

**REPÚBLICA DEL ECUADOR**

**MINISTERIO DEL TRABAJO**

**ACUERDO MINISTERIAL Nro. MDT-2023-157**

Arq. Patricio Donoso Chiriboga  
**MINISTRO DE TRABAJO**

**CONSIDERANDO:**

Que el artículo 33 de la Constitución de la República del Ecuador establece: *“El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado”*;

Que el numeral 1 del artículo 154 de la Constitución de la República del Ecuador determina que a las y los ministros de Estado les corresponde: *“1. Ejercer la rectoría de las políticas públicas del área a su cargo y expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requiera su gestión”*;

Que el numeral 2 del artículo 276 de la Constitución de la República del Ecuador establece, *“El régimen de desarrollo tendrá los siguientes objetivos: 2. Construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable”*;

Que el numeral 6 del artículo 284 de la Constitución de la República del Ecuador determina como uno de los objetivos de la política económica: *“(…) 6. Impulsar el pleno empleo y valorar todas las formas de trabajo, con respeto a los derechos laborales”*;

Que el artículo 325 de la Constitución de la República del Ecuador establece: *“El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de autosustento y humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores”*;

Que el numeral 1 del artículo 326 de la Constitución de la República del Ecuador, establecen los siguientes principios del derecho al trabajo: *“1. El Estado impulsará el pleno empleo y la eliminación del subempleo y del desempleo (...)”*;

Que el numeral 1 del artículo 6 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales señala: *“Los Estados Parte en el presente Pacto reconocen el derecho a trabajar que comprende el derecho de toda persona a tener la oportunidad de ganarse la vida mediante un trabajo libremente escogido o aceptado, y tomarán medidas adecuadas para garantizar este derecho”*;

Que la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional dispone que las normas se entienden a partir de las cambiantes situaciones que ellas regulan con la finalidad de no hacerlas inoperantes, ineficientes o de tornarlas contrarias a otras reglas o principios constitucionales;

Que el artículo 23.1 del Código del Trabajo faculta al Ministerio del Trabajo a regular aquellas relaciones de trabajo especiales que no estén reguladas en el Código del Trabajo, de acuerdo con la Constitución de la República;

**Ministerio del Trabajo**

Dirección: Av. República de El Salvador N34-183 y Suiza

Código postal: 170505 / Quito Ecuador

Teléfono: 593-2-381 4000

www.trabajo.gob.ec



Que según un estudio de la Organización Internacional del Trabajo, Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo: Tendencias 2022, se informó: *“La pobreza ha aumentado significativamente entre los trabajadores. (...) La recuperación del mercado de trabajo seguirá siendo débil hasta 2023. Las pérdidas de empleo y la caída de la renta del trabajo marcaron 2021, al igual que el año anterior. Los países de ingresos bajos y medianos bajos son los que han salido peor parados. (...) Una vez ajustados al crecimiento demográfico, el empleo, las horas trabajadas y la participación en la fuerza de trabajo se mantuvieron por debajo de los niveles anteriores a la pandemia en 2021 y se espera que permanezcan así al menos hasta 2023”*;

Que mediante Decreto Ejecutivo Nro. 123 de 16 de julio de 2021, el Presidente Constitucional del Ecuador declaró política pública prioritaria la promoción y facilitación de la contratación laboral formal en el sector privado y dispone al Ministerio del Trabajo la ejecución de todos los actos normativos, procesos administrativos y operativos, así como las acciones pertinentes que promuevan la facilitación de la contratación laboral en el sector privado, en particular de los jóvenes y las mujeres;

Que el derecho debe adaptarse a las necesidades de la población y respetar los derechos consagrados en la Constitución de la República del Ecuador. En este sentido, es fundamental destacar que el sector de los centros de contacto desempeña un papel crucial al generar empleo con requisitos mínimos de formación y experiencia. Esto lo convierte en un importante facilitador de primeros empleos para jóvenes, contribuyendo significativamente a la creación de oportunidades laborales;

