

Santiago, 22 de Noviembre de 2012

**Sres.**

**Rigoberto Collao Luco**

**Sussy Huerta Reyes**

**Alejandra Ortega Caipa**

**Ana Luz Pallas Norambuena**

**Directiva Sindicato de Trabajadores de Empresa Servinco S.A.**

**Presente/**

De nuestra consideración:

De conformidad con lo establecido en el artículo 372 del Código del Trabajo y estando dentro de plazo legal, mediante la presente proponemos a Uds. la última oferta de la Empresa, en el marco del actual proceso de Negociación Colectiva.

En lo esencial, esta última oferta, conformada por esta comunicación y el Proyecto de Contrato Colectivo adjunto, reúne todos y cada uno de los requisitos y más, exigidos por el artículo 381 del citado Código para hacer procedente el reemplazo de los trabajadores en huelga, desde el primer día de su inicio, en el evento que ésta se hiciera efectiva.

En efecto, dicho Proyecto de Contrato Colectivo contempla:

- a) Idénticas estipulaciones que las contenidas en el Contrato Colectivo de fecha 26 de Noviembre de 2009, vigente entre las partes, reajustadas en el porcentaje de variación del IPC habido entre el 1º de Julio de 2012, fecha del último reajuste y el 30 de Noviembre de 2012, fecha de término de la vigencia del referido Contrato Colectivo, con la salvedad de que el porcentaje de reajuste correspondiente al mes de Noviembre de 2012, de 0,2%, es una proyección estimativa del IPC de dicho mes, dado que éste aún no se conoce oficialmente. No obstante, si tal porcentaje resultare menor al IPC real, esta oferta se ajustará automáticamente a este último.
- b) Una reajustabilidad mínima anual según la variación del IPC, para el período del contrato, excluidos los doce últimos meses.
- c) Además, esta última oferta contempla el otorgamiento del bono exigido por la letra c) del inciso 1º del citado artículo 381, es decir, la empresa pagará un bono de reemplazo equivalente a cuatro unidades de fomento por cada trabajador contratado como reemplazante, de modo que la suma total a que ascienda dicho bono, se pagará por partes iguales a los trabajadores involucrados en la huelga dentro de los cinco días siguientes a su término.

Adicionalmente al referido "piso mínimo" legal, el Proyecto de Contrato Colectivo adjunto, contempla todos los incrementos y mejoras acordadas en la mesa de negociación hasta el día 21 de Noviembre del presente año, respecto del Contrato Colectivo vigente, de suerte que excede con creces las exigencias mínimas establecidas en el artículo 381 del Código del Trabajo.

Lo anterior, es fiel reflejo de la consecuencia con que la empresa ha procedido en el marco de la presente Negociación Colectiva, por lo que ha estimado del caso dejar constancia de ello, no sólo para los efectos de lo previsto en el inciso 3° del artículo 372 del citado Código, sino porque lamenta que pese a todos los esfuerzos, informaciones objetivas y antecedentes entregados en la negociación, no haya sido posible llegar a un acuerdo que concilie las posibilidades financieras reales de la empresa, con los intereses expresados por Uds., en su condición de Comisión Negociadora, de tal manera que, enfrentada al cumplimiento de las normas legales que regulan este proceso reglado de Negociación Colectiva y al hecho de no poder, bajo ninguna circunstancia, dejar de cumplir las obligaciones contractuales y comerciales contraídas con sus clientes, ha decidido formular una Última Oferta con las características ya señaladas.

Con todo, la empresa, fiel a sus políticas y principios, continúa abierta al diálogo y dispuesta a desarrollar todos los esfuerzos necesarios para lograr, dentro de sus posibilidades reales, el consenso necesario que nos permita suscribir el nuevo Contrato Colectivo.

Saluda atentamente a Uds.,



**Lorenzo Gálmez Elgueta**  
**Gerente General**  
**Servinco S.A.**

**Distribución:**

- 1.- Directiva Sindicato de Trabajadores de Empresa Servinco S.A.
- 2.- Inspección del Trabajo (Santiago)
- 3.- Servinco S.A.

**CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO**  
**SERVICIOS INTEGRALES DE COBRANZA, SERVINCO S.A.**

Y

**SINDICATO DE TRABAJADORES DE EMPRESA SERVICIOS INTEGRALES DE COBRANZA,  
SERVINCO S.A.**

En Santiago, a 22 de Noviembre de 2012, entre Servicios Integrales de Cobranza, SERVINCO S.A., representada por sus apoderados señores Mauricio Gaymer Cerda, Julio Torres Orellana y Jaime Bull De La Jara, por una parte y los trabajadores de la misma Empresa, individualizados en nómina adjunta, representados por su Comisión Negociadora, constituida por el Directorio del Sindicato de Trabajadores de Empresa Servicios Integrales de Cobranza, SERVINCO S.A., que integran los Señores Rigoberto Collao Luco, Sussy Huerta Reyes, Alejandra Ortega Caipa y Ana Luz Palleras Norambuena, por la otra, se ha convenido el presente Contrato Colectivo de Trabajo, cuyas cláusulas son las siguientes:

**PRIMERO: Del Objeto del Contrato**

El presente instrumento colectivo tiene por finalidad establecer el régimen de remuneraciones, regalías, beneficios y condiciones comunes de trabajo que regirá para los trabajadores que se individualizan en el Anexo N°1 de este Contrato Colectivo. Todos los beneficios estipulados en dinero se expresan en valores brutos. Para aquellos beneficios que se estipulen en unidades de fomento, se considerará el valor de dicha unidad al último día del mes en que se liquida el beneficio.

