
LEYES, REGLAMENTOS, DECRETOS Y RESOLUCIONES DE ORDEN GENERAL

Núm. 43.027

Viernes 13 de Agosto de 2021

Página 1 de 6

Normas Generales

CVE 1991802

MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Subsecretaría del Trabajo

APRUEBA REGLAMENTO DEL INCISO SEGUNDO DEL ARTÍCULO 152 QUÁTER F DEL CÓDIGO DEL TRABAJO, QUE REGULA LAS CONDICIONES FÍSICAS Y ERGONÓMICAS EN QUE DEBERÁN PRESTAR SERVICIOS LOS TELEOPERADORES Y TELEOPERADORAS, Y LOS EXÁMENES PREVENTIVOS QUE DEBERÁN REALIZARSE PERIÓDICAMENTE

Núm. 9.- Santiago, 24 de febrero de 2020.

Visto:

Los artículos 24, 32 N° 6 y 35 de la Constitución Política de la República; el decreto supremo N° 72, de 2011, del Ministerio de Relaciones Exteriores, que promulga el Convenio N° 187, sobre el Marco Promocional para la Seguridad y Salud en el Trabajo; el artículo 152 quáter F del decreto con fuerza de ley N° 1, de 2002, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado del Código del Trabajo, incorporado por la ley N° 21.142; la ley N° 16.744, que establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales; el decreto con fuerza de ley N° 725, de 1967, del Ministerio de Salud, que establece el Código Sanitario; el decreto supremo N° 40, de 1969, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que aprueba reglamento sobre prevención de riesgos profesionales; el decreto supremo N° 101, de 1968, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que aprueba reglamento para la aplicación de la ley N° 16.744; el decreto supremo N° 47, de 2016, sobre Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo; la resolución exenta N° 156, de 2018, de la Superintendencia de Seguridad Social, que aprueba el Compendio de Normas del Seguro Social de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales de la ley N° 16.744; y la resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón.

Considerando:

1) Que, con fecha 1 de marzo de 2019, se publicó en el Diario Oficial la ley N° 21.142, que incorpora en el Título II del Libro I del Código del Trabajo un Capítulo VIII sobre el contrato de teleoperadores.

2) Que, en el artículo 152 quáter F del Código del Trabajo se establece que un reglamento dictado por el Ministerio del Trabajo y Previsión Social determinará las condiciones físicas y ergonómicas en que deberán prestar servicios los trabajadores regidos por el contrato de teleoperadores, así como los exámenes preventivos que deberán realizarse periódicamente estos mismos trabajadores.

3) Que, la ratificación del Convenio N° 187, que entró en vigencia en nuestro país en abril del año 2012, ha comprometido al Estado de Chile a realizar un proceso de mejora continua de la seguridad y salud en el trabajo, con el fin de prevenir las lesiones, enfermedades y muertes ocasionadas por el trabajo mediante el desarrollo de una Política, un Sistema y un Programa Nacional para estos fines, en consulta con las organizaciones más representativas de empleadores y de trabajadores.

4) Que, el decreto supremo N° 47, del 4 de agosto de 2016, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, sobre la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, contiene entre sus principios y objetivos el respeto a la vida e integridad física y psíquica de los trabajadores y trabajadoras como un derecho fundamental, el desarrollo de un enfoque preventivo, la mejora

continúa en el desempeño de las instituciones y el perfeccionamiento de la normativa, destinada a la protección de la seguridad y salud en el trabajo, y la responsabilidad en la gestión de los riesgos presentes en los lugares de trabajo. Además, dentro de sus objetivos, se encuentra el garantizar la calidad y oportunidad de las prestaciones otorgadas por los organismos administradores del seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.

5) Que, el ejercicio de la potestad reglamentaria de ejecución implica dictar las disposiciones que se consideren necesarias para la plena aplicación de las leyes, potestad que se ejerce complementando las materias que han sido expresamente remitidas a un reglamento por la ley citada en los considerandos precedentes y colaborando para que todas sus disposiciones sean coherentes y armónicas entre sí, en un mismo acto administrativo para facilitar su comprensión y aplicación.

