



DEPARTAMENTO JURIDICO
K1076 (189) 2013

Juridico

614

ORD.: _____
MAT.: Informa lo que indica.
ANT.: 1) Correo electrónico de 29.01.2013, de Sra. Andrea Ochsenius De Negri, Fiscalizadora de la Inspección Provincial de Santiago.
2) Oficio N° 000216, de 21.01.2013, de Sra. Andrea Leonhardt Schmidt, Secretaria Ejecutiva de la Comisión Defensora Ciudadana.

SANTIAGO,

07 FEB 2013

DE : DIRECTORA DEL TRABAJO (S)

A : SRA. KARLA CASTILLO CASTAÑEDA
kdcc1986@hotmail.com

Mediante presentación citada en el antecedente 2), la Comisión Defensora Ciudadana, ha requerido información a esta Dirección respecto de la presentación en virtud de la cual, Ud. ha manifestado ante dicho organismo, su disconformidad por la falta de respuesta emitida por parte de este Servicio, a raíz de la denuncia formulada ante la Inspección Provincial Santiago, de 30.10.2012, en contra de su empleador ATENTO CHILE S.A., por el no pago íntegro del incentivo variable por notas según jornada contractual.

Al respecto, cúpleme informar a Ud., que solicitados los antecedentes pertinentes a la Inspección Provincial Santiago, se remitió a este Servicio informe de fiscalización N° 5902, de 28.11.2012, evacuado por doña Andrea Ochsenius De Negri, dependiente de la inspección antes nombrada, el cual señala que efectivamente con fecha 30.10.2012, interpuso ante dicha Oficina una denuncia en contra de dicho empleador por la irregularidad antes señalada.

De acuerdo a lo informado por la fiscalizadora actuante, con fecha 21.11.2012, se constituyó en el domicilio de la empresa denunciada, oportunidad en que sostuvo entrevista con doña Elcira Walter, encargada de Recursos Humanos, y revisó la documentación objeto de la fiscalización, entre ellos, contrato de trabajo, registro de asistencia, comprobante de pago de remuneraciones y reglamento interno de orden, higiene y seguridad.

De la revisión de los antecedentes laborales pertinentes aportados por la empresa y de lo expuesto en el referido informe de fiscalización, se pudo constatar lo siguiente:

1.- Que, Ud. se desempeña como ejecutiva de atención a clientes, desde el 11.04.2011, con una jornada de trabajo de 45 horas semanales, distribuidas según turnos indicados en el reglamento interno de orden, higiene y seguridad.

2.- Que, en relación a la remuneración, ésta es de carácter mixta, con una parte fija y otra variable, compuesta por: un sueldo base, equivalente a un ingreso mínimo mensual, gratificación en los términos del artículo 47 del Código del Trabajo, esto es, en proporción no inferior al 30% de las utilidades líquidas obtenidas en el respectivo ejercicio anual y una asignación por concepto de colación y movilización por hora efectivamente trabajada.

3.- Que, en anexo de contrato de trabajo, de 11.08.2012, las partes estipulan la forma de pago de un incentivo variable, el cual depende, entre otros conceptos, de: notas de calidad, tiempo medio de operación, encuestas satisfacción al cliente o usuario, pruebas de conocimiento, calidad de registro datos, productividad cumplimiento de SLA'S, retención efectividad, cross selling, resolutiveidad y adherencia. Asimismo, dicho anexo establece el grado de cumplimiento del indicador que se haya acordado.

4.- Que, en lo que respecta a la determinación del pago del incentivo mensual, la empresa reconoce que Ud. obtiene la nota máxima todos los meses, razón por la cual debiese obtener el mayor incentivo fijado para una jornada de 45 horas semanales, esto es \$125.000.-, sin embargo declara que sólo se paga un monto equivalente a \$60.000.- por dicho concepto, toda vez que se encuentra sujeta a un post natal parental de media jornada, lo que reduce su jornada diaria a la mitad.

5.- Que, analizados los comprobantes de pago de remuneración, y contrastándolos con el registro de asistencia, se verifican inconsistencias, atendido que de 30 días efectivamente trabajados -en comprobantes de pago de remuneración- sólo se estipulan 14, 14,5 y 15 días respectivamente. Ante dicha situación, la empresa sostiene que ello responde a un defecto del sistema informático que se utiliza para la confección de dichos comprobantes.

6.- Que, por otra parte la fiscalizadora actuante considera que la fórmula utilizada actualmente para el pago de dicho incentivo, responde a días trabajados y no horas trabajadas, tal como lo es en el ámbito de la colación y movilización.

De esta suerte, la mencionada fiscalizadora consideró pertinente remitir dicho informe a la Unidad de Dictámenes e Informes en Derecho de esta Dirección, a objeto de que se emita un pronunciamiento jurídico al respecto, que determine si procede o no, en la especie, pagar íntegramente el incentivo variable.

Sobre el particular, preciso es señalar que actualmente dicho trámite, el cual ingresó a esta Dirección con fecha 31.01.2013, se encuentra en proceso de estudio, cuyo resultado le será informado en su oportunidad.

En conclusión, de acuerdo a lo expuesto, cumplo con informar a Ud. que, en la especie, la actuación de la Inspección Provincial de Santiago, en lo que respecta a la fiscalización efectuada a la empresa ATENTO CHILE S.A., se ha enmarcado dentro de las atribuciones y competencias propias de este Servicio, de acuerdo a lo señalado en su Ley Orgánica, y se ajusta a las normas y procedimientos administrativos institucionales vigentes.

Saluda a Ud.



CHILENÉS VIÑUELA SUÁREZ
ABOGADA
DIRECTORA DEL TRABAJO (S)


MAO/SMS/ACG
Distribución:

- Jurídico.
- Partes.
- Control.
- Comisión Asesora Presidencial para la Protección de los Derechos de las personas.