**SEGUNDO: Aumento al Sueldo Base y a la Asignación de Movilización**

En forma excepcional y por única vez, el Sueldo Base será aumentado con fecha 01 de Diciembre de 2012, a todo aquel trabajador que, a la fecha anteriormente señalada e independiente de su cargo o jornada laboral, tuviese un Sueldo Base de acuerdo a lo establecido en una de las siguientes dos condicionantes:

- Sueldo Base inferior o igual a \$ 200.000 → en \$ 4.500.-
- Sueldo Base igual o mayor de \$ 200.001 y hasta \$ 350.000 → en \$ 3.000.-

Este aumento se verá reflejado en el pago de las remuneraciones correspondiente al mes de Diciembre de 2012 y se aplicará después del reajuste de la cláusula TERCERO.

Así también, para todo aquel trabajador con el cargo de Agente de Telecombranzas, la asignación de movilización será aumentada en las fechas que se indican, quedando esta en los montos que se mencionan a continuación:

- 01 – Diciembre – 2012 → \$ 25.866.-
- 01 – Diciembre – 2013 → \$ 29.732.-
- 01 – Diciembre – 2014 → \$ 33.600.-
- 01 – Diciembre – 2015 → No aplica.

Estos aumentos, se verán reflejados en los pagos de las remuneraciones correspondientes al mes de Diciembre de cada año mencionado precedentemente (2012; 2013; 2014).

### **TERCERO: Reajustabilidad de las Remuneraciones**

Durante la vigencia del presente Contrato Colectivo, las remuneraciones, entendiéndose por tales para los efectos de esta cláusula, el sueldo base, la gratificación, con el tope legal, si procediere, y las asignaciones de colación y movilización, se reajustarán de la siguiente forma:

- a) Por el período comprendido entre el 01 de julio de 2012 y el 30 de noviembre de 2012, se otorgará un reajuste equivalente al 100% de la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor (IPC), considerando para ello solo los IPC positivos. Este reajuste se aplicará a partir de la remuneración del mes de Diciembre de 2012.
- b) Por el período comprendido entre el 01 de Diciembre de 2012 y el 31 de Diciembre de 2012, siempre y cuando sea positivo, se otorgará un reajuste equivalente al 100% de la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor (IPC); si es negativo, este no se considerará. Este reajuste se aplicará a partir de la remuneración del mes de Enero de 2013.
- c) Por los períodos semestrales siguientes, es decir, desde el 01 de Enero de 2013 y el 30 de Junio de 2013, y así sucesivamente, durante la vigencia del presente contrato, se otorgará un reajuste equivalente a la variación que experimente el IPC en el semestre respectivo, considerando en cero los índices mensuales negativos del período señalado.

Para los efectos de determinar el monto de aumento de dichas remuneraciones, específicamente el Sueldo Base y las asignaciones de movilización y colación, el porcentaje de variación que corresponda se calculará en forma independiente en cada uno de estos haberes fijos mencionados y el valor resultante se sumará finalmente a los mismos. En el caso de la Gratificación, se tratará en forma independiente, de conformidad a los topes señalados en la Ley.

Los reajustes estipulados en la presente cláusula se aplicarán a aquellos trabajadores que tengan contrato de trabajo indefinido al día 1° del mes en que corresponda otorgarlos.

Con todo, para el trabajador ingresado con posterioridad al mes en que se haya aplicado el último reajuste, su primer reajuste será proporcional a la variación del IPC producida entre el mes en que éste ingresó a la Empresa y el mes anterior al de otorgamiento del respectivo reajuste.

Para aquellos trabajadores que durante la vigencia del presente instrumento colectivo obtengan, por cualquier causa, incrementos de remuneración mediante la suscripción de anexos a sus contratos individuales de trabajo, el reajuste que corresponda con arreglo a esta cláusula, sólo se les aplicará considerando la variación del IPC producida entre el mes en que se le efectuó el incremento referido y el mes anterior al de aplicación del respectivo reajuste periódico.

Para los efectos correspondientes al reajuste establecido en este Contrato Colectivo, se considerará la variación del IPC que determine el Instituto Nacional de Estadísticas o el organismo que en el futuro lo reemplace.

### **CUARTO: Asignación de Pérdida de Caja**

Los trabajadores que se desempeñen en el cargo de Cajero en Cajas de Sucursales, percibirán a contar del 01 de Diciembre de 2012, una asignación de pérdida caja de \$ 21.369 mensuales. Sin perjuicio de lo anterior los montos antes referidos, se reajustarán anualmente el 01 de Diciembre de cada año por el IPC, excluidos los últimos 12 meses de vigencia del presente contrato.

Para los cajeros de la ciudad de Santiago, a contar del 01 de Diciembre de 2012, la asignación de pérdida de caja ascenderá a \$ 30.136 mensuales. Sin perjuicio de lo anterior, los montos antes referidos, se reajustarán anualmente el 01 de Diciembre de cada año por el IPC, excluidos los últimos 12 meses de vigencia del presente contrato.

#### **QUINTO: Comisiones de Call Center**

Los Agentes de Telecombranzas percibirán, en conjunto, una comisión equivalente al 1,7% de la proporción de la facturación mensual de las carteras trabajadas en dicha unidad, monto que se distribuirá entre ellos, garantizando un monto mínimo de \$ 24.000.-

Para tener derecho a este bono, el trabajador deberá tener una antigüedad mínima en la Empresa no inferior a tres meses completos trabajados al mes en que corresponda generar dicho beneficio. El beneficio se generará al cuarto mes y se pagará en la remuneración del quinto mes.

No tendrán derecho a este bono, los trabajadores que, en el mes en que se devenga la comisión, registren ausencias injustificadas o atrasos.

Al efecto, las partes suscriben un Reglamento que se entiende forma parte integrante de este instrumento (Anexo N°2).

La Empresa acuerda informar mensualmente a la Directiva Sindical, el monto global correspondiente a la proporción de la facturación mensual de las carteras trabajadas en dicha unidad, como así también la metodología de cálculo correspondiente, considerando dicha información, para todos los fines pertinentes, de carácter absolutamente Confidencial.

