



DEPARTAMENTO JURÍDICO
K 5610 (1148) 2014

90 años

Jurídico

ORD.: 3365 /

MAT.: Se pronuncia sobre divisibilidad de bono que indica de empresa Más Cerca Call Center S.A., para efectos del pago de semana corrida.

ANT.: 1) Presentaciones de 11.08.2014 y de 30.07.2014, de don Felipe Duhalde Vera, y de 18.07.2014, de don Rodrigo Riquelme Yáñez, ambos por empresa Más Cerca Call Center S.A.;
2) Ords. N°s. 2816, de 30.07.2014, y 2494, de 08.07.2014, de Jefa Unidad de Dictámenes e Informes en Derecho;
3) Ord. N° 1381, de 16.05.2014, de Inspectora Provincial del Trabajo de Santiago;
4) Informe de 29.04.2014, de Fiscalizadora María Alejandra Guerrero Villar.

SANTIAGO, 01 SEP 2014

DE : JEFE DEPARTAMENTO JURÍDICO

A : SRA. INSPECTORA PROVINCIAL DEL TRABAJO DE SANTIAGO
SANTIAGO.

Mediante Ord. del Ant. 3), se adjunta informe de fiscalización del Ant. 4), por el cual se solicita un pronunciamiento de esta Dirección, acerca de la procedencia de la divisibilidad del bono que paga la empresa Más Cerca Call Center S.A. a sus trabajadores, respecto de su componente de Productividad, para efectos del derecho a semana corrida. Ello, ante la denuncia formulada por delegados del Sindicato Interempresa de Call Center Servicios y Actividades Conexas Uds. a la Inspección Provincial del Trabajo de Santiago, que estiman que la empresa empleadora debería pagar este último beneficio considerando en forma separada el componente Productividad.

Sobre el particular, cúpleme informar a Uds. lo siguiente:

La cláusula tercera del ejemplar de anexo de contrato de trabajo celebrado entre la empresa Más Cerca Call Center S.A. y sus trabajadores, para la campaña Movistar, tenido a la vista, en lo pertinente, estipula:

“ Dado que la calidad, la disponibilidad y productividad del trabajador son un elemento central para el correcto funcionamiento del servicio, las partes acuerdan un Bono, el cual se aplicará bajo las siguientes condiciones:

"1.- FCR : Se refiere al objetivo de poder dar una solución o respuesta al cliente dentro del primer llamado. Para calcular este indicador se va a considerar el % de repetición de llamados desde un mismo cliente (mismo AN) dentro de los 7 días posteriores a la fecha en que se realizó el primer llamado. Este indicador va a tener una ponderación de un 25% dentro del monto del bono total.

"2.- NP: Se refiere al nivel de precisión del llamado. Este indicador se obtiene a partir del promedio de notas colocadas por el área de calidad a los llamados evaluados dentro de un mismo mes. La ponderación de este indicador respecto del bono total es de un 25%.

" Productividad: Se refiere al total de hrs. productivas en relación a las hrs. contractuales de la jornada de trabajo. Para obtener las hrs. productivas se van a considerar las hrs. totales de logueo del mes al cual se le restan las hrs. totales indicadas como auxiliares. Este indicador tiene una ponderación del 50% del monto total del bono.

" a) El monto total del bono es de \$ 92.000, el cual se distribuye a partir de la ponderación de cada indicador.."

La cláusula agrega, que para el indicador " FCR o Resolutividad," la ponderación es de 25%; para el indicador " NP o Calidad", es de 25% y para el indicador " Productividad", 50%.

Ahora, también precisa, que para el cálculo del cumplimiento de cada indicador se considerará una tabla, que hace fluctuar dicho cumplimiento ascendentemente desde un mínimo de 0 a 59%, al que corresponde ponderación 0; hasta un 110% a 119%, que se pondera con un 120%; y de 120% o más, que se pondera con un 130%.

"b) Las metas de cada uno de estos indicadores serán determinadas y comunicadas de manera mensual. Por lo tanto, en base a la meta mensual se calculará los resultados de cada indicador, los cuales luego serán ponderados para el cálculo del monto final en base a la tabla anterior."

"c) El monto final del bono a cancelar será proporcional a los días trabajados."

Ahora bien, de la cláusula antes citada es posible desprender que se ha pactado un bono de \$ 92.000 mensuales, cuyo monto definitivo dependerá de la ponderación de tres indicadores, que son "FCR o Resolutividad", es decir, porcentaje de repetición de llamadas del mismo cliente dentro de 7 días, que pondera 25%; "NP o Calidad," o promedio de notas colocadas por llamadas evaluadas en el mes, que pondera también 25%, y "Productividad," o porcentaje de horas productivas sobre las horas de jornada del contrato, que pondera 50%. Las ponderaciones dependerán, no obstante, del grado o porcentaje de cumplimiento de cada uno de estos indicadores, que va de un 0 a un 130%. Ahora, cada uno de los indicadores estará sujeto a metas, que son fijadas y comunicadas mensualmente por la empresa, las que determinarán un resultado al cual se le aplicarán las ponderaciones y grados de cumplimiento señalados, todo lo cual dará el monto final del bono, según el valor referencial de \$92.000, en forma proporcional a los días trabajados.

