuevas condiciones de la remuneración variable respecto de ese mes no sólo no cumple con la normativa genérica sobre esta materia, sino que tampoco con la nueva regulación específica que obliga a que estas modificaciones comiencen a regir recién el mes siguiente de suscrita dicha modificación, y por lo tanto, no se ajusta a derecho.

2.-En cuanto a la segunda consulta, cabe señalar que el artículo 152 quáter del Código del Trabajo define el centro de llamadas como el lugar habilitado por el empleador donde se prestan servicios de contacto o llamados y se desarrolla el contrato de trabajo de teleoperadores en los siguientes términos:

“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”.

De lo anterior se desprende que no se exige un mínimo de teleoperadores, pero sí un lugar físico habilitado por el empleador, de acuerdo al tenor literal de la norma analizada.

Por consiguiente, en mérito de las consideraciones anteriores y norma legal citada, cumpla con informar que:

1.- El sistema consistente en fijar a mediados del respectivo mes las nuevas condiciones de la remuneración variable de los teleoperadores no se encuentra ajustada a la nueva normativa que rige la materia.

2.- Se entiende por centro de contacto o de llamados el lugar físico, habilitado por el empleador, donde se realizan las labores de contacto a que se refiere el

artículo 152 quáter del Código del Trabajo, no exigiendo la ley para estos efectos, un número mínimo de trabajadores que se desempeñen en los mismos.

Saluda atentamente a Uds.,



Lilia Jerez Arevalo
LILIA JEREZ AREVALO
ABOGADA
DIRECTORA DEL TRABAJO

Lilia Jerez Arevalo
JDT/P/LBP

Distribución:

- Jurídico
- Partes
- Control
- Boletín
- Deptos. DT y Oficinas Nivel Central
- U. Asistencia Técnica
- XVI Regiones
- Sra. Subdirectora
- Sr. Jefe de Gabinete Sr. Ministro del Trabajo y Previsión Social

