



Departamento Jurídico y Fiscalía  
Unidad de Pronunciamientos,  
Innovación y Estudios Laborales  
E 71809 (499) 2022

1151

ORDINARIO N°: \_\_\_\_\_/

*Juicio*

**ACTUACIÓN:**  
Aplica doctrina.

**MATERIA:**  
Contrato individual de trabajo. Teleoperadores. Ley N°21.142. Trabajo a distancia. Ley N°21.220.

**RESUMEN:**  
La realización de los exámenes preventivos anuales a que deben someterse los teleoperadores corresponderá a los organismos administradores del seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales que establece la Ley N°16.744. A su vez, las condiciones ambientales, de seguridad y salud en el trabajo que deben cumplir los establecimientos destinados a prestar servicios como centro de contacto o llamadas, serán determinadas por un reglamento conjunto de los Ministerios de Salud y del Trabajo y Previsión Social, lo anterior, según lo expuesto en el cuerpo del presente informe.

- ANTECEDENTES:**
- 1) Instrucciones de 03.06.2022 de Jefa de Unidad de Pronunciamientos, Innovación y Estudios Laborales.
  - 2) Ord. N°494/2022 de Directora Regional del Trabajo Metropolitana Oriente.
  - 3) Presentación de 06.04.2022 del Sr. José Peña Collao, en representación de Banco Santander Chile S.A

0 6 JUL 2022

**DE: JEFA DEPARTAMENTO JURÍDICO Y FISCAL (S)  
DIRECCIÓN DEL TRABAJO**

**A: JOSÉ PEÑA COLLAO  
BANCO SANTANDER S.A  
[asesorialaboral@santander.cl](mailto:asesorialaboral@santander.cl)  
BANDERA N°140,  
SANTIAGO**

Mediante presentación señalada en el Ant.3), Ud. ha solicitado un pronunciamiento de este Servicio, a fin de resolver diversas consultas que versan sobre la aplicación de la Ley N°21.142, que regula el contrato de trabajo de los teleoperadores, publicada en el Diario Oficial de 01.03.2019, y sobre la Ley N°21.220 que modifica el Código del Trabajo en materia de trabajo a distancia.

Como cuestión previa, menester es tener presente que la jurisprudencia administrativa de este Servicio contenida en Dictamen N°4088/24 de 26.08.2019 fijó el sentido y alcance de la nueva normativa contenida en los artículos 152 quáter y siguientes del Código del Trabajo, incorporada por la Ley N°21.142 que regula el contrato de trabajo de los teleoperadores, publicada en el Diario Oficial de 01.03.2019.

Dentro de su contenido, la jurisprudencia administrativa citada señaló que el contrato de los teleoperadores es un vínculo contractual de naturaleza laboral y, por lo tanto, participa de todas las características generales y elementos propios del contrato individual de trabajo, de este modo, dicho vínculo laboral se perfecciona por la sola voluntad de los contratantes, no requiriendo del cumplimiento de exigencias o formalidades especiales para ello.

En efecto, el artículo 152 quáter A, inciso 1° del Código del Trabajo dispone:

*“El contrato de los trabajadores regidos por este Capítulo deberá contener las estipulaciones que señala el artículo 10.”*

De este modo, el contrato de los teleoperadores deberá contener, entre otras estipulaciones, el lugar y fecha del contrato; la individualización de las partes; la denominación de la naturaleza de los servicios y del lugar o ciudad en que hayan de prestarse; el monto, forma y periodo de pago de la remuneración acordada; la duración y distribución de la jornada de trabajo y el plazo de duración del contrato.

Todas estas estipulaciones señaladas tienen como objetivo principal, dar certeza a la respectiva relación laboral y evitar que algunos aspectos sustanciales de la misma queden entregados a la decisión unilateral o arbitrio del empleador.

A su vez, el numeral 7 del artículo 10 del Código del Trabajo faculta incluso a las partes para convenir otras estipulaciones, siempre que se ajusten al ordenamiento jurídico vigente y respeten los derechos mínimos e irrenunciables que consagra dicho cuerpo legal.

Señalado lo anterior, y en atención a las consultas N°s 1 y 2 relacionados con los exámenes preventivos anuales a que deben someterse los teletrabajadores, resulta necesario acudir al Decreto N°9 de 24.02.2020, que aprueba reglamento del inciso segundo del artículo 152 quáter F del Código del Trabajo, y que regula las condiciones físicas y ergonómicas en que deberán prestar servicios los teleoperadores, así como los exámenes preventivos que deberán realizarse periódicamente.

Dicha normativa establece, entre otras materias, el deber del empleador de solicitar al organismo administrador del seguro de la Ley N°16.744 sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, la realización de determinados exámenes a sus dependientes, para que éste determine su pertinencia.