#### **SEXTO: Aguinaldo de Fiestas Patrias**

La Empresa otorgará a cada trabajador un aguinaldo de fiestas patrias equivalente a \$ 43.000. Sin perjuicio de lo anterior, los montos antes referidos se reajustarán anualmente el 01 de Diciembre de cada año por el IPC, excluidos los últimos 12 meses de vigencia del presente contrato.

Este beneficio se pagará el día 15 de Septiembre o hábil anterior de cada año y tendrán derecho a percibirlo quienes al 31 de Agosto de cada año tengan contrato indefinido.

#### **SÉPTIMO: Aguinaldo de Navidad**

La Empresa otorgará a cada trabajador un aguinaldo de navidad equivalente a \$ 80.000. Sin perjuicio de lo anterior, los montos antes referidos se reajustarán anualmente el 01 de Diciembre de cada año por el IPC, excluidos los últimos 12 meses de vigencia del presente contrato.

Este beneficio se pagará el día 15 de Diciembre o hábil anterior de cada año y tendrán derecho a percibirlo quienes al 30 de Noviembre de cada año tengan contrato indefinido.

#### **OCTAVO: Beneficio Navidad Hijos de Trabajadores**

La Empresa pagará a cada trabajador la suma de \$ 10.000 por cada hijo menor de 13 años de edad al 30 de Noviembre de cada año. Sin perjuicio de lo anterior, los montos antes referidos se reajustarán anualmente el 01 de Diciembre de cada año por el IPC, excluidos los últimos 12 meses de vigencia del presente contrato.

Este bono se pagará únicamente en la remuneración de Diciembre de cada año y se otorgará a quienes al 30 de Noviembre tengan contrato indefinido.

Adicionalmente, el Sindicato acuerda realizar una festividad con motivo de Navidad, destinada a todos los hijos menores de 13 años de edad, de todos los trabajadores sindicalizados y no sindicalizados, aportando la Empresa anualmente un monto de \$ 800.000, los cuales deberán ser cancelados por esta en forma directa al proveedor del servicio contratado, prestación que deberá ser solo destinada al fin aquí descrito.

## **NOVENO: Del Seguro de Vida y Salud**

La Empresa contratará un seguro de vida y complementario de salud para los trabajadores que tengan seis meses de antigüedad en la Empresa, con las siguientes coberturas:

### **Seguro de Vida**

24 rentas por muerte natural y 48 rentas por muerte accidental.

Para efectos del monto asegurado, se considerarán las rentas brutas, las que sólo se actualizarán, una vez al año, al momento de renovar la póliza.

### **Seguro de Salud**

Exámenes, procedimientos ambulatorios y medicamentos : 50% de cobertura.  
Gastos hospitalarios : 80% de cobertura.

### **Parto**

Natural 100%; tope UF 30  
Cesárea 100%; tope UF 20  
Aborto no provocado 100%; tope UF 10

### **Deducible**

UF 0,5 por cada beneficiario, con tope de UF 3 deducibles por grupo familiar (UF 1,5).  
Tope anual de prestaciones: UF 250 por beneficiario.

## **DÉCIMO: Bono de Vacaciones**

La Empresa otorgará un Bono de Vacaciones equivalente al monto de la asignación de colación mensual y/o de movilización mensual, estipuladas en los respectivos contratos individuales de trabajo, más la cantidad de \$ 40.000 por el período completo del feriado anual, todo ello, proporcional a los días de vacaciones de que haga uso el trabajador. Sin perjuicio de lo anterior, los montos antes referidos se reajustarán anualmente el 01 de Diciembre de cada año por el IPC, excluidos los últimos 12 meses de vigencia del presente contrato.

Ejemplo de cálculo:

A = ( (Asignación colación + Asignación movilización) / 30 ) x días que haga uso de feriado.  
B = ( \$ 40.000 / días feriado legal ) x días que haga uso de feriado.  
A + B = Total bono de vacaciones.

Nota: El monto señalado en A, se incrementa para cubrir las imposiciones respectivas.

Para los efectos del feriado anual, el trabajador deberá presentar la solicitud respectiva con a lo menos diez días hábiles de anticipación a la fecha que proponga como de inicio del descanso. La Empresa, a su vez, deberá dar respuesta al trabajador con a lo menos cinco días hábiles de anticipación al día de inicio de las vacaciones.

Adicionalmente se otorgará un bono de \$ 30.000, para quienes tomen vacaciones entre Abril y Noviembre de cada año, proporcionales a los días que correspondan, con un mínimo de 10 días, excepto en los meses de Julio y Septiembre de cada año. Si este periodo se inicia y/o termina en uno o más días de los meses de Julio y Septiembre, no se tendrá derecho al beneficio.

## **DECIMO PRIMERO: Bono y Permiso de Matrimonio**

La Empresa otorgará un bono de UF4 y tres días hábiles de permiso remunerado, a los trabajadores que contraigan matrimonio de acuerdo a la legislación chilena y que a la fecha del mismo tengan contrato de trabajo indefinido. Los días sólo podrán hacerse efectivos y en forma continua, dentro de los treinta días siguientes a la fecha del matrimonio.

Este bono se pagará, a más tardar, en la liquidación del mes siguiente a aquel en que se presente el respectivo certificado de matrimonio.

#### **DÉCIMO SEGUNDO: Bono y Permiso de Nacimiento**

La Empresa otorgará un bono de UF4 al trabajador por el nacimiento de cada hijo.

Para acceder a este beneficio, el trabajador deberá tener, a la fecha del evento, contrato de trabajo indefinido.

Este bono se pagará, a más tardar, en la liquidación del mes siguiente a aquel en que se presente el respectivo certificado de nacimiento.

En relación al permiso con motivo del nacimiento de un hijo, se estará a lo establecido en la ley.

#### **DÉCIMO TERCERO: Bono y Permiso de Fallecimiento**

En caso de fallecimiento del cónyuge o hijos del trabajador (incluyendo también a los nonatos), éste tendrá derecho a un bono de UF4 y a 7 días hábiles de permiso remunerado.

