

Santiago, diez de noviembre de dos mil veinte.

VISTOS, OÍDOS Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que ha comparecido ante este Primer Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago, **LETICIA MERCEDES CHAVES VALDÉS**, cesante, C.I. N° 16.414.075-K, domiciliado para estos efectos en Avenida Alonso de Córdova N° 5.870, oficina 815, de la comuna de Las Condes; interponiendo demanda en procedimiento monitorio en contra de **INTEGRAMÉDICA S.A.**, del giro de Servicios Médicos, Rol Único Tributario N° 76.098.454 - K, representada por Doña **Andrea Etna Camacho Merino**, Abogada, C.I. N° 12.251.797-7, ambos domiciliados en Los Militares N° 4.777, piso 8, de la Comuna de Las Condes.

Expone la demandante que ingresó a prestar servicios bajo régimen de subordinación y dependencia con fecha 01 de abril de 2.012. A la época de su despido se encontraba ejerciendo el cargo de Teleoperadora. Con fecha 17 de abril de 2.020, fue desvinculada invocando la causal establecida en el inciso primero del artículo 161 del Código del Trabajo, esto es “Necesidades de la Empresa.

Expone que firmó un finiquito en el que se reservó el derecho demandar por despido injustificado, vulneración de todos sus derechos fundamentales y en particular la garantía a la salud, diferencia en los montos, descuento de seguro de cesantía y demás indemnizaciones.

Estima la causal invocada genérica en la formulación de la carta de despido.

Sostiene que en el contrato colectivo de trabajo firmado el 18 de noviembre de 2.019, se acordó el pago de un bono de cumplimiento de indicadores de servicio y satisfacción usuaria, también denominado (NPS) a cada trabajador, el cual en virtud de lo establecido en la cláusula número 13 del citado instrumento, página 9 debió pagarse en el mes de febrero del presente año. Atendida la forma de cálculo que corresponde al equivalente a 2 UF.

Además en el mismo instrumento se dispuso en cláusula décimo tercera el pago de un bono ascendiente al equivalente en pesos chilenos de 1.5 UF, para los



trabajadores de “Contact Center” a pagarse los meses de junio y enero de cada año. No se realizó dicho pago que para enero pasado correspondía a \$42.507.

Refiere que además existe una diferencia de movilización a pagar que el mismo contrato fijó en de \$51.000. A partir de dicho mes la suma de \$17.307, por lo cual se produce una diferencia de \$202.158, en total.

Pide en definitiva el pago del recargo legal, \$1.517.860; devolución del seguro de cesantía por \$512.781; pago de bono NPS por \$56.927; bono Contact Center por \$42.507; Diferencia Movilización: Correspondiente a \$202.158. Todo lo anterior con reajustes, intereses y costas.

SEGUNDO: Que en su contestación la demandada ha expuesto que efectivamente ella fue parte de más despidos en distintos rubros y áreas de la empresa en un contexto de pandemia y también viniendo del estallido social.

Dice que la carta contiene antecedentes concretos. Se cerraron 4 centros médicos. La empresa presta servicios médicos principalmente ambulatorios. En abril el Ministerio de Salud toma el control de todas las clínicas y prohíbe las prestaciones que no eran esenciales. La actora estaba precisamente para el agendamiento de esas prestaciones.

La cláusula transitoria tercera fue contemplada para una situación distinta donde era para cajeros y que tenía que ver con un proceso de reconversión con la implementación de tótems de auto atención. Además exige que el finiquito se firme sin reserva, cuestión que no ocurre.

El bono nps depende del cumplimiento de los niveles de atención de niveles de servicios que no se cumplieron.

En cuanto al denominad contact center, este no fue pagado y no correspondía porque está contemplado.

En cuanto a la movilización, este se encuentra pagado y se detalla en las liquidaciones. En noviembre se pagó y en los otros días se paga por los días proporcionales que correspondan.

TERCERO: Que llamadas las partes a conciliación, esta no prosperó.



CUARTO: Que no hay controversia entre las partes acerca de la existencia de la relación laboral. Fecha de inicio y de término; remuneración percibida; monto de la AFC \$512.781; labores desempeñadas de teleoperador; despido por la causal de necesidades de la empresa.

Se han fijado como hechos a probar el contenido de la carta de despido y efectividad de las declaraciones expuestas en él; circunstancias o condiciones bajo las cuales se pagaba la asignación de movilización. Monto de la misma y cumplimiento por la demandante de los requisitos para su exigibilidad; condiciones bajo los cuales se pagaban los bonos NPS y Contact Center. Requisitos para su devengo y cumplimiento por parte de la actora de ellos.

