



Departamento Jurídico y Fiscalía  
Unidad de Pronunciamientos,  
Innovación y Estudios Laborales  
E 4121(219)2020

ORDINARIO N°: 2249 /

**ACTUACIÓN:**

Aplica doctrina.

**MATERIA:**

Contrato individual de trabajo. Teleoperadores.  
Remuneraciones. Jornada de trabajo.

**RESUMEN:**

Respecto a las materias consultadas, debe estarse a lo señalado en el cuerpo del presente informe

**ANTECEDENTES:**

- 1) Instrucciones de 13.09.2021 de Jefa de Unidad de Pronunciamientos, Innovación y Estudios Laborales.
- 2) Correo electrónico de 08.06.2021 de Jefa de Unidad de Pronunciamientos, Innovación y Estudios Laborales.
- 3) Presentación de 17.01.2020, de sindicato de empresa SINREC.

SANTIAGO, 20 SEP 2021

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

**A: SINDICATO DE EMPRESA SINREC  
Sinrec2203@gmail.com**

Mediante presentación señalada en el Ant.3), Uds. han solicitado un pronunciamiento de este Servicio, a fin de resolver diversas consultas que versan sobre la aplicación de la Ley N°21.142, que regula el contrato de trabajo de los teleoperadores, publicada en el Diario Oficial de 01.03.2019.

En particular, y en conformidad a los antecedentes que acompañan, solicitan un pronunciamiento sobre las siguientes consultas:

1. ¿El mero hecho de enviar una carta certificada al trabajador notificando modificación de las metas, cumple con la exigencia de la necesidad de acuerdo entre las partes, establecida en el artículo 152 quáter A del Código del Trabajo?
2. ¿El empleador discrecionalmente puede reservarse en el contrato individual y/o colectivo, la exclusividad para cambiar metas?
3. ¿La obligación de informar junto a la remuneración el detalle de todas y cada una de las operaciones y demás aspectos establecidos en el artículo 152 quáter A, y que remite al artículo 54 bis del Código del Trabajo, debe ser cumplida individualmente?
4. Conforme a la descripción de las metas y sus factores, ¿La empresa debe entregar detalle del cumplimiento de indicadores, incluyendo el listado de lo recuperado, situación y cumplimiento de los compromisos generados?

Al respecto, cumpro con informar a Uds. que, con el objeto de fijar el sentido y alcance de la nueva normativa contenida en los artículos 152 quáter y siguientes del Código del Trabajo, incorporada a su texto por la Ley N°21.142 publicada en el Diario Oficial de 01.03.2019, este Servicio, mediante Dictamen N°4088/24 de 26.08.2019 abordó las materias tratadas por la citada ley, refiriéndose al contrato de trabajo de los teleoperadores, su ámbito de aplicación, al contenido de normas protectoras especiales sobre las remuneraciones, entre otros.

Al efecto, el artículo 152 quáter del Código del Trabajo, dispone que:

*“Se regirán por las normas del presente Capítulo los contratos de trabajo cuyo objeto sea la prestación de servicios para contactar o ser contactados con terceros, sea por la 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 lugar habilitado por el empleador, denominado centro de contacto o llamadas”.*

Del precepto legal anotado se desprende que quedan regidos por la nueva normativa aquellos contratos de trabajo en que la prestación de servicios del trabajador esté destinada a contactar o ser contactados con terceros, sea por la vía telefónica, medios telemáticos, aplicación de tecnología digital o cualquier otro medio electrónico, para brindar atención, información o asesoramiento de soporte técnico, comercial o administrativo, y para la venta o promoción de productos o servicios, en un lugar habilitado por el empleador denominado específicamente centro de contacto o llamadas.

De igual precepto se colige, que las funciones que debe desarrollar dicho personal no comprenden solo una, sino una serie de labores, como son, las de brindar atención, informar y/o prestar asesorías en variados aspectos a los terceros

requerentes que incluyen un soporte técnico, comercial o administrativo, como también, la venta o promoción de productos o servicios determinados.

A su vez, el legislador ha precisado los medios que pueden utilizarse para la ejecución de las labores asignadas a los teleoperadores, indicando entre ellos, el teléfono, los medios telemáticos y la aplicación de tecnología digital o cualquier otro medio electrónico.