En caso de fallecimiento de los padres del trabajador, éste tendrá derecho a un bono de UF4 y a 3 días hábiles de permiso remunerado.

Este bono se pagará, a más tardar, en la liquidación del mes siguiente a aquel en que se presente el respectivo certificado de defunción.

En caso de fallecimiento de hermanos del trabajador, éste tendrá derecho a 3 días hábiles de permiso remunerado y en caso de fallecimiento de los suegros, tendrá derecho a 2 días hábiles de permiso remunerado.

Estos permisos serán otorgados a partir del día siguiente de la ocurrencia del fallecimiento.

En lo no estipulado en la presente cláusula, se aplicará lo establecido en la legislación vigente.

#### **DECIMO CUARTO: Uniformes**

La Empresa otorgará al personal femenino sujeto a contrato indefinido que atienda público, o que se desempeñe en jornada completa en oficinas de Servinco S.A., un uniforme de invierno y otro de verano. Este consistirá en dos faldas o dos pantalones, tres blusas y una chaqueta. Cada uniforme deberá ser utilizado durante dos temporadas.

A los Agentes de Telecomunicaciones, con contrato indefinido, se les proporcionará anualmente 3 camisas ó 3 blusas de manga larga (para hombres o damas, según corresponda), más un polar manga larga cada dos años, todo ello sin el logo de la Empresa, para su uso durante la jornada de trabajo, el cual será obligatorio de uso en toda circunstancia.

Los trabajadores hombres que no pertenezcan al Call Center y cuya jornada de trabajo sea de 45 hrs. semanales y que tengan contrato indefinido, con excepción de Gerentes y Sub-Gerentes, recibirán 2 camisas de manga larga por año, las que deberán ser utilizadas obligatoriamente. Adicionalmente, recibirán un polar manga larga cada dos años.

Los trabajadores que usen camisas o blusas de manga larga, según corresponda, deberán vestir pantalón largo de tela, oscuro y zapatos de vestir, no permitiéndose el uso de las siguientes prendas:

- a) Pantalón de mezclilla o Jeans, en cualquier color.
- b) Zapatillas de cualquier tipo.
- c) En el caso de los hombres, sandalias o similares.
- d) En el caso de las mujeres, falda o vestido.
- e) Piercing, tatuajes o extensiones, y
- f) Ropa sobre la camisa o blusa dentro de las dependencias de Servinco S.A., con excepción del Polar.

La entrega de camisas y blusas, todas ellas de manga larga, será realizada a contar del mes de Noviembre de cada año. El Polar, será entregado en el transcurso del mes de Abril de cada año.

El incumplimiento de las regulaciones respecto al vestuario del personal, será sancionado de acuerdo al Reglamento Interno de la empresa.

#### **DECIMO QUINTO: Sala Cuna**

La Empresa otorgará este beneficio contratando salas cunas reconocidas por la JUNJI, de conformidad con la ley.

#### **DECIMO SEXTO: Bono de Escolaridad Anual**

La Empresa otorgará un bono de escolaridad, por cada hijo del trabajador, cuyo monto se determinará en el equivalente a unidades de fomento (UF) y según el grado de escolaridad que corresponda, del modo siguiente:

- Jardín Infantil : UF 1,0 (Carga familiar reconocida, entre 2 y menos de 4 años).
- Enseñanza Básica : UF 1,0
- Enseñanza Media : UF 1,5
- Enseñanza superior : UF 2,0

Este beneficio se otorgará sólo respecto de los estudiantes hijos de trabajadores que tengan hasta 24 años de edad al día 31 de Marzo de cada año.

La Empresa otorgará un bono equivalente a UF 2,0 a cada trabajador estudiante de alguna carrera de educación técnica o universitaria, de una duración mínima de dos y máxima de seis años, respectivamente.

Para acceder al bono de escolaridad, será requisito la presentación de los respectivos comprobantes de matrícula. Además, en el caso de la enseñanza superior y en el de los trabajadores estudiantes, el alumno deberá tener un promedio general anual de notas igual o superior a 5,0.

Este beneficio se otorgará a los trabajadores que hayan cumplido a lo menos 1 año de antigüedad en la Empresa al 31 de Diciembre de cada año.

Los montos señalados anteriormente se pagarán en la liquidación del mes de Marzo del año respectivo.

#### **DECIMO SÉPTIMO: Seguridad y Salud Ocupacional**

La Empresa aplicará, como en la práctica lo ha estado haciendo, todas las medidas tendientes a preservar la Seguridad, Salud y Calidad de Vida de los trabajadores, en conformidad con las recomendaciones e instrucciones que imparte tanto la Mutual de Seguridad a la cual la Empresa se encuentra afiliada, como así también a las directrices establecidas por la Gerencia de Recursos Humanos, en particular, a través del profesional Prevencionista del Departamento de Prevención de Riesgos.

Así también, la Empresa se obliga a difundir los seguros asociados y los procedimientos que se deben realizar para su obtención.

#### **DECIMO OCTAVO: Servicio de Taxis y Radiotaxis**

La Empresa pagará el gasto de radio taxi para aquellas personas cuyo contrato individual de trabajo así lo establece. Además, la Empresa otorgará este beneficio a aquellos trabajadores que habiendo pactado horas extraordinarias, éstas le signifiquen retirarse de la Empresa después de las 22:00 horas.

#### **DECIMO NOVENO: Capacitación**

Anualmente, la Gerencia de Recursos Humanos de la Empresa, realizará para toda la empresa y en conjunto con cada área, un estudio de detección de necesidades de capacitación. Posteriormente, formulará un Plan de Capacitación y ejecutará las acciones correspondientes a través de organismos técnicos de capacitación que tengan franquicia Sence.

La Empresa se compromete a destinar un presupuesto anual para capacitación de su personal, equivalente al 1% de las remuneraciones imponibles, destinado a actividades de capacitación que cuenten con la franquicia antes indicada.