Decreto:

Apruébase el siguiente reglamento para la aplicación del artículo 152 quáter F del Código del Trabajo, incorporado por la ley N° 21.142, que establece normas sobre las condiciones físicas y ergonómicas en que deberán prestar servicios los teleoperadores y teleoperadoras, y los exámenes preventivos que éstos deberán realizarse periódicamente:

TÍTULO I Disposiciones Generales

Artículo 1.- El presente reglamento establece las condiciones físicas y ergonómicas en que deberán prestar servicios los teleoperadores y teleoperadoras, y los exámenes preventivos que éstos deberán realizarse periódicamente.

El presente reglamento se aplicará exclusivamente a los teleoperadores y teleoperadoras, y respecto de todos los centros de contacto o llamadas.

Se entenderá por centro de contacto o llamadas, todo establecimiento destinado a 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.

Artículo 2.- Los establecimientos destinados a prestar servicios como centros de contacto o llamadas deberán dar cumplimiento a las disposiciones del presente reglamento, sin perjuicio de la aplicación de la ley N° 16.744 y sus reglamentos, el decreto supremo N° 594, de 1999, que aprueba Reglamento sobre Condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas de los Lugares de Trabajo, y los Protocolos de Vigilancia Epidemiológica de trabajadores expuestos a determinados factores de riesgo, dictados por el Ministerio de Salud, conforme lo establecido en el artículo 21 del decreto supremo N° 109, de 1968, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

Artículo 3.- Para efectos de este reglamento, se entenderá como teleoperador o teleoperadora el trabajador o la trabajadora a cargo de contactar o ser contactado por terceros, para atender, informar, dar asesoramiento de soporte técnico, comercial o administrativo, venta o promoción de productos o servicios, por vía telefónica, medios telemáticos, aplicación de tecnología digital o cualquier otro medio electrónico, que se desempeñan en un centro de contacto o de llamadas.

TÍTULO II Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

Artículo 4.- El empleador deberá gestionar los riesgos laborales presentes en los centros de contacto o llamados, que puedan afectar la seguridad y salud de los teleoperadores y teleoperadoras, debiendo considerar como mínimo:

a) Una estructura organizativa encargada de la prevención de los riesgos laborales, para lo cual definirá las responsabilidades y facultades de cada uno de sus integrantes, incluyendo los instrumentos preventivos que existan en el lugar de trabajo.

b) Una Matriz de Identificación de Peligros y Evaluación de los Riesgos en la que se indiquen los puestos de trabajo con sus tareas asociadas, los peligros que estos puedan presentar

para la seguridad y salud de los teleoperadores y teleoperadoras, y la evaluación de los riesgos. El empleador deberá garantizar la existencia de mecanismos de participación de los teleoperadores y teleoperadoras, o sus representantes. Tal matriz deberá ser revisada, al menos, anualmente.

c) Un programa de trabajo que, elaborado a partir de la matriz indicada en la letra anterior, contenga al menos:

- i. medidas preventivas y correctivas a implementar según el orden de prelación a que se refiere el inciso tercero de este artículo;
- ii. indicadores de gestión;
- iii. responsables de su implementación y control permanente de la eficacia de las medidas adoptadas, y
- iv. plazos de ejecución.

Sin perjuicio de lo anterior, el empleador deberá realizar una evaluación anual del cumplimiento del programa, indicando las medidas de mejora continua y actualización del mismo.

Para los efectos del literal i de la letra c) del presente artículo, el empleador deberá observar el siguiente orden de prelación:

- i. eliminar los riesgos;
- ii. controlar los riesgos en su fuente;
- iii. reducir los riesgos al mínimo, mediante medidas que incluyan la elaboración de métodos de trabajo seguros, y
- iv. en tanto perdure la situación de riesgo, proveer la utilización de elementos de protección personal adecuados.

Para dar cumplimiento a las obligaciones indicadas precedentemente, el empleador podrá requerir la asistencia técnica del organismo administrador del seguro de la ley N° 16.744.

Toda la información vinculada a la gestión de los riesgos laborales, señalada en los incisos precedentes, deberá estar respaldada por escrito debiendo mantenerse los documentos en papel o formato electrónico, a disposición de las entidades fiscalizadoras en el respectivo centro de contacto o llamadas.

