

NUEVA LEY QUE INCORPORA EN EL CÓDIGO DEL TRABAJO EL CONTRATO DE TELEOPERADORES (LEY N°21.142)

Introducción:

El día 1 de marzo de 2019 se publicó en el Diario Oficial la Ley 21.142, (en adelante, la “Ley”), que incorpora en el Código del Trabajo el contrato de teleoperadores. Dicha Ley entrará en vigencia a partir del día 1 de septiembre de 2019.

Contenido Relevante:

- Definición: La Ley define el contrato de trabajo de teleoperadores como “aquellos cuyo objeto sea la prestación de servicios para contactar o ser contactados con terceros, sea por vía telefónica, medios telemáticos, aplicación de tecnología digital o cualquier otro medio electrónico, para la atención, información o asesoramiento de soporte técnico, comerciales o administrativos, venta o promoción de productos o servicios, en un lugar habilitado por el empleador denominado centro de contacto o de llamadas.”

Así, en general, la Ley resultará aplicable a los trabajadores de call center.

- Características especiales del contrato de trabajo: Sin perjuicio de que deberá contener las estipulaciones mínimas generales del artículo 10 del Código del Trabajo, la Ley regula especialmente las siguientes materias:
- Remuneraciones: Se establecen requisitos especiales que deberán cumplir las remuneraciones variables, así como también los comprobantes de pago de remuneraciones que se emitan.
- Turnos: Las empresas que desarrollen labores que exijan continuidad, deberán fijar los turnos con al menos una semana de anticipación.
- Interrupciones y descansos: Los trabajadores de un centro de contacto sujetos a conexión continua, tendrán derecho a descansos

Esta alerta legal es proporcionada por Carey y Cía. Ltda. con fines educativos e informativos únicamente y no pretende ni debe interpretarse como asesoría legal.

Carey y Cía. Ltda.
Isidora Goyenechea 2800, Piso 43.
Las Condes, Santiago, Chile.
www.carey.cl

especiales entre llamados y durante la jornada diaria, alterando la distribución de la misma y reduciendo el tiempo efectivo de trabajo.

- Claves para utilizar los sistemas de conexión: La Ley las regula como una herramienta de trabajo, secreta y personal de cada trabajador, agregando que la vulneración a esta disposición se conocerá de acuerdo al procedimiento de tutela del Código del Trabajo.
- Reglamentos: Dentro de los seis meses siguientes a la entrada en vigencia de la Ley, esto es, a más tardar el día 1 de marzo de 2020, el Ministerio del Trabajo deberá emitir dos Reglamentos. El primero referido a condiciones ambientales, de seguridad y de salud, mientras que el segundo regulará las condiciones físicas y ergonómicas en que estos trabajadores deberán prestar servicios, así como derecho a realizarse exámenes preventivos anualmente.

Autores: Óscar Aitken; Francisca Corti; Francisco Arce