Que la regulación de las relaciones laborales en este sector resulta esencial, ya que ello fomenta la contratación y el establecimiento de vínculos laborales más estructurados. Esta necesidad de regulación se sustenta en la realidad actual, donde la falta de empleos adecuados y formales exige la implementación de nuevas modalidades de contratación laboral, que además de ser dinámicas, permitan la realización del derecho fundamental al trabajo y a la seguridad social, tal como establece la Constitución del Ecuador;

Que emitir una nueva modalidad contractual específica para el sector de centros de contacto conllevará a la creación de plazas de empleo adecuadas y formales, representando una solución concreta para mitigar el desempleo que afecta a numerosos ciudadanos ecuatorianos.

Que mediante Decreto Ejecutivo Nro. 14, de 24 de mayo de 2021, el Presidente Constitucional de la República del Ecuador, señor Guillermo Lasso Mendoza, designa al señor arquitecto Patricio Donoso Chiriboga como Ministro de Trabajo; y,

En ejercicio de las atribuciones que le confiere el numeral 1 del artículo 154 de la Constitución de la República del Ecuador, el artículo 539 del Código del Trabajo; y, el artículo 17 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva;

#### **ACUERDA:**

### **EXPEDIR EL CONTRATO DE TRABAJO DE RELACIONES ESPECIALES EN EL SECTOR DE LOS CENTROS DE CONTACTO**

**Artículo 1. Del objeto.** El presente Acuerdo Ministerial tiene por objeto regular la relación de trabajo especial en el sector de los centros de contacto.

**Artículo 2. Del Ámbito.** Esta modalidad de contratación laboral es aplicable para los empleadores del sector privado cuyo giro del negocio son los centros de contacto; y sus trabajadores sujetos al Código del Trabajo, en los términos establecidos en el presente instrumento.

#### **Ministerio del Trabajo**

Dirección: Av. República de El Salvador N34-183 y Suiza  
Código postal: 170505 / Quito Ecuador  
Teléfono: 593-2-381 4000  
www.trabajo.gob.ec



**Artículo. 3. De los centros de contacto.** Para la aplicación del presente Acuerdo, se considerarán centros de contacto aquellos relacionados exclusivamente a gestionar las interacciones entrantes y salientes con personas, a través de canales de comunicación de voz y/o digitales.

**Artículo. 4. De las características generales:** Para ser considerado un contrato bajo esta modalidad, el instrumento se sujetará a las siguientes condiciones, sin perjuicio de aquellas establecidas en el Código del Trabajo:

- a) Deberá celebrarse por escrito.
- b) La jornada podrá ser continua o discontinua, y en este último caso las partes podrán acordar las distintas formas de ejecución.
- c) Podrá ser ejecutado bajo la modalidad presencial, telemática o mixta, y en este último caso las partes podrán acordar las distintas formas de ejecución.

**Artículo. 5. De la duración.** El contrato escrito deberá contener una cláusula expresa y específica por la que se acuerde su duración, ya sea por proyecto, por un tiempo determinado o de forma indefinida.

En caso de proyecto, el empleador deberá justificar la duración del mismo en el contrato, lo que determinará la duración de la relación laboral.

En caso de pactarse un tiempo determinado, este contrato tendrá una vigencia máxima de hasta tres (3) años.

Las partes podrán prorrogar la vigencia del contrato según su conveniencia, siempre que se haga por escrito y sin exceder el plazo máximo fijado en el inciso anterior.

En el caso de contratos con jornada discontinua, se tomarán en cuenta las jornadas de trabajo efectivamente ejecutadas, junto con los intervalos de descanso respectivos, durante el periodo de vigencia del contrato.

La terminación de este contrato por la finalización de la duración pactada se dará sin necesidad de formalidades y no dará derecho a pagos de indemnizaciones, pero sí de la bonificación por desahucio y de la parte proporcional de los beneficios establecidos en el Código del Trabajo, de ser el caso.

En caso de que el contrato de trabajo terminare por decisión unilateral del empleador, antes de la conclusión del proyecto o de la duración convenida, además de lo anterior, pagará la indemnización por despido intempestivo determinada en el artículo 188 del Código del Trabajo.