Pues bien, de lo expuesto se infiere, en primer término, que el beneficio o bono de que se trata, pactado por las partes, constituye

un estipendio único, compuesto de tres elementos o factores de cálculo a considerar cuyas ponderaciones y grados de cumplimiento permiten fijar un mismo monto mensual y definitivo, según metas mensuales fijadas por la empresa y los días trabajados por el dependiente.

De este modo, por una parte, a juicio de esta Dirección, se estaría en presencia de un beneficio o bono convenido como único y específico, que remunerara la mayor productividad del trabajador teniendo en consideración tres elementos o factores relacionados entre sí, que en forma ponderada permiten en su conjunto fijar el monto final del beneficio, según metas predeterminadas y la asistencia del trabajador. Cada uno de tales elementos no podrían ser tenidos como independientes y desvinculados uno del otro, si unidos conforman el mismo bono o beneficio, es decir, no admiten divisibilidad entre sí.

Por otra parte, también se desprende de lo expresado, que el bono, que se determina en forma mensual, está condicionado al cumplimiento de metas mensuales, que son fijadas por la empresa, de manera uniforme para todos los trabajadores que desempeñan similar función, y se liquida igualmente por períodos mensuales.

De esta forma, acorde a lo expuesto y atendida la consulta planteada en la presentación, es posible concluir, por un lado, que el bono en análisis, el que no ha sido estipulado o concebido por las partes contratantes como un beneficio divisible, sino que único, llevaría a un resultado total y final específico, luego de la coordinación y ponderación de los tres elementos que lo integran de manera conjunta, sin que sea procedente considerar por separado solo uno de estos componentes, el de productividad, para efectos del pago de semana corrida, si ello no concuerda con el sentido del bono único y completo convenido.

Cabe agregar al respecto, que lo antes señalado es concordante con lo informado por la Fiscalizadora actuante María Alejandra Guerrero Villar, del Ant. 4), que expresa: *“De lo anteriormente expuesto se infiere que el bono a pagar es la suma de los tres factores (FCR, NP y Productividad), de acuerdo a la ponderación contractual.”*

Por otro lado, el bono como tal, considerado como un beneficio específico, no se devengaría por el trabajador día a día, es decir, no lo incorporaría a su patrimonio con su trabajo diario, sino que en la medida que se alcance metas mensuales respecto de los tres factores, las que serían uniformes para todos los trabajadores, que llevan igualmente a una determinación mensual del beneficio.

Cabe precisar en cuanto al factor productividad integrante del bono, que es materia de la consulta, la empresa empleadora en presentación de 11.08.2014, del Ant. 1), controvierte que el mismo se devengue día a día, sino en forma mensual, al señalar que aquél *“se mide en relación al total de horas del período mensual de cálculo que el trabajador debió estar presente en la empresa, es decir, la suma de todas las horas de sus turnos asignados dentro del período mensual de cálculo.”*

Con todo, respecto del mismo factor productividad, y la incidencia que tendría en el pago de semana corrida, como se requiere en la presentación, corresponde agregar, a mayor abundamiento, que la doctrina uniforme y reiterada de esta Dirección, manifestada, entre otros, en dictamen N° 3724/053, de 15.09.2009, expresa que *“los requisitos que debe reunir un determinado estipendio para los efectos de ser incluido en la base de cálculo de la semana corrida, debe revestir el carácter de remuneración variable, debe devengarse diariamente y ser principal y ordinario.”* Se debe precisar que estos requisitos deben ser considerados en forma copulativa.

Pues bien, en cuanto al requisito de ser principal, la misma doctrina sostiene, que cumple con tal exigencia, " aquella remuneración que subsiste por sí misma, independientemente de otra remuneración, excluyendo, por ende, de la base de cálculo que nos ocupa, aquellas de naturaleza accesorias, las que de acuerdo a la jurisprudencia reiterada y uniforme de este Servicio son aquellas incapaces de subsistir por sí mismas, que van unidas a la remuneración principal, que dependen de ella y que son anexas y secundarias."

Establecido lo anterior, es posible derivar que el factor o componente productividad del bono en estudio, no procedería conforme a derecho que pueda ser calificado de un estipendio principal, que subsiste por sí mismo, como remuneración, si acorde a lo expuesto, es solamente un factor o elemento que permite determinar un bono, que sería la remuneración, y es apreciado en forma conjunta con otros dos factores ya analizados.

En consecuencia, de conformidad a lo expuesto y doctrina citada, cúpleme informar a Uds. que no procede conforme a derecho considerar la divisibilidad del bono pactado en anexo de contrato de trabajo celebrado entre la empresa Más Cerca Call Center S.A. y sus trabajadores, en la denominada campaña Movistar, a fin de que el componente productividad del mismo pueda servir de base de cálculo para el pago de semana corrida.

Saluda a Ud.


JOSÉ FRANCISCO CASTRO CASTRO
 ABOGADO
 JEFE DEPARTAMENTO JURÍDICO
 DIRECCIÓN DEL TRABAJO




SOG/JDM/jdm

Distribución:

- Jurídico
- Partes
- Control
- Empresa Más Cerca Call Center S.A. Av.El Golf Nº 40 Of.603 Las Condes.
- Inspección Provincial del Trabajo de Santiago.