QUINTO: Que la parte demandada ha incorporado como instrumental consistente en copia de contrato de trabajo de fecha 1 de abril del año 2012, entre Integramédica Centros Médicos y Leticia Mercedes Chaves Valdes.; carta de desvinculación de fecha 17 de abril del año 2020; con comprobante de envío a DT y a Correos de Chile; contrato colectivo suscrito con el Sindicato Nacional de fecha noviembre de 2019; copia de correo electrónico de febrero de 2020 que contiene el comunicado con los centros médicos que se ganaron el bono NPS por haber cumplido con los requisitos para ello; registro de Asistencia año 2019 a 2020, inclusive, de Trabajadora; set de cartas de despido efectuadas por la empresa en el área del call center y en el área dental de Integramédica de la misma época y por la causal de necesidades de la empresa. (92 cartas); planilla Excel comparativa de llamadas entre el año 2019 y 2020, que refieren la disminución de llamados recibidos por la plataforma de call center, mostrando la disminución del 59% en el mes de abril; planilla Excel con comparativo de consultas médicas con detalle de especialidades de los años 2019 y 2020, con una disminución del 60,8% en el mes de abril; estado acumulado de ingresos de la Red Integramédica que refleja la disminución sostenida y permanente de los mismos desde febrero a junio de 2020; planilla Excel de ventas efectuadas según especialidad ambulatoria, comparativo enero a noviembre 2019; Set de 837 cartas de despido de la Red Integramédica año 2020, por la causal de necesidades de la empresa; copia de las



cartas en que se informa el cierre de 4 centros médicos de Integramédica ocurridos en el primer semestre de 2020; noticia de medio de comunicación Publimetro, de fecha 28 de octubre 2019, titulada “Desconocidos queman entrada a estación Santa Lucía del Metro durante manifestaciones”; noticia de medio de comunicación Mega noticias de fecha 14 de mayo de 2020, titulada “Integramédica anuncia cierre de ocho centros de atención en el país”; Resoluciones N° 203, 215, 341 y 591 emitidas por el Ministerio de Salud que contiene las normas sanitarias producto del Covid 19, en particular aquello que dispone “el Subsecretario de Redes Asistenciales efectúe la coordinación clínica de todos los centros asistenciales del país, públicos y privados. Esta medida tendrá el carácter de indefinida, hasta que las condiciones epidemiológicas permitan su suspensión. Postérguense las cirugías electivas cuyo retraso no signifique un riesgo grave para la salud del paciente. Las medidas de este acápite tendrán el carácter de indefinidas, hasta que las condiciones epidemiológicas permitan su suspensión.”; cuadro comparativo de ventas por área años 2019 y 2020 que reflejan disminuciones de hasta el 80%; liquidaciones desde marzo del año 2019 al término de la relación laboral 18. Presentación denominada “Reconversión Cajas” de Integramédica, Gerencia de Personas, 26 de abril de 2019; Respuesta oficio de la DT N°2/4688/2020, de 7 de septiembre de 2020, que incide en causa RIT T-1289-2020, caratulada “PORTALES/INTEGRAMÉDICA S.A.” y adjunto archivo que contiene las desvinculaciones de Integramédica S.A., durante el periodo comprendido entre el 1 de diciembre de 2019 y el 31 de mayo de 2020, por la causal de necesidades de la empresa, con indicación del nombre y RUT de los trabajadores despedidos; Protocolo de atención dental contingencia COVID -19, de fecha junio de 2020, contiene la instrucción consistente en que se “Debe explicar claramente al paciente qué procedimientos son electivos y preferiblemente diferibles. Gastos Insumo de Protección personal efectuados por la Red Integramédica, en el periodo comprendido entre abril y agosto de 2020, con el detalle de los mismos; Protocolo de atención dental Contingencia COVID – 19, Integramédica. “Debe explicar claramente al paciente qué procedimientos son



electivos y preferiblemente diferibles.”; Cuadro con detalle de ventas dentales, que contiene el detalle de boxes, asistentes, pacientes y prestaciones realizadas en el área dental; Comunicado Red Integramedica sobre estado de la operación de la red, en el que se comunica a los trabajadores las medidas que la empresa ha tomado para enfrentar la crisis, el alza de los insumos, disminución del 80% de la actividad de la red..

A su vez la demandante presenta Copia de finiquito de fecha 05 de mayo de 2.020; convenio colectivo de fecha 18 de noviembre del año 2.019; liquidaciones de Sueldo del año 2.020; Publicación en página “Chiletrabajos.cl/trabajo/encargada-de-agenda-2156585.

SEXTO: Que además han declarado los siguientes testigos de los cuales se da resumen a sus dichos a continuación.

a) **Gisselle Flores Castillo:** Dice que trabaja desde el 2011 en el contact center sub área workforce que es el área de planificación del contact center.

