

Departamento Jurídico  
Unidad de Dictámenes  
e Informes en Derecho  
E236151(1518)2022  
E297325(2567)2023

ORDINARIO N°: 91

**ACTUACIÓN:**

Aplica doctrina.

**MATERIA:**

Contrato Individual. Cláusulas. Remuneraciones.

**RESUMEN:**

- 1) En casos en que existan caídas de sistema informáticos u otros problemas técnicos atribuibles a la empresa "Sociedad de Cobranzas Payback S.A.", en momentos en que los trabajadores se encuentren desarrollando sus labores, esta se encuentra obligada al pago de lo convenido en sus contratos de trabajo y en los anexos de este;
- 2) El empleador tiene la obligación de incorporar a las liquidaciones de remuneraciones un anexo que debe contener el monto de lo pagado, junto con el detalle de cada operación que le dio origen y la forma empleada para su cálculo, debiendo incluir, en este caso, aquella información que permite establecer los periodos en que se vio afectada la producción del trabajador por los motivos señalados en dicha cláusula.

**ANTECEDENTES:**

- 1) Instrucciones de 31.01.2024 y 27.12.2023 de Jefe de Unidad de Dictámenes e Informes en Derecho (S);
- 2) Instrucciones de 27.11.2023 de Jefe de Unidad de Dictámenes e Informes en Derecho (S);
- 3) Informe de Fiscalización N°4615/2023/1301 de 01.10.2023;
- 4) Informe de Fiscalización N°1333/2023/0501 de fecha 24.01.2023;

- 5) Correo electrónico de 10.11.2023 de Jefe (s) de Unidad de Dictámenes e Informes en Derecho;
- 6) Pase N°146 de 28.09.2023 de Jefa (s) de Departamento Jurídico;
- 7) Pase N°79 de 17.05.2023 de Jefa (s) de Departamento Jurídico;
- 8) Correo electrónico de 19.04.2023 solicitando información complementaria;
- 9) Ord. N°2145 de 14.12.2022 de Jefa de Unidad de Dictámenes e Informes en Derecho;
- 10) Presentación de 24.10.2022 de Sindicato Ripley Call Center, RSU 0501787.

**SANTIAGO,**

**12 FEB 2024**

**DE: JEFA DEPARTAMENTO JURÍDICO (S)  
DIRECCIÓN DEL TRABAJO**

**A: SR. GINO TRAMONTINA FUENTES  
PRESIDENTE SINDICATO RIPLEY CALL CENTER  
directorio@sindicatoripley.cl**

Mediante presentación de los antecedentes 10), se ha solicitado a esta Dirección un pronunciamiento jurídico, para efectos de resolver las siguientes consultas:

- 1) Determinar si se ajusta a derecho que la empresa no otorgue una compensación por las remuneraciones variables que los ejecutivos de cobranza telefónica dejan de percibir por el no funcionamiento de softwares o programas computacionales proporcionados para el desarrollo de sus funciones contractuales por causas que no les son imputables;
- 2) En caso que sea procedente el pago de una compensación económica por las horas de no funcionamiento de los programas computacionales, cómo debe ser el cálculo de las mismas; y
- 3) Si la empresa se encuentra obligada a entregar a cada trabajador un reporte mensual de las horas de conexión y de las horas en que los softwares o programas computacionales no estuvieron en funcionamiento.

En su presentación, el solicitante señala que, en reiteradas oportunidades, dichos programas dejan de estar operativos por razones técnicas no imputables al trabajador, lo que repercute en el cumplimiento de las funciones asignadas y en la realización de operaciones que les permiten aumentar la remuneración variable pactada. Si bien el empleador paga a los trabajadores una compensación económica equivalente al promedio de remuneración variable por cada hora de desconexión, esto ocurre sólo ante la caída de uno de los programas utilizados (Genesys) y no los programas restantes (FortClient, PCO, SINACOFI e ITF), que son necesarios para ejecutar plenamente su labor.

Ahora bien, en garantía del principio de bilateralidad de los intervinientes, este Departamento Jurídico confirió traslado al empleador mediante documento del Antecedente 8), debiendo destacar que no fue posible efectuarlo, debido a que en la dirección proporcionada por el Sindicato ya no tenía su domicilio el empleador, sin perjuicio de aquello, se pudo contar igualmente con su declaración como dan cuenta los informes de fiscalización de los Antecedentes 3) y 4).

Cabe hacer presente que, en los referidos informes citados, se señala que todos los trabajadores de la empresa se desempeñan en modalidad de teletrabajo, y que, mediante anexos de contrato de trabajo, tienen pactada remuneración variable asociada a las gestiones realizadas.