Si el contrato excediese el tiempo establecido en este artículo, se entenderá como un contrato de trabajo indefinido.

**Artículo. 6. De la jornada de trabajo y del descanso.** La jornada de trabajo es la que se ejecuta dentro de un lapso de veinticuatro (24) horas, la cual puede ser diurna, nocturna o mixta. La jornada de trabajo máxima será de doce (12) horas diarias.

## Ministerio del Trabajo

Dirección: Av. República de El Salvador N34-183 y Suiza

Código postal: 170505 / Quito Ecuador

Teléfono: 593-2-381 4000

[www.trabajo.gob.ec](http://www.trabajo.gob.ec)



Las horas de trabajo no excederán de cuarenta semanales (40) y podrán ser distribuidas hasta en seis (6) jornadas de trabajo continuas a la semana.

Las partes de común acuerdo, dentro del mismo contrato, en cualquier momento podrán convenir en modificar la cantidad de horas de trabajo, los horarios de trabajo, la modalidad de ejecución del trabajo, y la continuidad o la discontinuidad de la jornada establecida en el contrato. Sin perjuicio de esto se debe realizar el pago de la remuneración proporcional conforme a la nueva cantidad de horas y horarios de trabajo efectivo.

La jornada de trabajo podrá ser dividida hasta en tres (3) fracciones, entre las cuales el trabajador tendrá un tiempo de receso como medida preventiva ante los riesgos laborales de esta actividad. Sin embargo, al menos, luego de las primeras cuatro (4) horas de una jornada de trabajo deberá haber un tiempo de receso y cada receso no podrá ser menor a media hora ni mayor a dos (2) horas.

El pago de la remuneración abarcará el trabajo efectivo, el receso y el descanso obligatorio del trabajador.

**Artículo. 7.- De la remuneración.** La remuneración no podrá ser inferior al mínimo sectorial ni al Salario Básico Unificado (SBU). En los contratos con jornada de trabajo parcial la remuneración no podrá ser proporcionalmente menor a la remuneración básica sectorial de la jornada de trabajo máxima. Esta regla aplicará de igual manera para los demás beneficios legales del trabajador.

**Artículo. 8.- De los recargos.** Los recargos se sujetarán a lo establecido en el Código del Trabajo para determinar el valor de las horas suplementarias y extraordinarias, se tomarán en cuenta las horas efectivamente trabajadas.

Las horas de trabajo nocturnas son aquellas efectuadas entre las 19h00 y las 06h00 del día siguiente y serán pagadas con un recargo del veinticinco por ciento; pero el recargo de dichas horas no se pagará cuando más de la mitad de la jornada de trabajo pactada se efectuase entre las 06h00 y las 19h00 del mismo día.

**Artículo. 9.- De las vacaciones.** Los trabajadores tendrán derecho a los quince (15) días de vacaciones anuales de acuerdo con lo establecido por el Código del Trabajo.

**Artículo. 10.- Del control.** El Ministerio del Trabajo realizará los controles y verificaciones necesarias para precautelar el cumplimiento de la Ley y este Acuerdo Ministerial.

### **DISPOSICIÓN GENERAL**

**ÚNICA:** En todo lo que no estuviere previsto en el presente Acuerdo Ministerial, se estará a lo dispuesto en el Código del Trabajo y en las demás normativas aplicables.

### **DISPOSICIÓN FINAL**

**ÚNICA:** El presente Acuerdo Ministerial entrará en vigencia a partir de la fecha de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en Quito, Distrito Metropolitano, al 21 de noviembre de 2023.



Firmado electrónicamente por:  
**PATRICIO DONOSO  
CHIRIBOGA**

Arq. Patricio Donoso Chiriboga  
**MINISTRO DE TRABAJO**

## **Ministerio del Trabajo**

Dirección: Av. República de El Salvador N34-183 y Suiza

Código postal: 170505 / Quito Ecuador

Teléfono: 593-2-381 4000

www.trabajo.gob.ec