Sabe que la demandante era ejecutiva de plataforma y que realizaba contestación de llamados.

El contact center estaba en la comuna de La Florida.

Ahora están en teletrabajo.

Sabe que está por el despido de la ejecutiva. No tiene más antecedentes de los despidos de la ejecutiva.

Desde octubre de 2011 tuvieron bajas en la cantidad de llamadas y se hacía difícil controlar los servicios. En enero y febrero tuvieron vacaciones, pero ya en marzo tuvieron una baja considerable en el llamado de las plataformas. Un lunes recibían 20 mil llamados y pasado la quincena de marzo recibían 7 mil, 6 mil y la dotación que tenían sobrepasaba lo que necesitaban.

En abril después de las semanas de abril se despidió a un grupo considerable de ejecutivos.

Decretada la pandemia, se trabajó con la idea de que los ejecutivos trabajaran desde su casa.

El motivo exacto del despido no lo conoce. Es algo que ve RR.HH.



b) **Matías Zamorano Bastidas:** Trabaja para la demandada en el call center desde hace casi 10 años en el área de workforce.

La demandante era ejecutiva de call center y era parte de un grupo de 54 personas de los cuales se prescindió de sus servicios al haber ido bajando los tráficos de llamadas. Ello ocurre desde octubre de 2019.

La desvinculación es de abril.

Ya en la pandemia tuvieron la mitad del tráfico de llamado y se generaron productos como la videoconsulta que no requerían llamados.

El dimensionamiento les informaba que debían trabajar con solo la mitad de la gente, pero aún se mantienen en los 2/3.

Desde esa salida no se han contratado más personas y han seguido saliendo inclusive.

SÉPTIMO: Que la parte demandada ha fundamentado el despido incorporando un serie de planillas de cálculo apócrifas, sin la documentación que constituyen el soporte del dato y en virtud del cual ellos constituirían su consolidación, como son las del comparativo de llamadas, registro de consultas, estados de ingresos y comparativos de ventas.

A partir de ellos no es posible concluir con certidumbre que los fundamentos generales del despido concurren en lo tocante a la baja de consultas médicas y la baja de llamados. Del mismo modo, el comportamiento a la baja de ingresos aludidas. La declaración de los testigos en ese sentido es genérica para sustentar la causal invocada.

Tampoco se pueden comprobar las diferencias de aumento del valor de los insumos a partir de los listados que se han acompañado con documentos de las mismas características.

El tribunal da por cierto que la empresa ha comunicado a empresas inmobiliarias la suspensión de las operaciones en tres centros determinado lo que es apoyado por las noticias del Portal Mega pero de ellos tampoco se puede concluir que implique una baja en la demanda al poder eventualmente ser dichos usuarios a otros centros de la misma red.



El protocolo de atención dental tampoco se entiende considerando que la demandante no trabajaba en dicha unidad.

La carta emitida por el Gerente General si bien reconoce el cierre de ciertos centros médicos, reconoce un 80% de rebaja de la actividad en la red sin saber la fecha del documento.

Finalmente y en relación con las Resoluciones Ex. 203 y 215 esta prohíbe las cirugías electivas en su N° 32, pero no prohíbe otro tipo de tratamientos o consultas que se pueden dar en centros médicos de la demandada. La Resolución ex N° 341, 591 es posterior a la carta por lo que resulta impertinente.

Así, si bien no es posible soslayar, obviar la existencia de la pandemia que ha significado la irrupción del denominado Coronavirus, los efectos en la actividad de cada sector de la economía en particular deben ser analizados y probados, máxime si la parte que concurre esgrimiendo dicha situación es un establecimiento de salud, los cuales se supone son los que más demanda han tenido en este período aciago.

Como se ha dicho más arriba, todo el sustrato estadístico que fundamenta la decisión de despido ha tenido como basamento principalmente planillas de cálculo sin autor conocido.

Dado lo anterior, la acción por despido improcedente deberá ser acogida.