Ahora bien, en relación a las consultas signadas en los numerales 1 y 2, cabe señalar que el legislador ha establecido en forma expresa que todas las operaciones que deba realizar el teleoperador y por cuya ejecución perciba remuneraciones fijas o variables deberán ser acordadas por las partes –trabajador y empleador- y consignarse por escrito en el respectivo contrato de trabajo.

En efecto, los incisos segundo, tercero y cuarto del artículo 152 quáter A del Código del Trabajo establecen:

*“Todas las operaciones por las cuales el trabajador perciba remuneraciones fijas o variables deberán ser acordadas por las partes y estar contenidas en el contrato de trabajo. Las remuneraciones variables deberán construirse sobre la base de parámetros individuales, objetivos y verificables, sin perjuicio de las metas colectivas que se puedan pactar. No se podrá imponer al trabajador el cumplimiento de metas, servicios o tareas que no reúnan tales condiciones, ni aun bajo promesa de la entrega de bonos o premios especiales. Tampoco se podrán efectuar descuentos arbitrarios o perjudicar cualquier clase de calificación del trabajador por incumplimiento de obligaciones objetivas que no se encuentren acordadas en conformidad a este inciso.*

*Toda modificación de la remuneración variable y de su base de cálculo deberá quedar establecida en un anexo al contrato de trabajo, la que empezará a regir al mes siguiente de suscrito dicho anexo.*

*Para la aplicación de lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 54 bis, el empleador deberá detallar en la respectiva liquidación de remuneraciones, todas y cada una de las operaciones por las que el trabajador percibe remuneraciones fijas y variables, en especial las horas de conexión o el número de contactos efectuados, las ventas de productos tangibles o intangibles y el detalle de cualquier acción que, estando consignada en el contrato de trabajo, deberá ser enumerada conforme a la ley”.*

De este modo, el precepto en análisis exige que toda modificación de la remuneración variable acordada con dichos trabajadores o su base de cálculo, se consigne en un anexo del respectivo contrato individual de trabajo, precisando que la modificación efectuada sólo comenzará a regir al mes siguiente de la suscripción del respectivo anexo.

En consecuencia, no resultaría jurídicamente procedente la modificación por parte del empleador al contrato de trabajo, sea individual o colectivo, respecto a las materias precedentemente señaladas, si no se efectúa en conformidad a la disposición en comento.

Respecto a las consultas signadas en los numerales 3 y 4, tal como se mencionó en los párrafos precedentes, el empleador deberá detallar en la respectiva liquidación de remuneraciones, todas y cada una de las operaciones por las que el trabajador percibe remuneraciones fijas y variables, en especial las horas de conexión o el número de contactos efectuados, las ventas de productos tangibles o intangibles y el detalle de cualquier acción que, estando consignada en el contrato de trabajo, deba ser remunerada en conformidad a la ley.

Cabe agregar que las remuneraciones variables que se convengan deberán fijarse considerando parámetros individuales, objetivos y verificables, sin perjuicio de las metas colectivas que pudieran acordarse.

Ahora bien, resulta importante señalar que la normativa del artículo 152 quáter A del Código del Trabajo, encuentra su fundamento en el principio de la certeza que debe existir en toda relación laboral, evitando de este modo que, en un aspecto tal relevante de la misma, como es la remuneración, exista incertidumbre en cuanto a los requisitos que la hacen exigible, su monto, y la base de cálculo que debe utilizarse para su determinación.

Sin perjuicio de lo señalado precedentemente, se acompañará al presente informe, copia del Dictamen N°4088/24 de 26.08.2019 que aborda las materias objeto de este pronunciamiento para su cabal conocimiento.

En consecuencia, sobre la base de la jurisprudencia administrativa invocada y consideraciones formuladas, cumpto con informar a Uds. que respecto a las materias consultadas, debe estarse a lo señalado en el cuerpo del presente informe

Saluda atentamente a Ud.,





**JUAN DAVID TERRAZAS PONCE**  
**ABOGADO**  
**JEFE DEPARTAMENTO JURÍDICO Y FISCAL**  
**DIRECCIÓN DEL TRABAJO**

**LBP/EZD**

**Distribución:**

-Partes

-Jurídico