Al efecto, el Título V sobre Vigilancia de la salud de los teleoperadores, en su artículo 13, establece:

*“Para los efectos de lo dispuesto en el artículo 152 quáter F del Código del Trabajo, el organismo administrador del seguro de la Ley N°16.744 realizará anualmente un examen médico que permita pesquisar precozmente signos y síntomas de disfonía, el que deberá considerar una anamnesis dirigida, el examen de la vía aérea superior y una otoscopia. Si el resultado de este examen permite presumir la existencia de una enfermedad profesional, de conformidad a la norma vigente, el organismo administrador del seguro de la Ley N°16.744 deberá iniciar el proceso de calificación de origen de la enfermedad.*

*Asimismo, el respectivo organismo administrador del seguro de la Ley N°16.744, determinará y realizará los exámenes médicos preventivos asociados a los riesgos identificados, de acuerdo con la actividad en la cual se desempeñan los teleoperadores y teleoperadoras, los que serán comunicados al empleador, al menos una vez al año, quien deberá informar adecuadamente a sus trabajadores. El empleador podrá solicitar al organismo administrador la realización de otros exámenes, para que éste determine la pertinencia de aquéllos.*

*Sin perjuicio de lo anterior, de conformidad a la normativa vigente y considerando la evaluación de los riesgos presentes en los lugares de trabajo, el organismo administrador deberá incorporar a la entidad empleadora de los teleoperadores y teleoperadoras a los programas de vigilancia establecidos en los protocolos del Ministerio de Salud, y a los demás programas y/o protocolos establecidos por dicho organismo según corresponda”.*

Por su parte, en el Art.14 de la misma normativa, se establece el deber del empleador de elaborar un Programa de Higiene Vocal para sus teleoperadores y teleoperadoras, debiendo informar y capacitar a los trabajadores y sus representantes acerca de su existencia y contenido. Estos programas consisten en pautas de orientación sobre medidas, hábitos o conductas que favorecen la mantención de la vida y calidad vocal, incluyendo dentro de estas pautas las relativas a la preparación o calentamiento vocal, hábitos saludables como hidratación laríngea, control de medidas fonotraumáticas, entre otras.

Por otro lado, respecto a las consultas Ns°3 y 4 relacionadas con el lugar habilitado por el empleador para ejercer como centro de contacto o llamadas, y en concreto el domicilio del teleoperador, y las medidas de seguridad aplicables, cabe señalar que, de acuerdo a lo prevenido por el artículo 152 quáter E del Código del Trabajo, las condiciones ambientales, de seguridad y salud en el trabajo que deben cumplir los establecimientos destinados a prestar servicios en tal calidad serán determinadas por un reglamento conjunto de los Ministerios de Salud y del Trabajo y Previsión Social. Ello, sin perjuicio de la aplicación de las normas generales de higiene

y seguridad previstas en la legislación vigente, específicamente en los artículos 184 y siguientes del Código del Trabajo y en el Decreto 594 del Ministerio de Salud, publicado en el Diario Oficial de 29.04.2000 que “*Aprueba Reglamento Sobre Condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas en los Lugares de Trabajo*”. (Dictamen N°4088/24 de 26.08.2019).

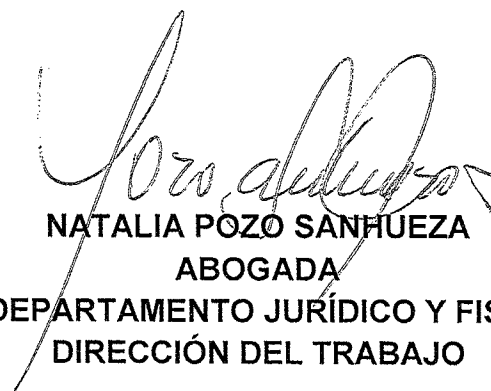
A su vez, menester es destacar lo señalado en la jurisprudencia administrativa de este Servicio contenida en Dictamen N°2404/45 de 19.10.2021, que al aludir al artículo 152 quáter del Código del Trabajo, define el centro de llamadas como el lugar habilitado por el empleador donde se prestan servicios 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 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”.*

Sin perjuicio de lo señalado precedentemente, se acompañará al presente informe, copia del Dictamen N°4088/24 de 26.08.2019 que aborda las materias objeto de este pronunciamiento para su cabal conocimiento.

En consecuencia, sobre la base de la jurisprudencia administrativa invocada, disposiciones legales citadas y consideraciones formuladas, cumpro con informar a Uds. que, la realización de los exámenes preventivos anuales a que deben someterse los teleoperadores corresponderá a los organismos administradores del seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales que establece la Ley N°16.744. A su vez, las condiciones ambientales, de seguridad y salud en el trabajo que deben cumplir los establecimientos destinados a prestar servicios como centro de contacto o llamadas, serán determinadas por un reglamento conjunto de los Ministerios de Salud y del Trabajo y Previsión Social, lo anterior, según lo expuesto en el cuerpo del presente informe.

Saluda atentamente a Ud.,

  
**NATALIA POZO SANHUEZA**  
**ABOGADA**  
**JEFA DEPARTAMENTO JURÍDICO Y FISCAL (S)**  
**DIRECCIÓN DEL TRABAJO**



**LBP/EZD**

**Distribución:**

-Partes

-Jurídico