

## Decreto 8

APRUEBA REGLAMENTO DEL ARTÍCULO 152 QUÁTER E DEL CÓDIGO DEL TRABAJO, QUE REGULA LAS CONDICIONES AMBIENTALES, DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO QUE SE DEBERÁN CUMPLIR EN LOS ESTABLECIMIENTOS DESTINADOS A PRESTAR SERVICIOS COMO CENTROS DE CONTACTO O LLAMADAS



MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL; SUBSECRETARÍA DEL TRABAJO

Fecha Publicación: 13-AGO-2021 | Fecha Promulgación: 24-FEB-2020

Tipo Versión: Con Vigencia Diferida por Fecha De : 01-DIC-2021

Url Corta: <http://bcn.cl/2qw6>

APRUEBA REGLAMENTO DEL ARTÍCULO 152 QUÁTER E DEL CÓDIGO DEL TRABAJO, QUE REGULA LAS CONDICIONES AMBIENTALES, DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO QUE SE DEBERÁN CUMPLIR EN LOS ESTABLECIMIENTOS DESTINADOS A PRESTAR SERVICIOS COMO CENTROS DE CONTACTO O LLAMADAS

Núm. 8.- Santiago, 24 de febrero de 2020.

Visto:

En 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 de la Organización Internacional del Trabajo; el artículo 152 quáter E, 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° 47, de 2016, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, sobre Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo; el decreto supremo N° 594, de 1999, del Ministerio de Salud, que aprueba reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo, 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 los teleoperadores.
- 2) Que, en el artículo 152 quáter E del Código del Trabajo se establece que un reglamento dictado en conjunto entre los Ministerios de Salud y del Trabajo y Previsión Social establecerá las condiciones ambientales, de seguridad y salud en el trabajo que deberán cumplir los establecimientos destinados a prestar servicios como centros de contacto o llamadas.
- 3) 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 continua 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.

4) 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 E del Código del Trabajo, incorporado por la ley N° 21.142, que establece normas sobre las condiciones ambientales, de seguridad y salud en el trabajo que deberán cumplir los establecimientos destinados a prestar servicios como centros de contacto o llamadas:

## TÍTULO I Disposiciones Generales

Artículo 1.- El presente reglamento establece las condiciones ambientales, de seguridad y de salud que deberán cumplir los establecimientos destinados a prestar servicios como centro de contacto o llamadas.

Sin perjuicio de lo anterior, igualmente serán aplicables a estos establecimientos las disposiciones del reglamento a que se refiere el artículo 152 quáter F del Código del Trabajo.

Artículo 2.- En todo aquello que no esté regulado especialmente por el presente reglamento, se aplicará lo dispuesto en el Código del Trabajo; la ley N° 16.744, que establece normas sobre accidentes de trabajo y enfermedades profesionales y sus reglamentos; el decreto supremo N° 594, de 1999, del Ministerio de Salud, que aprueba Reglamento sobre Condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas en los Lugares de Trabajo; y los Protocolos de Vigilancia de la exposición a factores de riesgo para la salud de los trabajadores y trabajadoras que dicte 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, que sean aplicables a los establecimientos destinados a prestar servicios como centro de contacto o llamadas.

## TÍTULO II Condiciones Ambientales, de Seguridad y Salud en el Trabajo

Artículo 3.- Los establecimientos destinados a prestar servicios como centros de contacto o llamadas deberán cumplir los siguientes estándares ambientales especiales:

a) La iluminación de los puestos de trabajo de los teleoperadores y teleoperadoras deberá ser como mínimo 300 lux y su límite superior no podrá generar reflejos ni deslumbramientos.

b) Los lugares de trabajo deberán tener una temperatura ambiente que oscile entre 20 °C y 26 °C en invierno y 20 °C a 24 °C en verano, medida en cualquier punto de estos.

c) El nivel de ruido ambiental del lugar de trabajo no deberá superar los

62dB(A).

Artículo 4.- Los establecimientos destinados a prestar servicios como centros de contacto o llamadas deberán proporcionar confort térmico, higrométrico y buena calidad del aire, para lo que podrán contar con un sistema de climatización de los lugares de trabajo.

En caso de contar con un sistema de climatización, será responsabilidad del empleador adoptar las medidas para mantener en buen estado de funcionamiento estos sistemas, los que serán revisados anualmente por personal técnico competente.

Artículo 5.- Próximo a los puestos de trabajo, se dispondrá de agua potable y fresca para el consumo e hidratación de los teleoperadores y teleoperadoras.

Artículo 6.- Los centros de contacto o llamadas deberán contar con un lugar habilitado para que los teleoperadores y teleoperadoras puedan realizar el adecuado descanso visual, auditivo y físico a que se refiere el artículo 152 quáter C del Código del Trabajo. Este lugar deberá contar con mobiliario suficiente para este fin.

Artículo 7.- Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 184 bis del Código del Trabajo, los centros de contacto o llamadas deberán contar con un Plan de Gestión de Riesgos frente a emergencias, catástrofes o desastres para cuyo efecto deberá considerar como mínimo la identificación de los riesgos, el procedimiento de control de estos siniestros y la capacitación de los teleoperadores y teleoperadoras.

### TÍTULO III Fiscalización y Sanción

Artículo 8.- 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.

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
División Jurídica

Cursa con alcance decreto N° 8, de 2020, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social

N° E120121/2021.- Santiago, 7 de julio de 2021.

Esta Contraloría General ha dado curso al documento del epígrafe, que aprueba el reglamento del artículo 152 quáter E del Código del Trabajo, que regula las

condiciones ambientales, de seguridad y salud en el trabajo que se deberán cumplir en los establecimientos destinados a prestar servicios como centro de contacto o llamadas, por ajustarse a derecho.

No obstante, cabe hacer presente que el artículo 2° del texto en estudio debe entenderse en el sentido que el presente reglamento regula de forma especial las condiciones ambientales, de seguridad y salud en el trabajo que deberán cumplir los establecimientos destinados a prestar servicios como centros de contacto o llamadas, sin perjuicio de lo dispuesto en las normas legales citadas, las que, atendida su jerarquía superior, prevalecen sobre el acto de la especie.

Con el alcance que antecede, se ha tomado razón del decreto del epígrafe.

Saluda atentamente a Ud., Jorge Andrés Bermúdez Soto, Contralor General.

Al señor  
Ministro del Trabajo y Previsión Social  
Presente.