#### **VIGÉSIMO: Convenios con entidades Deportivas**

Para facilitar el acceso a convenios con gimnasios u otras entidades deportivas y de recreación, la Empresa negociará los eventuales convenios que el Sindicato le proponga y que la Empresa, habiéndolos sometido a consideración, los considere viables de implementar. Además, la Empresa está dispuesta a descontar por planilla las cuotas mensuales que correspondan, a aquellos trabajadores que hagan uso de estos convenios y que eventualmente el costo fuera de cargo exclusivo de éstos, con los topes legales correspondientes.

#### **VIGESIMO PRIMERO: Jornada de Trabajo en vísperas de Festivo**

Cuando los días 17 de Septiembre, 24 y 31 de Diciembre, correspondan a un día hábil, entre el Lunes y el Sábado, el horario de salida para el personal, en general, será a las 14:00 horas. Sin perjuicio de ello, si por exigencias de nuestros clientes fuere necesario mantener ciertas actividades, se dispondrán turnos especiales de emergencia, los cuales serán integrados en partes proporcionales, por trabajadores sindicalizados y no sindicalizados.

Específicamente para los años que se indican y en las fechas que se mencionan, con los acuerdos específicos de esta cláusula, no se trabajarán los días que se detallan a continuación:

- 2012 (24 y 31 de Diciembre): las horas correspondientes deberán ser recuperadas antes del 15 de Diciembre (Call Center AM = 5:20 y Jornada completa = 5:00, por cada día señalado).
- 2013 (21 de Septiembre): las horas correspondientes deberán ser recuperadas antes del 15 de Septiembre (Call Center, Turno A ó B = 7:10).
- 2014 (20 de Septiembre): las horas correspondientes deberán ser recuperadas antes del 15 de Septiembre (Call Center, Turno A ó B = 7:10).

Cuando el día 11 de Septiembre corresponda a un día hábil, el horario de salida para el personal, en general, será a las 17:00 horas.

#### **VIGESIMO SEGUNDO: Permisos Sindicales**

La Empresa remunerará hasta el máximo legal de ocho horas semanales, más una hora semanal, las horas que cada dirigente utilice como permisos sindicales. Cualquier diferencia que supere dicho máximo, será de cargo del Sindicato y se descontará de la remuneración del dirigente.

Al respecto, las partes acuerdan en dar estricto cumplimiento a lo que en esta cláusula se formula, relacionándose en este aspecto en forma directa con la Gerencia de Recursos Humanos y a la vez manteniendo permanentemente informado al Gerente de dependencia directa del dirigente, tanto en lo que dice relación a su intencionalidad, petición y demás actividades que les son propias de su función.

#### **VIGESIMO TERCERO: Préstamos de Auxilio**

A partir del mes de Diciembre de 2012, la Empresa dispondrá de un fondo de \$ 18.000.000.-, al que se imputarán préstamos de auxilio del personal, en la proporción de un 50% para los trabajadores sindicalizados y un 50% para los no sindicalizados.

El otorgamiento de este beneficio se regirá por el Reglamento que en este acto suscriben las partes, el que forma parte integrante de este instrumento (Anexo N°3).

#### **VIGESIMO CUARTO: Terminación del Contrato de Trabajo**

Para el caso de terminación del contrato individual de trabajo, cualquiera sea la causal, la Empresa se regirá por lo establecido en la legislación vigente.

Así por ejemplo, si el término se fundare en el artículo 161 del Código del Trabajo, pagará las indemnizaciones por preaviso y por años de servicio, si procedieren, con los topes previstos en la Ley.

#### **VIGESIMO QUINTO: Aporte Sindical**

La empresa aportará al Sindicato, por única vez, un monto total de \$ 3.300.000.- Dicho aporte se depositará en la cuenta bancaria del Sindicato el día 15 de Diciembre de 2012.

#### **VIGESIMO SEXTO: Bono de Responsabilidad (Agentes de Telecombranzas)**

Los Agentes de Telecombranzas que hayan ingresado al cargo a contar del 21 de Julio de 2008, percibirán a contar de la vigencia de este contrato un bono de \$ 8.738 mensuales. Los ingresados al cargo con anterioridad a la fecha indicada, percibirán un bono de \$ 29.298 mensuales.

Estos bonos serán percibidos por los Agentes de Telecombranzas que cumplan las condiciones y requisitos establecidos en el Anexo N°4.

#### **VIGESIMO SÉPTIMO: Permisos administrativos y especiales**

El personal de jornada AM (07:50 a 13:50 horas), con contrato indefinido, tendrá derecho a dos jornadas libres al año, con goce de remuneración, las que no podrán ser utilizadas los días lunes, viernes, sábados, 17 de septiembre, 24 de diciembre y 31 de diciembre, ni podrán adicionarse a los días en que haga efectivas las vacaciones y no serán acumulables año a año.

El personal de jornada completa, finalizará su jornada de trabajo los días viernes a las 17:30 hrs.

El personal de jornada completa, con contrato indefinido, tendrá derecho a una jornada libre al año, con goce de remuneración, la que no podrá ser utilizada el día lunes, viernes, sábado, 17 de septiembre, 24 de diciembre, 31 de diciembre, ni podrá adicionarse a los días en que haga efectivas las vacaciones y no serán acumulable año a año.

Así también, el personal que cambie de domicilio, tendrá derecho a dos días de permiso con goce de remuneración, por una sola vez al año. Esta actividad deberá ser respaldada y acreditada únicamente a través del salvoconducto pertinente otorgado por Carabineros de Chile a nombre del trabajador.

Para los efectos de la aplicación de esta cláusula, el periodo anual es de 12 meses, desde el 1° de Diciembre al 30 de Noviembre de cada año de vigencia de este contrato.

