



Departamento Jurídico y Fiscalía
Unidad de Pronunciamientos,
Innovación y Estudios Laborales
E15029(957)2019

2889 027

DICTAMEN: _____/_____

ACTUACIÓN:

Complementa doctrina.

MATERIA:

Contrato de trabajo. Teleoperadores. Trabajo continuo.
Trabajo nocturno. Jornada parcial.

RESUMEN:

- 1) La obligación de fijar los turnos de los teleoperadores con una semana de antelación, a lo menos, que se contiene en el artículo 152 quáter B del Código del Trabajo rige y resulta aplicable a aquellas empresas exceptuadas del descanso dominical y en días festivos que desarrollan sus procesos de forma continua en los términos del inciso 1°, numeral 2 del artículo 38 de dicho cuerpo legal, pero no respecto a aquellas actividades que no se encuadran en las situaciones allí previstas, como ocurriría en el caso del numeral 7 de dicha disposición, si procediere o de aquellas que laboran sujetas al régimen normal de descanso semanal.
- 2) Para los efectos de lo dispuesto en el artículo 152 quáter B citado en el punto anterior, debe entenderse por trabajadores "exceptuados" aquellos que, desempeñándose en una empresa que desarrolla sus procesos de forma continua en conformidad al inciso 1° numeral 2 del artículo 38 del Código del Trabajo, solo efectúan trabajo nocturno, circunstancia que deberá constar en forma expresa en el contrato de trabajo o en un anexo del mismo.
- 3) El descanso de 30 minutos que consagra el artículo 152 quáter C del Código del Trabajo resulta aplicable a los trabajadores teleoperadores, sujetos a conexión continua que cumplen una jornada parcial de trabajo, sin que resulte procedente otorgarlo en forma proporcional a la jornada pactada.

ANTECEDENTES:

- 1) Instrucciones de 02.10.2020, de Jefa de Unidad de Pronunciamientos, Innovación y Estudios Laborales.

- 2) Pase N°43 de 28.08.2020, de Jefa de Gabinete Subdirectora del Trabajo.
- 3) Instrucciones de 06.07.2020 de Jefa del Departamento Jurídico y Fiscal (S).
- 4) Instrucciones de 08.05.2020 de Jefa Unidad de Pronunciamientos, Innovación y Estudios Laborales.
- 5) Pase N° 219 de 12.03.2020 del Sr. Rodrigo Sanhueza.
- 6) Revisión de 07.11.2019, de Jefe Departamento Jurídico y Fiscal.
- 7) Dictamen N° 4088/24, de 26.08.2019.
- 8) Presentación de 24.04.2019 de don Jorge Guajardo Alfaro por Chile BPO Solutions S.A.

FUENTES:

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

CONCORDANCIA:

Dictamen N° 4088/24, de 26.08.19.

SANTIAGO, **26 OCT 2020**

DE: DIRECTORA DEL TRABAJO

A: SR. JORGE GUAJARDO ALFARO
JEFE DE ADMINISTRACIÓN CHILE BPO SOLUTIONS S.A.
CALLE 1 SUR N° 1537, PISO 6, OFICINA 606
TALCA

Mediante presentación del antecedente 8), y en representación de la empresa Chile BPO Solutions S.A., Ud. ha solicitado un pronunciamiento de esta Dirección sobre distintas materias relacionadas con la nueva normativa que regula el contrato de trabajo de los teleoperadores, incorporada al Código del Trabajo por la ley N° 21.142, publicada en el Diario Oficial de 1 de marzo de 2019. Señala que tal pronunciamiento es necesario por cuanto las materias consultadas no fueron abordadas en el dictamen que fijó el sentido y alcance de dicha normativa.

Sobre el particular, cúmpleme informar a Ud. lo siguiente:

1.- En cuanto a su primera inquietud, vale decir, si la disposición contenida en el artículo 38, inciso 1°, numeral 2 del Código del Trabajo resulta aplicable a todos los trabajadores que se desempeñan como teleoperadores, atendido lo dispuesto en el artículo 152 quáter B, del mismo cuerpo legal, debo informar a Ud. que mediante dictamen N° 4088/024, de 26.08.2019, esta Dirección fijó el sentido y alcance de la nueva normativa que regula a estos trabajadores, señalando que resultan aplicables a su respecto las disposiciones generales que rigen la jornada de trabajo que se contienen en los artículos 22 y siguientes del Código del Trabajo.