OCTAVO: Que, en lo tocante al descuento del aporte por seguro de cesantía cabe hacer presente que las llamadas indemnizaciones por término de contrato y sin entrar en las discusiones doctrinarias presentes en el concierto nacional, persiguen objetivos distintos y tienen una causa diversa: así, la indemnización sustitutiva de aviso previo es una compensación por lucro cesante por incumplimiento de la anticipación prescrita en el artículo 162 inciso 4 del Código del Trabajo; la indemnización por años de servicios es derechamente una prestación de seguridad social de cargo del empleador, ya que para su procedencia solo basta el mero transcurso del tiempo de vigencia de relación laboral y que el despido se ejecute conforme a las causales del artículo 161 del Código del Trabajo. Abona esta tesis el que de la misma pueda descontarse el



aporte por seguro de cesantía del empleador (que es parte integrante del sistema de seguridad social). Cuando el despido es declarado como improcedente, el recargo correspondiente en cuanto a su naturaleza jurídica es una prestación indemnizatoria sujeta a un baremo que además para efectos de su procedencia prescinde de escudriñar en la existencia de un eventual dolo o culpa del empleador ni en la valoración de los perjuicios y su relación de causalidad, lo que supone aliviar o relevar de prueba en esta materia al trabajador.

Adicionalmente, para efectos de esclarecer esta circunstancia, se deber recurrir a una interpretación armónica del artículo 168 y 169 del Código del Trabajo, en relación con el artículo 13 de la Ley 19.728.

La primera de las normas citadas expone “...Si el juez estableciere que la aplicación de una o más de las causales de terminación del contrato establecidas en los artículos 159 y 160 no ha sido acreditada, de conformidad a lo dispuesto en este artículo, se entenderá que el término del contrato se ha producido por alguna de las causales señaladas en el artículo 161, en la fecha en que se invocó la causal, y habrá derecho a los incrementos legales que corresponda en conformidad a lo dispuesto en los incisos anteriores...”. La norma no expone como debe ser calificada la situación del artículo 161.

El artículo 169 a su vez plantea la hipótesis de que el trabajador estime improcedente la causal y la eventualidad de su rechazo. Tampoco se le otorga una nueva denominación: ora ilegal, ora nulo, etc. Sigue siendo un despido por la causal “necesidades de la empresa”, al que habría que agregar el calificativo de “improcedente”.

De esta manera, no cobra aplicación la regla contenida en el artículo 13 del texto enunciado más arriba y resulta dable la imputación por parte del empleador y tener por pagada la indemnización en aquella parte.

NOVENO: Que respecto a las otras prestaciones demandadas, cabe tener presente que la parte demandante ha incorporado un finiquito que si bien contiene una reserva de “prestaciones” en ella no hay mención expresa a los bonos que se están cobrando y las diferencias de asignación de movilización demandadas en el



libelo por lo que cobraría relevancia la declaración de dicho instrumento en cuanto a haber recibido todas la remuneraciones convenidas.

Sin perjuicio de lo anterior y en cuanto al fondo de la controversia, la cláusula quinta del contrato colectivo establece que la asignación de movilización es de \$51.000 mensuales y que se pagará conforme al proporcional de los días efectivamente trabajados. Se pudo apreciar el pago de este guarismo en noviembre, diciembre de 2019 y enero de 2020. Los de febrero, marzo y abril fueron inferiores por no haberse cumplido con la asistencia completa, por lo que nada se adeuda

La cláusula 13^a del mismo estatuto establece el bono NPS y que son elegibles para el mismo los trabajadores que se desempeñan en centros médicos, cuestión que no ocurre respecto de la demandante.

El bono contact center se contempla en el mismo acápite y está dirigido a tele operadores y correspondía informar en diciembre de cada año para ser pagado en enero en este caso. Sin embargo el libelo nada dice en cuanto al cumplimiento de los requisitos de la actora para su cobro por lo que no cumple en esta parte con lo dispuesto en el artículo 499 del Código del Trabajo en relación con el 446 N° 4 del mismo estatuto.

DÉCIMO: Que el resto de la prueba rendida en autos debidamente analizada en nada altera las conclusiones a las que se ha arribado en la presente sentencia,

Y visto además lo dispuesto en los artículo 1, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 41, 42, 162, 163, 168, 172, 173, 415, 420, 423, 446, 496 y siguientes del Código del Trabajo se declara:

I.- Que se acoge la demanda interpuesta por **LETICIA MERCEDES CHAVES VALDÉS**, , C.I. N° 16.414.075-K, en contra de **INTEGRAMÉDICA S.A.**, Rol Único Tributario N° 76.098.454 – K; solo en cuanto se declara indebido el despido sufrido con fecha 17 de abril de 2020, debiendo la demandada pagar la suma de \$1.517.860 por concepto legal de un 30%.

II.- Que en todo lo demás se rechaza la demanda.



III.- Que cada parte pagará sus costas al no haber sido ninguna completamente vencida.

Las sumas ordenadas pagar más arriba están sujetas a los reajustes e intereses contemplados en el artículo 173 del Código del Trabajo.

Regístrese y archívese en su oportunidad.

RIT M-1925-2020

RUC N° 20- 4-0279202-8

Dictada por Eduardo Ramírez Urquiza, Juez Titular del Primer Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago.