Establecido lo anterior, y respecto a las consultas realizadas por los requirentes, es necesario destacar que, el informe N°1301/2023/4615, señala que los anexos de contrato suscritos por las partes, estipulan lo siguiente:

*“OCTAVO: Las partes acuerdan que, en caso de capacitaciones, retroalimentaciones, reuniones de equipos, caídas de sistema u otros problemas técnicos atribuibles a la empresa, que impidan al trabajador desarrollar sus labores, el Empleador pagará al trabajador, proporcionalmente de acuerdo al promedio de remuneraciones variables percibido por el mismo en los últimos 3 meses con 30 días trabajados. De igual forma se procederá en el caso de cortes del servicio de internet, agua o suministro eléctrico en el lugar de prestación del servicio, en modalidad de teletrabajo, cuando estos se encuentren debidamente comprobados por el trabajador, quien deberá acreditarlo dentro de 24 horas de producido el corte. Lo anterior podrá llevarse a cabo enviando el correspondiente comprobante de reclamo por corte de suministro ante la Superintendencia de Servicios Sanitarios o bien, con la constancia por parte de la Empresa que dé cuenta del corte de suministro.”.*

El referido informe señala además que, el representante del empleador hizo referencia a la fórmula de pago de la cláusula transcrita, señalando a través de correo electrónico que, este cálculo “*lo realiza el sistema, de acuerdo a los tres meses con treinta días trabajados. Se paga el monto correspondiente al tiempo de desconexión de las gestiones.*”. En cuanto a cómo se toma conocimiento de las caídas del sistema atribuibles al empleador, se indica que en la práctica es el trabajador el que debe informar a su supervisor para que dichos dineros sean compensados en el mes en curso, el empleador no comunica ni registra dichas caídas a los trabajadores. Si el trabajador no informa no recibe compensación alguna, lo anterior fue indicado por representante del empleador, trabajadores y representantes de Organización Sindical.

En relación con este punto, al consultar al representante del empleador si existe una comunicación formal a los trabajadores en los casos en que se detecta una caída de sistemas, y cuáles considera la empresa deben pagarse según lo convenido, éste indica que dichas acciones no existen, aun cuando ellos podrían descargar e informar dichas desconexiones a través de la plataforma Genesys.

Respecto de este último punto, se indica igualmente en el informe N°0501/2023/1333, que al ser consultado el empleador que en casos que exista jornada pasiva como es pagada esta, este expresa que los trabajadores diariamente utilizan la plataforma Genesys, y que, en caso de presentar problemas, estos y su duración quedan registrados en la aplicación, y que con esa información, por el tiempo exacto de indisponibilidad de la plataforma, el área de remuneraciones genera un pago según el promedio de los últimos meses con 30 días trabajados.

Habiéndose señalado lo anterior, y atendiendo a las consultas realizadas, cumpla con informar lo siguiente:

1. Respecto de la primera consulta, debe hacerse presente que el artículo 21 del Código del Trabajo, indica:

*“Jornada de trabajo es el tiempo durante el cual el trabajador debe prestar efectivamente sus servicios en conformidad al contrato.*

*Se considerará también jornada de trabajo el tiempo en que el trabajador se encuentra a disposición del empleador sin realizar labor, por causas que no le sean imputables.”*

De la disposición citada, este servicio ha señalado en el Ordinario N°4096, de 24.09.2012, que se adjunta, que:

*“Del precepto legal anterior se infiere, que se entiende por jornada de trabajo, el tiempo durante el cual el trabajador presta efectivamente sus servicios al empleador en conformidad al contrato, considerándose también como tal, el lapso que permanece sin realizar labor, concurriendo en forma copulativa las siguientes condiciones.*

*a.- Que se encuentre a disposición del empleador, y*

*b. Que la inactividad provenga de causas no imputables a su persona.*

*(...) Ahora bien, en el caso que nos ocupa, si la caída del sistema computacional se produce mientras el trabajador se encuentre prestando servicios efectivamente, el periodo de inactividad que le afecte constituiría jornada laboral, imputable a él, y de este modo deberá ser remunerada, de conformidad a lo pactado por las partes expresa o tácitamente, y, a falta de dicho pacto, según el promedio de lo percibido en los tres últimos meses laborados, en conformidad a lo dispuesto en la doctrina vigente de este Servicio, contenida en el dictamen N°5791/383, de 24.11.1998.”*

Establecido lo anterior, y respecto de la materia consultada, según consta en los informes de fiscalización parte del presente informe, se verificó la existencia de anexos de contrato de trabajo que contemplan dentro de sus cláusulas pactos sobre la forma en que se pagará la remuneración en aquellos periodos en que existan capacitaciones, retroalimentaciones de equipo, caídas de sistema u otros problemas técnicos atribuibles a la empresa, que impidan al trabajador desarrollar sus labores.