Artículo 5.- Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 21 del decreto supremo N° 40, de 1969, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que aprueba el Reglamento sobre Prevención de Riesgos Profesionales, será obligación del empleador capacitar a los teleoperadores y teleoperadoras respecto de los factores de riesgo a los que se encuentran expuestos en el cumplimiento de sus funciones, sus efectos a la salud, las medidas preventivas y los métodos de trabajo correcto, para lo cual cada teleoperador y teleoperadora deberá participar de un curso de al menos cuatro horas en el que se abordarán los siguientes temas:

- a) Factores de riesgo presentes en el lugar de trabajo, tales como musculoesqueléticos, mentales, de la voz, auditivo y visual.
- b) Efectos en la salud de la exposición a factores de riesgo existentes en el lugar de trabajo.
- c) Medidas preventivas, para el control de los riesgos identificados y evaluados.

Los teleoperadores y teleoperadoras serán capacitados por su empleador a través de una metodología que garantice un adecuado aprendizaje, al menos cada dos años, para lo cual podrán solicitar la asistencia técnica al organismo administrador del seguro de la ley N° 16.744.

TÍTULO III

Condiciones Ergonómicas de los Puestos de Trabajo

Artículo 6.- Los lugares de trabajo deberán cumplir con las disposiciones del decreto supremo N° 47, de 1992, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, que fija texto de la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones.

Artículo 7.- En las divisiones laterales de los puestos de trabajo deberán instalarse barreras que absorban el ruido y que no dificulten la comunicación entre los teleoperadores y teleoperadoras. El material de las barreras deberá permitir la sanitización de estas.

Artículo 8.- El mobiliario del puesto de trabajo deberá reunir los siguientes requisitos como mínimo:

a) Las sillas deberán contar con respaldo para un adecuado apoyo lumbar y permitir la regulación de su altura. Asimismo, deberán contar con apoyabrazos regulables y estar provistas de un mínimo de cinco ruedas para su fácil movimiento.

Las dimensiones que debe tener el asiento serán las siguientes:

Medidas	Rango (cm)
Ancho del asiento	Mínimo de 46
Profundidad del asiento	41-45

b) Las mesas o escritorios sobre los cuales se colocan los equipos deberán tener bordes redondeados y sus dimensiones mínimas serán las siguientes:

Medidas	Rango (cm)
Altura de la mesa o escritorio	70 - 77
Ancho del escritorio	Mínimo 90
Profundidad escritorio	Mínimo 70

TÍTULO IV Condiciones de los equipos

Artículo 9.- El empleador deberá poner a disposición de los teleoperadores y teleoperadoras, en forma gratuita y en condiciones técnicas adecuadas, los auriculares y micrófonos acordes a las particularidades de la tarea a realizar, los que serán de uso personal y contarán con las siguientes características:

a) Micrófono:

- i. Con posicionamiento adaptable.
- ii. Con patrón polar direccional.
- iii. Con cancelación de ruido.

b) Auriculares:

- i. Con diseño circumaural.
- ii. De uso bilateral.
- iii. Con controles de volumen para la regulación individual del nivel sonoro.
- iv. Provistos de un sistema de protección contra ruidos intensos.
- v. Con un nivel de presión acústica máxima garantizada de 74 dB(A) medido en interior del canal auditivo.
- vi. Con cancelación de ruido ambiental.

El empleador estará a cargo de la reposición de los auriculares y micrófonos por su desgaste normal. Le corresponderá igualmente proporcionar los medios de limpieza, mantenimiento de los mismos y su almacenamiento.

El teleoperador y teleoperadora deberá cooperar con el cumplimiento de las obligaciones que le corresponden al empleador, dando adecuado uso a sus herramientas de trabajo.

Artículo 10.- La pantalla deberá cumplir con las siguientes características:

a) La imagen de la pantalla deberá ser estable, sin fenómenos de destellos, centelleos u otras formas de inestabilidad.

b) El usuario de terminales con pantalla deberá poder ajustar fácilmente la luminosidad y el contraste entre los caracteres y el fondo de la pantalla, y adaptarlos fácilmente a las condiciones del entorno.

c) La pantalla deberá ser orientable e inclinable a voluntad, con facilidad para adaptarse a las necesidades del usuario.

