



## Trabajadores de centros de contacto (call centers)

Explica la legislación que regula el trabajo en esa área. La ley regirá desde el 1 de septiembre de 2019.

### ◦ ¿Qué contratos se rigen por la norma?

Aquellos que regulan a trabajadores y trabajadoras que se desempeñan en centros de contacto o llamadas (call centers). La ley define esas labores como la prestación de servicios para contactar o ser contactados, sea por la vía telefónica, medios telemáticos (información computarizada), aplicación de tecnología digital o cualquier otro medio electrónico.

### ◦ ¿Qué deben tener los contratos?

El contrato de trabajo debe contener las estipulaciones comunes a todos los contratos contempladas en el Código del Trabajo: lugar y fecha, identificación de las partes, fecha de nacimiento e ingreso del trabajador, descripción de las funciones, monto y forma de pago, duración de la jornada de trabajo y horario, plazo del contrato y lo demás que las partes acuerden.

### ◦ ¿Qué se debe incorporar de especial en estos contratos?

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 esos parámetros, ni siquiera bajo promesa de la entrega de bonos o premios especiales.

El empleador no podrá efectuar descuentos arbitrarios o perjudicar la calificación del trabajador por el incumplimiento de obligaciones que no se encuentren acordadas en el contrato o que no cumplan los factores objetivos y verificables que se pacten.

### ◦ ¿Se puede modificar la remuneración variable?

Sí, pero cualquier modificación de la remuneración variable y de su base de cálculo debe quedar establecida en un anexo al contrato y empezará a regir al mes siguiente de suscrito dicho anexo.

### ◦ ¿Qué debe contener la liquidación de sueldo acerca de los bonos, comisiones o incentivos?

El empleador deberá detallar en la liquidación de remuneraciones, todas y cada una de las operaciones por las que el trabajador percibe remuneraciones fijas y variables. En especial, se deben señalar 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 conforme a la ley.

### ◦ ¿Qué ocurre con los turnos en las empresas que dan un servicio continuo?

Esas empresas deberán fijar los turnos respectivos con a lo menos una semana de anticipación. Se entenderán exceptuados aquellos trabajadores que sean contratados expresamente para desempeñarse en horario nocturno.

### ◦ ¿Los trabajadores tienen derecho a descanso durante la jornada de trabajo?

Los trabajadores de un call center que estén sujetos a conexión continua tendrán derecho a una interrupción de diez segundos entre cada atención. También tiene 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 acordarse en fracciones inferiores a diez minutos ni por la totalidad de su duración. También debe considerarse al menos media hora para colación, los tiempos de descanso y los que los trabajadores empleen en ir a los servicios higiénicos, que no podrán significar una baja en las remuneraciones. Se consideran tiempo trabajado para todos los efectos legales.