Conforme a lo analizado en los párrafos que anteceden, es posible colegir que, el empleador, sin perjuicio de las estipulaciones contractuales convenidas con sus trabajadores, debe otorgar el pago de la remuneración pactada, en caso de existir caídas de los sistemas computacionales que afecten el desempeño del trabajador, mientras se encuentra presentando sus funciones, de acuerdo con lo señalado en la doctrina de esta Dirección.

Finalmente, cabe hacer presente que, sin perjuicio de lo dispuesto en la doctrina administrativa analizada, es necesario destacar que, en la especie, la empresa tiene pactadas cláusulas que regulan expresamente la materia en cuestión, y dichas estipulaciones contractuales no establecen distinciones respecto a cuáles plataformas informáticas que utilizan los trabajadores en el desarrollo de sus labores, deben presentar interrupciones para que la empresa proceda a pagar lo convenido.

2. Respecto de la segunda consulta, referida a la forma de cálculo de una eventual compensación, cabe remitirse a lo previamente señalado, en cuanto a que se ha constatado la existencia de una cláusula en los anexos de contrato de trabajo, que obliga al empleador a pagar al trabajador, proporcionalmente de acuerdo al promedio de remuneraciones variables percibido por el mismo en los últimos 3 meses con 30 días trabajados, en casos en que existan caídas de sistema informáticos u otros problemas técnicos atribuibles a la empresa.

3. En cuanto a la tercera consulta, se hace presente que, siendo la consulta referida al pago de una remuneración variable, el artículo 54 bis inciso 3° del Código del Trabajo, establece que:

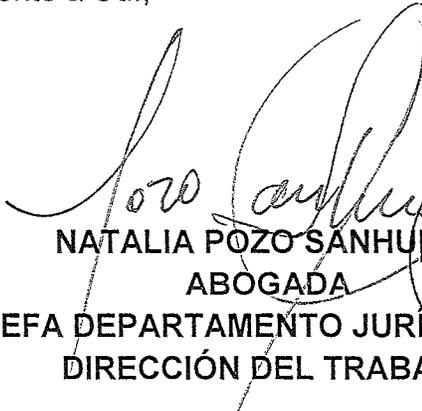
*“Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo anterior, y conforme a lo señalado en los incisos precedentes, las liquidaciones de remuneraciones deberán contener en un anexo, que constituye parte integrante de las mismas, los montos de cada comisión, bono, premio u otro incentivo que recibe el trabajador, junto al detalle de cada operación que le dio origen y la forma empleada para su cálculo.”*

De lo anterior se desprende, que es obligación del empleador incorporar a las liquidaciones de remuneraciones un anexo que debe contener el monto de lo pagado, junto con el detalle de cada operación que le dio origen y la forma empleada para su cálculo, por lo que, respecto de lo consultado, el empleador tiene la obligación de incorporar en el anexo de remuneración los elementos utilizados para calcular la remuneración pactada en la cláusula octava, debiendo contener, por tanto, aquella información que permite establecer los periodos en que se vio afectada la producción del trabajador por los motivos señalados en dicha cláusula.

En consecuencia, sobre la base de las consideraciones formuladas, disposiciones legales citadas y jurisprudencia administrativa invocada, cumplo con informar a usted:

- 1) En casos en que existan caídas de sistema informáticos u otros problemas técnicos atribuibles a la empresa "Sociedad de Cobranzas Payback S.A.", en momentos en que los trabajadores se encuentren desarrollando sus labores, esta se encuentra obligada al pago de lo convenido en sus contratos de trabajo y en los anexos de este;
- 2) El empleador tiene la obligación de incorporar a las liquidaciones de remuneraciones un anexo que debe contener, el monto de lo pagado, junto con el detalle de cada operación que le dio origen y la forma empleada para su cálculo, debiendo incluir, en este caso, aquella información que permite establecer los periodos en que se vio afectada la producción del trabajador por los motivos señalados en dicha cláusula.

Saluda atentamente a Ud.,

  
NATALIA POZO SANHUEZA  
ABOGADA  
JEFA DEPARTAMENTO JURÍDICO (S)  
DIRECCIÓN DEL TRABAJO



  
GMS/AGS  
Distribución

- Jurídico
- Partes
- Control

Adjunto: Ord. N°4096 de 24.09.2012