#### **VIGESIMO OCTAVO: Caja de Compensación**

La Empresa, llamará durante el mes de Mayo de 2013 a una licitación de las Cajas de Compensación existentes, de manera de evaluar y resolver durante el mes de Junio de 2013, con que Caja de Compensación se continúa afiliado, todo ello con miras a obtener mejores y más ventajosos beneficios para con sus trabajadores.

#### **VIGESIMO NOVENO: Bono de Término**

La Empresa otorgará, por única vez, un bono de término de negociación, a los trabajadores ingresados hasta el 31 de Agosto de 2012, el que ascenderá a \$ 125.000.- Este bono se pagará, a más tardar, el 05 de Diciembre de 2012.

Adicionalmente y para los trabajadores que así lo soliciten y cuyo Sueldo Base sea igual o inferior a \$ 500.000.-, la empresa pone a su disposición un préstamo de libre disposición, sin intereses y sin aval, equivalente a un monto de \$ 75.000.-, descontado en 10 cuotas a partir de las Remuneraciones de Enero de 2013.

Para materializar la solicitud de este préstamo adicional al bono de término de negociación, el trabajador deberá solicitarlo por intermedio de una "Solicitud de Préstamo de Libre Disposición", la cual estará disponible a través de las Secretarías y Asistentes de cada una de las Gerencias y en poder también del Encargado de Remuneraciones de la Gerencia de Recursos Humanos.

Este préstamo, solo se podrá solicitar durante el transcurso del mes de Diciembre de 2012, otorgándose y abonándose a su Cuenta Vista personal, transcurridos 7 días posteriores al haber presentado dicha solicitud.

#### **TRIGÉSIMO: De la vigencia del Contrato Colectivo de Trabajo**

El presente Contrato Colectivo de Trabajo tendrá una vigencia de tres años, a contar del 01 de Diciembre de 2012 y por lo tanto regirá hasta el 30 de Noviembre de 2015.

#### **TRIGÉSIMO PRIMERO: Extensión de beneficios**

Los beneficios contenidos en este contrato colectivo, se harán extensivos a todos los trabajadores de la Empresa, sea que en el futuro adquieran la calidad de socios del Sindicato o no.

Este Contrato Colectivo se suscribe en tres ejemplares de idéntico tenor, quedando uno en poder de cada parte y el restante se ingresará en la Inspección del Trabajo correspondiente.

**COMISION NEGOCIADORA**

**Rigoberto Collao Luco**

**Sussy Huerta Reyes**

**Alejandra Ortega Caipa**

**Ana Luz Palleras Norambuena**

**APODERADOS EMPRESA**

**Mauricio Gaymer Cerda**

**Julio Torres Orellana**

**Jaime Bull De La Jara**

## ANEXO N°2

### REGLAMENTO DE COMISIONES PARA AGENTES DE TELECOBRANZAS

#### **Objetivo:**

Incentivar el aumento de la productividad global de los Agentes de Telecobranzas del Call Center, remunerando dicho aumento de productividad mediante el establecimiento de una comisión variable, la cual incrementará la remuneración fija percibida por los Agentes de Telecobranzas.

#### **Concepto:**

La Empresa destinará a un fondo de comisión grupal, el 1,7% de la proporción de la facturación mensual de las carteras gestionadas en el Call Center, el cual servirá de base de cálculo para determinar las comisiones individuales.

Para efectos de obtener el monto individual de comisiones de cada Agente de Telecobranzas, se procederá del modo siguiente:

- a) Se determina el valor diario de comisión, dividiendo el fondo grupal por la cantidad total de días trabajados por el grupo, excluyendo a los Agentes de Telecobranzas contratados en el mismo mes objeto de este cálculo.
- b) Determinado el monto señalado en la letra a) anterior, se multiplica dicho monto diario por los días trabajados por cada Agente de Telecobranza, obteniendo así el monto individual de comisión que le correspondería a cada uno.

#### **Requisitos para el pago de la Comisión:**

1. Tendrán derecho al pago de la comisión señalada, los Agentes de Telecobranzas con Contrato de Trabajo, que tengan una antigüedad mínima de 3 meses completos trabajados en el Call Center. Este derecho se generará a contar del día primero del mes siguiente y se pagará en la remuneración del quinto mes.

Ejemplo: Un Agente de Telecobranzas está contratado a partir del 10 de Julio. Tendrá derecho a comisiones en el mes de Noviembre y esta Comisión se pagará en el mes de Diciembre.

- 2.- Será condición esencial para tener derecho a percibir esta comisión, el no haber faltado ningún día de la semana (de Lunes a Sábado) durante el mes, salvo que la ausencia sea justificada con Licencias Médicas o certificado médico original (con nombre del médico que prestó la atención y teléfono de red fija del establecimiento) y bono de consulta original debidamente cancelado, formulario original del respectivo servicio de atención de salud que prestó atención gratuita, entre otros, SAMU, SAPU, CRS, CONSULTORIOS, u otro Servicio Público de Salud Estatal, el que deberá indicar, a lo menos, la fecha de la atención, motivo de la atención, el nombre del médico que atendió al trabajador y teléfono de red fija del establecimiento. Si el formulario no tuviere el teléfono o nombre del médico, el propio trabajador lo registrará (teléfono válido de red fija) en el documento. Los permisos sin goce de remuneraciones y/o vacaciones, eventos que si incluyeren uno o más días Sábados, no causarán la pérdida del derecho a percibir la comisión.

Además, aquellos trabajadores que asistiendo la totalidad de los sábados del mes, registraren atrasos superiores a 15 minutos, en uno o más sábados dentro del mismo mes, perderán el derecho a percibir estas Comisiones durante dicho mes.