Respecto de su ubicación:

a) Deberá situarse a una distancia de separación entre 40-70 cm de los ojos del teleoperador o teleoperadora y la misma.

b) La altura de la pantalla deberá permitir visualizarla dentro del espacio comprendido entre la línea de visión horizontal y la trazada a 60 grados bajo la horizontal, de tal forma de evitar posiciones forzadas del cuello. Además, la pantalla deberá ubicarse al frente del teleoperador o teleoperadora de forma de disminuir los efectos del giro de su cabeza al mínimo. El giro de la misma no deberá ser mayor a 30 grados medidos a cada lado de la cabeza del teleoperador o teleoperadora.

Artículo 11.- El teclado deberá cumplir con las siguientes características:

a) Inclinable e independiente de la pantalla para permitir que el teleoperador o teleoperadora adopte una postura cómoda que no provoque cansancio en los brazos o las manos.

b) Existir espacio suficiente delante del teclado para que el usuario pueda apoyar en la mesa el tercio distal de los antebrazos, las muñecas y las manos. De esta forma se evita fatiga y otras lesiones posturales.

c) La disposición del teclado y las características de las teclas deben tender a facilitar su identificación y utilización.

Artículo 12.- El mouse debe mantenerse en buenas condiciones de funcionamiento y permitir una postura de muñeca neutra, evitando movimientos de flexo-extensión y desviaciones laterales.

TÍTULO V

Vigilancia de la salud de los teleoperadores

Artículo 13.- Para los efectos de lo dispuesto en el artículo 152 quáter F del Código del Trabajo, el organismo administrador del seguro de la ley N° 16.744 realizará anualmente un examen médico que permita pesquisar precozmente signos y síntomas de disfonía, el que deberá considerar una anamnesis dirigida, el examen de la vía aérea superior y una otoscopia. Si el resultado de este examen permite presumir la existencia de una enfermedad profesional, de conformidad a la normativa vigente, el organismo administrador del seguro de la ley N° 16.744 deberá iniciar el proceso de calificación de origen de la enfermedad.

Asimismo, el respectivo organismo administrador del seguro de la ley N° 16.744, determinará y realizará los exámenes médicos preventivos asociados a los riesgos identificados, de acuerdo con la actividad en la cual se desempeñan los teleoperadores y teleoperadoras, los que serán comunicados al empleador, al menos una vez al año, quien deberá informar adecuadamente a sus trabajadores. El empleador podrá solicitar al organismo administrador la realización de otros exámenes, para que éste determine la pertinencia de aquellos.

Sin perjuicio de lo anterior, de conformidad a la normativa vigente y considerando la evaluación de los riesgos presentes en los lugares de trabajo, el organismo administrador deberá incorporar a la entidad empleadora de los teleoperadores y teleoperadoras a los programas de vigilancia establecidos en los protocolos del Ministerio de Salud, y a los demás programas y/o protocolos establecidos por dicho organismo, según corresponda.

Artículo 14.- El empleador deberá elaborar un Programa de Higiene Vocal para sus teleoperadores y teleoperadoras, debiendo informar y capacitar a los trabajadores y sus representantes acerca de su existencia y contenido. Para la confección de este programa el empleador podrá solicitar asistencia técnica a su respectivo organismo administrador del seguro de la ley N° 16.744.

Para estos efectos, se entenderá por Programa de Higiene Vocal aquellas pautas de orientación sobre medidas, hábitos o conductas que favorecen la mantención de la vida y calidad de la voz. Incluyendo dentro de estas pautas las relativas a la preparación o calentamiento vocal, hábitos saludables como hidratación laríngea, control de medidas fonotraumáticas, entre otras.

TÍTULO VI

Fiscalización y Sanción

Artículo 15.- La inspección, fiscalización y sanción a las infracciones del presente reglamento serán efectuadas por las Secretarías Regionales Ministeriales de Salud y la Dirección del Trabajo, de acuerdo a sus competencias.

Artículo transitorio.- El presente decreto entrará en vigencia el primer día del cuarto mes siguiente al de su publicación en el Diario Oficial.

Anótese, tómese razón y publíquese.- SEBASTIÁN PIÑERA ECHENIQUE, Presidente de la República.- María José Zaldívar Larraín, Ministra del Trabajo y Previsión Social.- Jaime Mañalich Muxi, Ministro de Salud.

Lo que transcribo a usted para su conocimiento.- Fernando Arab Verdugo, Subsecretario del Trabajo.

