



Departamento Jurídico y Fiscalía
Unidad de Pronunciamientos,
Innovación y Estudios Laborales
E.24542(1454)2019

1970

016

DICTAMEN N°: _____ / _____

ACTUACIÓN:

Fija doctrina.

MATERIA:

Ley N°21.142. Contrato de teleoperadores. Descanso de 30 minutos. Jornada parcial.

RESUMEN:

Resulta procedente el otorgamiento del descanso de 30 minutos previsto en el artículo 152 quáter C del Código del Trabajo a los trabajadores teleoperadores, sujetos a conexión continua, que se desempeñan en una jornada parcial de trabajo.

ANTECEDENTES:

- 1) Instrucciones de 18.05.2020, de Jefa Departamento jurídico y Fiscal (S)
- 2) Pase N° 220 de 12.03.2020, de Asesor Directora del Trabajo(S)
- 3) Presentación de 12.12.2019, de Sr. Fernando Andrés Velasco Bahamondez.
- 4) Instrucciones de 10.10.2019 de Jefe Departamento Jurídico y Fiscal.
- 5) Instrucciones de 02.09.2019 y 22.08.2019, de Jefa Unidad de Pronunciamientos, Innovación y Estudios Laborales.
- 6) Dictamen N° 4088/24 de 26.08.2019
- 2) Instrucciones de 26.03.2020, de Jefa Unidad de Pronunciamientos, Innovación y Estudios Laborales.
- 3) Instrucciones de 10.10.2019, de Jefe Departamento Jurídico y Fiscal.
- 4) Instrucciones de 02.09.19 y 22.08.19, de Jefa Unidad de Pronunciamientos, Innovación y Estudios Laborales.
- 5) Dictamen N°4088/24, de 26.08.19.
- 6) Presentación de 12.07.2019 de don Fernando Andrés Velasco Bahamondez.

FUENTES:

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

CONCORDANCIA:

Dictamen N°4088/24, de 26.08.19

SANTIAGO,

24 JUN 2020

DE: DIRECTORA DEL TRABAJO (S)

A: SR. FERNANDO ANDRÉS VELASCO BAHAMÓNDEZ
ABOGADO
fernando.a.velasco.b@gmail.com
CERRO EL PLOMO N° 5420, OFICINA 1504
LAS CONDES

Mediante presentación del antecedente 6), Ud. ha solicitado a esta Dirección, un pronunciamiento respecto al alcance de los artículos 152 quáter y 152 quáter C del Código del Trabajo, incorporados a su texto por la ley N°21.142, publicada en el Diario Oficial de 1°.03.2019, que regula el contrato de trabajo de los teleoperadores.. Requiere específicamente se determine si corresponde otorgar, en su integridad, los 30 minutos de descanso que prevé la última de las disposiciones legales citadas a los trabajadores que cumplen jornada semanal parcial y en fin de semana o si por el contrario dicho descanso debe ser proporcional a sus jornadas de trabajo, señalando en tal caso cómo debería efectuarse el respectivo cálculo.

Sobre el particular, cumpla con informar a Ud. lo siguiente:

En cuanto a su primera inquietud, referida a si corresponde otorgar los 30 minutos de descanso que contempla el artículo 152 quáter C a los trabajadores que cumplen jornada semanal parcial o que laboran solo los fines de semana, o si en tal caso este descanso debe ser proporcional, cabe señalar que el referido artículo dispone:

"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 acodarse en fracciones inferiores a diez minutos ni por la totalidad de su duración".

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.

De acuerdo a lo señalado en el dictamen N° 4088/ 24 de 26.08.2019, que fijó el sentido y alcance de la ley N° 21.142, "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 otro medio electrónico". Se agrega que en la misma oportunidad se señaló que 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 afectados al mismo.

Precisado lo anterior, y en el entendido que los trabajadores por quienes se consulta cumplen tal condición, en opinión de este Servicio, les corresponde hacer uso de los 30 minutos de descanso que consagra la ley, aun cuando estén afectados a una jornada parcial de trabajo..

La conclusión anotada encuentra su fundamento, primeramente, en que la ley no establece distinción alguna en cuanto a la jornada de trabajo que cumplen los respectivos dependientes para acceder a dicho beneficio. Así, aplicando en la especie la regla práctica de interpretación de la ley denominada "argumento de no distinción" que se expresa en el

aforismo jurídico que señala que "donde la ley no distingue no es lícito al intérprete distinguir", no resultaría procedente el otorgamiento diferenciado o proporcional del referido descanso según se trate de un trabajador con jornada total o parcial.

A mayor abundamiento, el artículo 40 bis B del Código del Trabajo dispone que los trabajadores a tiempo parcial gozarán de todos los demás derechos que contempla este Código para los trabajadores a tiempo completo.

La conclusión precedente se refuerza aún más si se considera que el beneficio en análisis no se encuentra asociado al tipo de jornada pactada, sino que al día de trabajo. En efecto, de la expresión "(...) por un total de treinta minutos durante el día (...)", que emplea la referida disposición, se puede colegir que la ley expresamente relaciona el otorgamiento del beneficio con el día de trabajo como operador de centro de llamados y no con la jornada efectiva que tenga pactada.

En cuanto a su segunda inquietud, referida a la forma de efectuar el cálculo proporcional, cabe señalar que no corresponde emitir pronunciamiento sobre este particular en atención a lo informado anteriormente.

Por consiguiente, en mérito de las consideraciones anteriores, normas legales y jurisprudencia administrativa citada, cumpla con informarle que resulta procedente el otorgamiento del descanso de 30 minutos previsto en el artículo 152 quáter C del Código del Trabajo a los trabajadores teleoperadores, sujetos a conexión continua, que se desempeñan en una jornada parcial de trabajo.

Saluda atentamente a Ud.,


DIRECTORA(S)
CHILE
CÁMILA JORDÁN LAPOSTOL
DIRECTORA DEL TRABAJO (S)

DIRECCIÓN DEL TRABAJO
24 JUN 2020
OFICINA DE PARTES


SMS/EP/MSGC
Distribución:

- Jurídico
- Partes
- Boletín
- Divisiones D.T.
- U. Asistencia Técnica
- XVI Regiones
- Sra. Subdirectora
- Sr. Jefe de Gabinete Sr. Ministro del Trabajo y Previsión Social