



Departamento Jurídico y Fiscalía
Unidad de Pronunciamientos,
Innovación y Estudios Laborales
E N° 6661 (579) 2020

1450

ORDINARIO N°: _____

ACTUACIÓN:

Aplica doctrina.

MATERIA:

Trabajadores de centros de contacto o llamadas.
Derecho a interrupción de diez segundos entre cada atención.

RESUMEN:

No procede afectar el derecho a la interrupción de diez segundos entre cada atención que deben realizar los teleoperadores, asignándoles la labor de tipificar la llamada "action clerical", una vez terminada la llamada.

ANTECEDENTES:

- 1) Instrucciones de 06.04.2020 de Jefa de Unidad de Pronunciamientos, Innovación y Estudios Laborales.
- 2) Ord. N° 000633 de 02.03.2020 de la Inspección Provincial del Trabajo de Santiago.
- 3) Informe de Fiscalización N° 1301.2020.553 de 18.02.2020.

SANTIAGO,

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

15 ABR 2020

A: INSPECTORA PROVINCIAL DEL TRABAJO DE SANTIAGO

Mediante ANT 2), la Inspección Provincial del Trabajo de Santiago solicitó un pronunciamiento que se refiera a la situación constatada en el transcurso de fiscalización N° 1301.2020.553, iniciada por denuncia interpuesta por el Sindicato Sintrac Chile, donde se verificó que los trabajadores que laboran como teleoperadores para la empresa "Computer Generated Solutions Chile S.A."—y que se desempeñan en un régimen laboral de conexión continua en atención de llamadas telefónicas de clientes de diversas empresas— se labora en las siguientes condiciones: luego de finalizada la atención telefónica, el teleoperador debe realizar una labor de tipificación de la llamada concluida. Lo anterior, según la revisión documental realizada por la fiscalizadora actuante, de la que pudo constatar que se registra el tiempo de duración de las atenciones telefónicas bajo la denominación de "incoming" y que la tipificación de llamada se identifica como "action clerical", lo que fue confirmado con la declaración del representante del empleador.

El procedimiento de fiscalización se concluyó indicando que se constata la existencia de una interrupción de diez segundos entre cada atención telefónica realizada

por los teleoperadores. Sin embargo, la labor de tipificación "action clerical" que se realiza acto seguido de terminada la llamada, impediría que los trabajadores tengan garantizada una interrupción de diez segundos que garantiza el artículo 152 quáter-C del Código del Trabajo, por lo tanto, se solicita una aclaración respecto al significado de la interrupción de diez segundos entre cada atención realizada por teleoperadores, específicamente, en cuanto a si corresponde considerar el tiempo de interrupción desde el término de la atención telefónica, o, desde el término de la tipificación de la llamada que realiza el teleoperador en el sistema.

Respecto a la materia expuesta, cumplo con informar a Ud. que el artículo 152 quáter C del Código del Trabajo, en su primer inciso, establece que: "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."

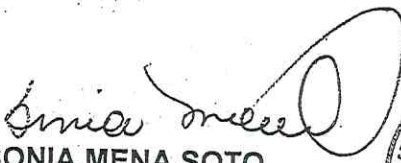
A su vez, la doctrina de este Servicio contenida en Dictamen Ord.N° 4088/024 de 26.08.2019, ha razonado que: "En relación al concepto "conexión continua" utilizado en dicho precepto, consta del texto de la historia fidedigna del establecimiento de la ley N° 21.142, que tal expresión se encuentra referida y resulta aplicable a los trabajadores que, atendido el tipo de servicios que desarrollan, se encuentran permanentemente conectados por vía telefónica, medios telemáticos, aplicación de tecnología digital o cualquier medio electrónico."

Agrega el pronunciamiento citado que: "En el caso del derecho de estos trabajadores a interrupción entre cada atención, ésta deberá ser de 10 segundos, lo cual significa que terminada una atención el empleador debe garantizar que el trabajador interrumpirá efectivamente todas sus labores por 10 segundos, cualquiera sea la vía o medio telefónico, telemático, digital o electrónico que se aplique y una vez terminada la interrupción podrá retomar sus funciones."

De esta manera, la interrupción de 10 segundos entre cada atención debe ser efectiva y no disminuida por la realización de otras labores, como ocurre con la denominada tipificación de llamada "action clerical" que deben realizar los teleoperadores al terminar la atención telefónica, de manera que, efectivamente el empleador en el caso fiscalizado incumple con el otorgamiento efectivo de una interrupción de diez segundos entre cada atención que establece el legislador en el artículo 152 quáter C inciso primero del Código del Trabajo.

En consecuencia, sobre la base de las consideraciones formuladas, disposiciones legales citadas y jurisprudencia invocada, cumplo con informar a usted que no procede afectar el derecho a la interrupción de diez segundos entre cada atención que deben realizar los teleoperadores, asignándoles la labor de tipificar la llamada "action clerical", una vez terminada la atención telefónica.

Saluda atentamente a Ud.,


SONIA MENA SOTO
ABOGADO

JEFA (S) DEPARTAMENTO JURIDICO Y FISCAL



BP/AMF/amf
Distribución

- Jurídico
- Partes
- Control