3. Solo aquellas Comisiones que dejen de percibir los Agentes de Telecombranzas, producto de ausencias injustificadas o atrasos en días sábados, se redistribuirán entre los Agentes de Telecombranzas que tengan derecho a esta Comisión.
4. A más tardar, el día anterior al día de pago de las remuneraciones, se difundirá, a través del Panel de Comunicaciones Internas, los montos que correspondan a comisión. Sin perjuicio de lo anterior, la nómina con los Agentes de Telecombranzas que califiquen para obtener comisiones, como así también, de aquellos que no cumplieron algún requisito o condición para tener derecho a esta Comisión, será publicada el día 15 o hábil siguiente de cada mes.
5. Cualquiera sea el monto de la Comisión que perciba un Agente de Telecombranzas, será considerada remuneración variable, adicional a la remuneración fija mensual pactada según el Contrato de Trabajo.

En consecuencia, por aplicación de las normas legales, en el período en que el Agente de Telecombranzas se encuentre haciendo uso de su feriado legal, éste percibirá como remuneración, el equivalente al valor promedio de lo ganado durante los últimos tres meses, considerando tanto la remuneración fija como cualquiera otra remuneración variable que haya tenido en ese período y con las excepciones que la propia ley señala.

**COMISION NEGOCIADORA**

**APODERADOS EMPRESA**

**Rigoberto Collao Luco**

**Mauricio Gaymer Cerda**

**Sussy Huerta Reyes**

**Julio Torres Orellana**

**Alejandra Ortega Caipa**

**Ana Luz Palleras Norambuena**

**Jaime Bull De La Jara**

## ANEXO N°3

### REGLAMENTO DE OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS POR PARTE DE LA EMPRESA

El presente documento regula el otorgamiento de préstamos a los trabajadores de la Empresa (Préstamos de Auxilio), en concordancia con lo pactado en el Contrato Colectivo de que forma parte:

#### **A) Destino del préstamo:**

1. Salud en general (incluye Salud dental): prestaciones o diferencias no cubiertas, generadas por enfermedad del trabajador, su cónyuge, hijos o los padres.
2. Vivienda: reparaciones de estas, comprendiéndose entre otros, las generadas por eventos climáticos, incendios o sismos. Se incluye además las postulaciones a subsidios habitacionales.
3. Educación: financiamiento de estudios.
4. Otros calificados, en conformidad a la letra E) siguiente.

#### **B) Condiciones del préstamo:**

Sin intereses ni reajustes, descontable por planilla de la remuneración mensual, en cuotas fijas.

#### **C) Monto Máximo del préstamo:**

\$ 200.000.-

#### **D) Cuotas máximas del préstamo:**

12 cuotas. La primera cuota se descontará al mes siguiente de otorgado.

#### **E) Requisitos:**

Antigüedad mínima: Un año a la fecha de solicitud del préstamo y contrato de trabajo indefinido vigente.

En ningún caso el valor de la cuota, sumada a otros descuentos voluntarios, podrá exceder el límite fijado por la ley para estos descuentos.

La administración, análisis y aprobación de los préstamos, estará a cargo de la Gerencia de Recursos Humanos, la que evaluará las solicitudes de préstamo presentadas y el trabajador tendrá la obligación de respaldar dicha solicitud con antecedentes concretos, a fin de que se establezca la prioridad, atendida la urgencia de los casos presentados, en conformidad a lo establecido en el presente reglamento de préstamos.

Asimismo el trabajador para poder acceder a un préstamo, deberá presentar un mínimo de dos avales, trabajadores de la empresa, previa y debidamente calificados, que tengan al menos una antigüedad de un año a la fecha de solicitud del préstamo y contrato de trabajo indefinido vigente, que acepten asumir la responsabilidad solidaria de pagar el préstamo, ante cualquier circunstancia en que el pago no se haga por el deudor directo.

Para el caso de los préstamos de auxilio por tratamientos dentales, el trabajador deberá acreditar ante la Gerencia de Recursos Humanos, en un plazo no superior a tres meses, contados desde la fecha de otorgamiento de este, que el monto solicitado ha sido utilizado con tales fines. En caso de que el trabajador no cumpla con lo señalado precedentemente, faculta a la Empresa para descontar la totalidad del saldo insoluto del préstamo adeudado de una sola vez.

**F) Plazos:**

Para aquellas solicitudes que se enmarquen en situaciones establecidas en el punto A) 2, (incendios, eventos climáticos, sismos) el resultado de la evaluación se informará al solicitante en el menor plazo posible, no pudiendo exceder de 5 días.

El trabajador sólo podrá solicitar un nuevo préstamo, a partir del segundo mes de haber cancelado la última cuota del préstamo anterior. Se eximen de éste requisito los casos de extrema gravedad calificados en conformidad a la letra E) de este documento.

**G) Financiamiento del Fondo de Préstamo:**

Este fondo se autofinanciará con la restitución de las cuotas de préstamos cursados. Ante licencias médicas, permisos sin goce de remuneración o cualquier otro evento que no permita recuperar el 100% de las cuotas, la totalidad o las diferencias faltantes serán recuperadas con cargo a los avalistas. Las acciones que los avalistas deban realizar para obtener la restitución de lo pagado del deudor serán de su exclusiva responsabilidad y riesgo y la empresa no tendrá intervención en ello. Si por cualquier causa un préstamo no fuere recuperado total o parcialmente, directamente del deudor o de sus avalistas, el fondo para préstamos se reducirá en la misma proporción no recuperada.

En caso de desvinculación de un trabajador de la Empresa, por cualquier causal, que tenga préstamo Empresa vigente, la parte que no cubra con su finiquito, será recuperada con cargo a los avalistas.