Ello implica que quienes se desempeñan como teleoperadores están afectos a la jornada ordinaria máxima de 45 horas semanales que contempla el inciso 1° del citado precepto, la cual deberá distribuirse en no más de seis ni en menos de cinco días, como igualmente, que su jornada ordinaria diaria no podrá exceder de 10 horas diarias. Lo anterior, sin perjuicio de las jornadas parciales que pudieren acordarse en conformidad con la normativa legal vigente.

El mencionado pronunciamiento agrega: *“Respecto a la materia del artículo 152 quáter B, del mencionado cuerpo legal, contempla normas especiales aplicables a las empresas del sector excluidas del descanso dominical y en días festivos en virtud del numeral 2) del inciso 1° del artículo 38 del Código del Trabajo.”*

En efecto, la citada disposición establece:

“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.”

De los términos de la norma legal anotada, se desprende que las empresas que laboran en un sistema de trabajo exceptuado del descanso dominical y en días festivos conforme al numeral 2 del inciso primero del artículo 38 del Código del Trabajo, referido a aquellas cuyas explotaciones, labores o servicios exijan continuidad por las circunstancias allí previstas, vale decir, por la naturaleza de sus procesos, por razones de orden técnico, por las necesidades que satisfacen o para evitar notables perjuicios al interés público o de la industria, están obligadas a fijar los turnos que deben cumplir los respectivos trabajadores, con una semana de anticipación, a lo menos, estableciendo que los mismos comenzarán a regir en la semana o período laboral siguiente.

Lo anterior implica que no todas las empresas del sector están regidas por el numeral 2, del inciso primero del artículo 38. En efecto, no todos los centros de llamados o contactos laboran en un régimen excluido del descanso dominical o en días festivos que haga aplicable dicha norma, sino que distribuyen su jornada de lunes a viernes o sábado conforme al régimen normal de descanso semanal que consagra el artículo 35 del Código del Trabajo, según el cual, los domingo y festivos son días de descanso.

En efecto, la alusión que el artículo 152 quáter B hace a las *“empresas que desarrollen sus procesos conforme a lo señalado en el numeral 2 del inciso primero del artículo 38”*, denota precisamente la existencia de otras empresas que prestan servicios de acuerdo a las normas generales de distribución de jornada de trabajo y descansos y por ello ha sido necesario regular de manera específica la situación de aquellas comprendidas en alguna de las situaciones previstas en el citado numeral 2.

2.- En cuanto a la segunda consulta planteada, esto es, qué se entiende por trabajadores *“exceptuados”* para los efectos de la aplicación del artículo 152 quáter B, en comento, cabe señalar que de dicha norma se infiere, que la obligación de fijar los turnos respectivos, con la anticipación de a lo menos una semana, que recae en las empresas de que se trata, no rige respecto de aquellos trabajadores contratados para cumplir funciones en horario nocturno y esta circunstancia conste en forma expresa.

En efecto, la nueva normativa busca regular, en el caso específico de las empresas que desarrollan sus procesos en conformidad al numeral 2 del inciso 1° del Código del Trabajo, la fijación de los respectivos turnos, estableciendo ciertas obligaciones y

limitaciones con el fin de asegurar el principio de certeza que debe inspirar en toda relación laboral y paliar, en alguna medida, los inconvenientes que para el trabajador y su familia significa el cambio constante de turnos de trabajo permitiéndole conocer con anticipación la jornada que deberá cumplir en el período y disponer de su tiempo libre.

Tales inconvenientes no se presentan en el caso de los trabajadores contratados solo para cumplir funciones en turnos nocturnos, por cuanto estos tienen certeza del horario que en forma permanente deberán desarrollar sus funciones.

3.- En cuanto a la tercera interrogante planteada, referida a la planificación del descanso de treinta minutos establecido por el inciso primero del artículo 152 quáter C del Código del Trabajo, según los distintos tipos de jornada, en especial en el caso de trabajadores afectos a jornada parcial o con reposo médico parcial que se encuentren ejerciendo el derecho de alimentación, cabe señalar que el mencionado precepto establece:

“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.”

De acuerdo a la doctrina institucional establecida en el dictamen precitado, la normativa contenida en el precepto precedentemente transcrito consagra el derecho de los trabajadores de los centros de contacto o llamadas, sujetos a conexión continua, a una interrupción de diez segundos entre cada atención, como también, el de hacer uso de descansos dentro de la jornada por un total de 30 minutos diarios.

