



Departamento Jurídico y Fiscalía
Unidad de Pronunciamientos,
Innovación y Estudios Laborales
E 109983 (1010) 2021

Jurídico

ORDINARIO N°: 2145 /

ACTUACIÓN:
Aplica doctrina.

MATERIA:
"Teleoperadores". Trabajadores exceptuados del descanso semanal.

RESUMEN:
La Dirección del Trabajo se abstiene de emitir el pronunciamiento jurídico solicitado, por tratarse de una consulta de tipo genérica, la que se puede reiterar, pero aportando información y antecedentes que permitan un pronunciamiento en particular, acerca de la materia consultada y su importante ámbito fáctico de aplicación.

ANTECEDENTE:
Presentación de 21.07.2021 de Sr. Juan Cristóbal Iturrate A.

SANTIAGO, 02 SEP 2021

**DE: JEFE DEPARTAMENTO JURÍDICO Y FISCAL
DIRECCIÓN DEL TRABAJO**

**A: SR. JUAN CRISTÓBAL ITURRATE A.
SOCIO, "BARROS & ERRÁZURIZ ABOGADOS"
ISIDORA GOYENCHEA N°2939, PISO 10, LAS CONDES
SANTIAGO**

Mediante ANT., se ha solicitado un pronunciamiento que determine cuáles son los procesos de una empresa de "Contact Center o Call Center", que se desarrollan conforme lo señalado en el N°2 del artículo 38 del Código del Trabajo, y si los servicios vinculados a las actividades mencionadas caben efectivamente en dicho precepto. Enumera en su presentación a los siguientes servicios:

1. Prestados a empresas de servicios esenciales y de utilidad pública como agua, luz y gas.

2. Prestados a empresas para atención de reclamos de clientes de bancos, instituciones financieras y establecimientos comerciales.

3. Prestados a empresas para la atención de reclamos de clientes de bancos, instituciones financieras y establecimientos comerciales.

4. Prestados a empresas de comunicación para tarjetahabientes de tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras o casas comerciales.

5. Prestados a empresas para la atención de clientes de empresas de telecomunicaciones.

Finalmente se citan normas que regulan sectores de la actividad económica como: bancos e instituciones financieras, establecimientos comerciales, tarjetas de créditos y telecomunicaciones.

Al respecto cumpla con informar a Ud., que el inciso el artículo 152 quáter letra B del Código del Trabajo establece que: *“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.”*

Por lo tanto, el legislador ha reconocido la posibilidad que la empresa en la cual laboren los trabajadores de un centro “Call Center” o “teleoperadores”, realice un proceso conforme a lo señalado en el N°2 del Artículo 38 del Código del Trabajo.

En este sentido, la doctrina de este Servicio contenida en Dictamen N°2889/027 de 26.10.2020 concluyó que: *“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.”

Considerando lo anterior, y atendiendo a su consulta, cabe decir que a este Servicio no le corresponde pronunciarse de modo genérico acerca de si ciertas actividades que desarrolla una empresa, mencionadas en su presentación, pueden ser categorizadas según lo preceptuado en el numeral 2 del artículo 38 del Código del Trabajo, máxime si no se cuenta con la información acerca de qué tipo de operaciones realizan las empresas en la realidad, en cuales circunstancias fácticas, tipo de empleador, su individualización, jornadas de trabajo, remuneraciones, etc. Así lo ha sostenido la doctrina de este Servicio, en Ord. N°8 de 04.01.2021, confirmado por Ord. N°1972 de 05.08.2021, que al efecto señala que: *“(…) no resulta jurídicamente procedente pronunciarse de modo genérico sobre materias respecto de las cuales no se cuenta con información suficiente, por lo que no será posible emitir el pronunciamiento solicitado, toda vez que para ello sería necesario efectuar un análisis particular considerando mayores antecedentes.”*

Sin embargo, en el ámbito genérico, la Dirección del Trabajo en su oportunidad, mediante Ord. N°5271 de 15.20.2016 ha señalado los siguientes lineamientos: *“La referida categorización, deriva de la historia normativa de este régimen excepcional de descanso. Ya a partir de 1918, el Decreto Reglamentario Reglamentario N°101 del Ministerio del Interior-cuerpo normativo vigente conforme a lo dispuesto en el artículo 38 transitorio del Código del Trabajo- describe en específico aquellas actividades que conforme a su naturaleza permiten sean categorizadas.*

Considerando lo anterior, es dable entender que las actividades que se encuentran comprendidas en el numeral 2 del inciso primero del artículo 38 del Código del Trabajo, se caracterizan por revestir alguna de las siguientes condiciones:

i.- Satisfacen un interés público, o bien, evitan los perjuicios derivados de una eventual paralización: Se advierte como elemento descriptor, la satisfacción de una necesidad social relevante, que justifica la prestación de servicios en día domingo. Asimismo, su paralización podría generar perjuicios de interés social o para la industria. A modo de ejemplo, corresponden a esta clasificación servicios como el transporte público, generación y distribución eléctrica, servicios de vigilancia y seguridad, clínicas, cementerios y servicios fúnebres, entre otros semejantes.

ii.- Razones de carácter técnico, propias de la actividad productiva de que se trata, impiden su paralización para evitar los perjuicios que ocasionaría su interrupción: pertenecen a esta categoría actividades tales como la mantención de hornos para la fundición de metales, el control del destilado de alcoholes, u otras de naturaleza similar.”

En consecuencia, sobre la base de las consideraciones formuladas, disposiciones normativas citadas y jurisprudencia administrativa invocada, cumpro con informar a usted que:

La Dirección del Trabajo se abstiene de emitir el pronunciamiento jurídico solicitado, por tratarse de una consulta de tipo genérica, la que se puede reiterar,

pero aportando información y antecedentes que permitan un pronunciamiento en particular, acerca de la materia consultada y su importante ámbito fáctico de aplicación.

Saluda atentamente a Ud.,


JUAN DAVID TERRAZAS PONCE
ABOGADO
JEFE DEPARTAMENTO JURÍDICO Y FISCAL




JDTP/LBP/AMF

Distribución:

- Jurídico
- Partes