



GOBIERNO DE CHILE
DIRECCION DEL TRABAJO
DEPARTAMENTO JURIDICO

K. 11703(740)/2000
DN-1288

ORD. No 0725 / 0030 /

MAT.: El turno denominado Guardia de Alistamiento, que involucra al personal de Técnicos Atención de Clientes (TACS) y a Técnicos de Mantenición de Planta Externa de la empresa Telefónica CTC Chile, no se encuentra ajustado a derecho.

ANT.: 1) Ord. No 1982, de 08.11.-2000, de Inspección Comunal del Trabajo Santiago Nor Oriente.
2) Ord. No 4001, de 22.09.-2000, de Jefe Departamento Jurídico.
3) Presentación de 27.07.2000, de Sindicato Nacional Telefónico.

FUENTES:

Código del Trabajo, artículos 10 No 5, y 21.

SANTIAGO,

22 FEB 2001

DE : DIRECTORA DEL TRABAJO

A : SR. RENÉ TABILO ALVAREZ
PRESIDENTE DEL SINDICATO NACIONAL TELEFÓNICO
CORTE SUPREMA No 184
SANTIAGO/

Mediante presentación citada en el antecedente 3) esa organización sindical solicita de esta Dirección un pronunciamiento respecto a si se ajusta a derecho el turno de trabajo denominado "guardia de alistamiento o de emergencia" aplicable a los trabajadores que se desempeñan en calidad de Técnicos Atención de Clientes (TACST) y Técnicos de Mantenición de Planta Externa en la empresa Telefónica CTC Chile, turno que no libera al trabajador de cubrir su jornada ordinaria de trabajo, luego de la cual queda disponible para atender las emergencias.

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

De acuerdo a los antecedentes tenidos a la vista, en especial lo informado por la fiscalizadora Sra. Verónica Torres Díaz, la Guardia de Alistamiento que involucra al personal de Técnicos de Atención al Cliente y Técnicos Mantenición Planta Externa no se encuentra contemplada en el contrato colectivo

de trabajo como tampoco en la Guía de Políticas Normas y Procedimientos (GPNP) de la Empresa Telefónica CTC Chile sino que dicha guardia es asimilada en cuanto a su regulación y pago al Rol de Guardia de Emergencia Nacional, que sí se encuentra incorporada a los instrumentos mencionados; que la incorporación es voluntaria, pero el trabajador que teniendo asignada Guardia no es ubicado se hace acreedor a una anotación en su hoja de vida; que el supervisor, previo acuerdo con el trabajador, elabora un listado que incluye el nombre, número telefónico y celular de los inscritos y sólo en caso de producirse una emergencia son llamados, lo que no es habitual; por cada día en que un trabajador figure en la Guardia de Alistamiento recibe un pago del 30% del sueldo básico diario y en caso de ser llamado se le paga sobresueldo desde que es ubicado hasta que retorna a su lugar de origen, en vehículo proporcionado por la empresa; el rol de guardia de alistamiento dura siete días y es cambiado el día viernes de cada semana; sólo se les llama cuando la gravedad del desperfecto lo amerita; el técnico que figura en el rol de guardia no queda excluido de cumplir su jornada ordinaria laboral y que en caso de trabajar hasta avanzada la mañana quedan eximidos de presentarse a trabajar a las 9:00 horas pudiendo hacerlo alrededor del mediodía.

Ahora bien, de conformidad al artículo 21 del Código del Trabajo se entiende por jornada de trabajo *"el tiempo durante el cual el trabajador debe prestar efectivamente sus servicios en conformidad al contrato"*, considerándose también como tal *"el tiempo durante el cual el trabajador se encuentra a disposición del empleador sin realizar labor, por causas que no le sean imputables"*.

De esta manera, si los trabajadores laboran efectivamente una vez terminada la jornada ordinaria, se esta dando origen a jornada propiamente tal, que en la especie, de acuerdo a lo pactado, debe considerarse desde el momento que es ubicado el trabajador, la que será ordinaria o extraordinaria según se complete o no los máximos semanales trabajados.

Luego, si el trabajador debe reintegrarse a sus labores habituales después de haber prestado servicios de emergencia se está infringiendo, por una parte, el descanso diario toda vez que, conforme a la doctrina sustentada por este Servicio, contenida en el dictamen Nº 220 de 24.01.83, la reglamentación relativa a la jornada de trabajo lleva siempre implícita la existencia, entre una jornada efectiva y otra, de un espacio de tiempo destinado al reposo, cuya duración debe ser equivalente, a lo menos, al tiempo laborado, condición que, en la especie, de acuerdo a los antecedentes ya indicados, no concurriría.

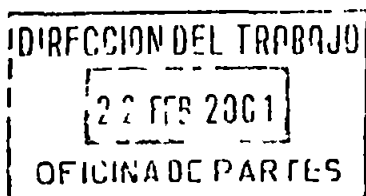
Por otra parte, cabe señalar que, analizado como un todo el sistema que nos ocupa, resulta lícito concluir que éste incide negativamente en lo que dice relación con el descanso semanal, si se considera que el rol de guardia de alistamiento dura siete días, y es cambiado los días viernes de cada semana.

Finalmente, y considerando que el turno de emergencia implica necesariamente jornada de trabajo el sistema en cuestión debería encontrarse regulado -conforme a lo dispuesto en el artículo 10 N° 5 del Código del Trabajo- en los contratos individuales o reglamento interno lo cual, de acuerdo a los antecedentes tenidos a la vista, no sucede en la especie.

En estas circunstancias, de conformidad a lo señalado en párrafos que anteceden, no cabe sino concluir que el sistema de turnos de trabajo denominado "guardia de alistamiento", en opinión del Servicio, no resulta ajustado a derecho.

En consecuencia, en mérito a lo expuesto, doctrina y disposiciones legales citadas, cúpleme informar a Ud. que el turno denominado Guardia de Alistamiento, que involucra al personal de Técnicos Atención de Clientes (TACS) y a Técnicos de Mantención de Planta Externa de la empresa Telefónica CTC Chile, no se encuentra ajustado a derecho.

Saluda a Ud.,



MARIA ESTER FERES NAZARALA
ABOGADA
DIRECTORA DEL TRABAJO

EAH/nar

Distribución:

Jurídico

Partes

Control

Boletín

Deptos. D.T.

Subdirector

U. Asistencia Técnica

XIII Regiones

Sr. Jefe Gabinete Ministro del Trabajo y Previsión Social

Sr. Subsecretario del Trabajo