El referido pronunciamiento precisa el concepto de “conexión continua” utilizado en dicho precepto señalando, sobre la base del análisis 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 otro medio electrónico. Según consta de la documentación pertinente, no todos los trabajadores de centros de contacto o llamada operan bajo dicho sistema, lo que justifica el establecimiento de una regulación especial para los que están afectos a tal modalidad.

En relación con la norma citada, el mencionado pronunciamiento señala: *“La forma y oportunidad para hacer efectivo los descansos por un total de 30 minutos dentro de la jornada deberán ser fijadas por las partes, de común acuerdo, en los términos precisados por la ley, no pudiendo, por ende, pactar lapsos de descanso inferiores a 10 minutos, ni acordar hacer uso de una sola vez de la totalidad de los 30 minutos establecidos para dicho efecto.”*

Y agrega: *“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.*

Precisa la misma normativa que las aludidas interrupciones y descansos, como también, aquellas que deriven del uso de los servicios higiénicos por parte de los involucrados no podrá implicar menoscabo de sus remuneraciones, estableciendo expresamente que el tiempo que éstas abarquen se considerará trabajado para todos los efectos legales.”

Finalmente, el precepto en análisis establece que el otorgamiento de los referidos beneficios no exime a los empleadores de la obligación de dar cumplimiento al derecho a descanso para colación que consagra el artículo 34 inciso 1° del Código del Trabajo.

En cuanto a si los trabajadores afectos a una jornada parcial de trabajo tienen derecho a que se les otorgue la totalidad de los treinta minutos de descanso que consagra dicha disposición o en forma proporcional, en opinión de esta Dirección, en la medida que dichos trabajadores laboren bajo la modalidad de conexión continua que en ella se regula tendrán derecho a gozar de tal prerrogativa en forma completa independientemente de la circunstancia de estar afectos a una jornada parcial de trabajo. corrobora la conclusión anterior la regla práctica de interpretación de la ley que se expresa en el aforismo jurídico *“donde la ley no distingue no es lícito al intérprete distinguir”*. En efecto, la disposición legal en análisis no distingue entre los tipos de jornada que cumplen los respectivos trabajadores, por lo cual no resultaría procedente el otorgamiento proporcional de dicho beneficio respecto de aquellos sujetos a una jornada parcial de trabajo.

En efecto, el beneficio en comento no se encuentra asociado a la jornada pactada, sino que al día de trabajo. Así se desprende de la expresión utilizada en la disposición en comento *“por un total de treinta minutos durante el día”*. De ello se sigue que la ley expresamente relaciona el otorgamiento del beneficio con el día de trabajo que cumple el operador de un centro de contacto o llamadas que labora bajo el sistema de conexión continua y no con la jornada pactada. En similar sentido se ha pronunciado este Servicio en dictamen N° 1970/16, de 24.06.2020.

A mayor abundamiento, cabe expresar que el artículo 40 bis B del Código del Trabajo dispone que los trabajadores con jornada parcial gozarán de todos los demás derechos que contempla dicho cuerpo legal, con las excepciones que señala.

En consecuencia, sobre la base de las disposiciones legales y jurisprudencia administrativa citadas y consideraciones formuladas, cúmpleme informar a Ud. lo siguiente:

1.- La disposición contenida en el artículo 152 quáter b del Código del Trabajo solo rige para los teleoperadores que laboran en empresas exceptuadas del descanso dominical en virtud del numeral 2, del inciso 1° del artículo 38 del Código del Trabajo.

2.- Para los efectos previstos en el precepto indicado en el número anterior, se entiende por trabajadores exceptuados aquellos que se desempeñan en horario nocturno y tal circunstancia conste en forma expresa.

3.- El descanso de 30 minutos previsto en el artículo 152 quáter C del Código del Trabajo resulta aplicable a los teleoperadores sujetos a conexión continua afectos a una jornada parcial de trabajo.

Saluda atentamente a Ud.,



Lilia Jeréz Arévalo
LILIA JERÉZ ARÉVALO
ABOGADA
DIRECTORA DEL TRABAJO



SMS/SP/MSGC/msgc

Distribución:

- Jurídico
- Partes
- Boletín
- Deptos. D.T.
- U. Asistencia Técnica
- XVI Regiones
- Sra. Subdirectora
- Sr. Jefe de Gabinete Sra. Ministra del Trabajo y Previsión Social
- Sr. Manuel Alejandro Acevedo Gatica: manuel_acevedo3@hotmail.com