**COMISION NEGOCIADORA**

**APODERADOS EMPRESA**

**Rigoberto Collao Luco**

**Mauricio Gaymer Cerda**

**Sussy Huerta Reyes**

**Julio Torres Orellana**

**Alejandra Ortega Caipa**

**Ana Luz Palleras Norambuena**

**Jaime Bull De La Jara**

## ANEXO N°4

### CONDICIONES Y REQUISITOS PARA PERCIBIR EL BONO DE RESPONSABILIDAD

El Bono de Responsabilidad (Asistencia y Puntualidad) será percibido por los Agentes de Telecombranzas, siempre y cuando se cumpla con lo siguiente:

1. Llegar a la hora puntualmente, con las siguientes excepciones:
  - a. Uno a dos atrasos en el mes, sin sobrepasar 5 minutos en total. En este caso obtiene el 70% del Bono.
  - b. Tres atrasos en el mes, sin sobrepasar 10 minutos en total. En este caso obtiene el 50% del Bono.
  - c. Sobre tres atrasos en el mes. En este caso pierde el derecho a Bono.
2. Cumplir estrictamente con los horarios de break (10 y 30 minutos, respectivamente).
3. No faltar ningún día en el mes. Pierden el Bono quienes tengan permisos sin goce de remuneración y ausencias injustificadas.
4. No ausentarse de su puesto de trabajo por mas de 5 minutos (adicionales a los break establecidos) para ir al baño.
5. No retirarse de la Empresa anticipadamente durante la jornada de trabajo (Retiro anticipado).

#### **Excepciones:**

Constituyen excepciones al requisito del N°3 anterior, los siguientes eventos o situaciones:

- 1.- Días de permiso con goce de sueldo.
- 2.- Días de vacaciones.
- 3.- Días de permiso por matrimonio.
- 4.- Día(s) de permiso por fallecimiento de familiares directos (cónyuge, hijos, padres, hermanos).
- 5.- Días de permiso por nacimiento (en el caso de personal masculino).
- 6.- Horas de permiso sindical (hasta 9 hrs. semanales).
- 7.- Licencias médicas.
- 8.- Cualquier otro permiso contemplado en el Contrato Colectivo.

En estos casos se pagará el premio en la proporción de los días del mes que efectivamente el Agente de Telecombranzas estuvo presente.

Todo otro tipo de ausencia justificada o no, hace perder el Bono.

Para tener derecho al pago del Bono, deberá tener a lo menos un mes calendario completo de antigüedad.

Ejemplo: Si un Agente de Telecombranzas es contratado el 03 de Julio, se evaluará el mes calendario completo en Agosto y si califica con los requisitos establecidos precedentemente, se pagará el referido Bono en el mes de Septiembre.

## **Flexibilización:**

### A. Establecimiento del break de 5 minutos:

- De Lunes a Viernes, los break's quedan de la siguiente forma: 5', 10' y 30'. El break de 5', no puede ser utilizado durante los últimos 5 minutos de la jornada laboral.
- Para el día Sábado, los break's se mantienen sin alteraciones (10' – 45' – 10').

### B. Ausencia no justificada:

- Si un Agente de Telecombranzas, entre Lunes y Viernes, tiene una ausencia no justificada, podrá recuperarla trabajando un Sábado extra completo, siendo este de la misma semana en donde tuvo la ausencia, siempre y cuando a su Grupo (A ó B) no le correspondiese asistir; de lo contrario, deberá recuperar el Sábado siguiente.
- Esta recuperación de ausencia no justificada contempla solo un evento por mes.
- Si la ausencia es un Sábado, el Agente de Telecombranzas pierde el Bono.

### C. Retiros anticipados:

Los retiros anticipados, con un máximo de dos eventos por mes y uno solo por semana, podrán ser recuperados, siempre y cuando la recuperación se materialice dentro de la misma semana en que se produce el evento.

Si este retiro anticipado se produce el último día de la semana que le corresponda trabajar al trabajador, este se podrá recuperar exclusivamente al día siguiente hábil que le corresponda trabajar, siempre que exista la disponibilidad física y tecnológica para ello, considerando el orden inverso al retiro para la asignación de disponibilidad en contra turno. Siempre se deberán utilizar al menos media hora de break diarios para los fines propios de estos, pudiendo destinar solo el excedente a la recuperación de retiros anticipados.

## **Beneficio adicional, por uso adecuado del tiempo (Bono Trimestral):**

Se establece un bono trimestral, equivalente a \$ 25.000 (Brutos), pagadero junto con las remuneraciones del primer mes del trimestre siguiente, a todo aquel Agente de Telecombranzas que durante el trimestre evaluado cumpla con los siguientes requisitos:

- Cumplir con el 100% de asistencia durante el trimestre evaluado, manteniéndose vigente las 8 excepciones establecidas y que están señaladas precedentemente.
- Que durante el mismo periodo evaluado, se haya utilizado un **mínimo** diario de 30 minutos y un **máximo** (también diario) de 40 minutos de break.

Para efectos de determinación de los meses contemplados en los respectivos trimestres y a su vez el mes de pago con su monto determinado, éstos se definen de la siguiente forma:

- |                  |                                  |                   |              |
|------------------|----------------------------------|-------------------|--------------|
| ▪ Trimestre N° 1 | : Enero, Febrero y Marzo         | → Pago en Abril   | (\$ 25.000). |
| ▪ Trimestre N° 2 | : Abril, Mayo y Junio            | → Pago en Julio   | (\$ 25.000). |
| ▪ Trimestre N° 3 | : Julio, Agosto y Septiembre     | → Pago en Octubre | (\$ 25.000). |
| ▪ Trimestre N° 4 | : Octubre, Noviembre y Diciembre | → Pago en Enero   | (\$ 25.000). |

Para los efectos de obtención de los Bonos, sean estos Mensuales o Trimestrales, en el caso que se recuperen las Ausencias no justificadas y/o los Retiros anticipados, según se expresa precedentemente, se entenderá que NO existió Ausencia no justificada y/o Retiro anticipado.

**COMISION NEGOCIADORA**

**Rigoberto Collao Luco**

**Sussy Huerta Reyes**

**Alejandra Ortega Caipa**

**Ana Luz Palleras Norambuena**

**APODERADOS EMPRESA**

**Mauricio Gaymer Cerda**

**Julio Torres Orellana**

**Jaime Bull De La Jara**