

Santiago, veinticuatro de septiembre de dos mil veinte.

VISTOS, OIDOS Y CONSIDERANDO

PRIMERO: Que, comparece don JOSÉ LUIS PALMA URRRA, Abogado, soltero, Cédula de Identidad N° 13.911.546-5, domiciliado para estos efectos en Avenida Alonso de Córdova N° 5.870, oficina 815, de la comuna de Las Condes, en representación de doña Claudia Josefina Soto Norambuena, cesante, C.I. N° 7.981.295-1, de su mismo domicilio, quien de conformidad con lo dispuesto en los artículos 168, 420, letra a), 423, 496 y demás pertinentes del Código del Trabajo, interpone Demanda en Procedimiento monitorio sobre despido injustificado y cobro de prestaciones 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, en virtud de los fundamentos de hecho y derecho que a continuación pasa a exponer:

Señala que su representada es ex trabajadora de SOCIEDAD INTEGRAMEDICA S.A, Sociedad del giro de servicios médicos, a la cual ingresó a prestar servicios bajo régimen de subordinación y dependencia con fecha 16 de abril de 2.018, 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”, toda vez que al encontrarse desarrollando sus funciones normales, el señalado día. Se le avisó verbalmente dicha circunstancia e informándosele además que le llegaría a su domicilio la carta que contendría los fundamentos respecto de las

causas de su desvinculación aviso el cual tuvo efecto inmediato, en ese mismo momento.

Si bien la carta de aviso no llegó al domicilio de su representada, a través de sus ex compañeras de trabajo, supo el tenor de la comunicación que a otras efectivamente les llegó. Los hechos en que funda la causal están descritos de forma genérica, imprecisa, sin indicación de plazos ni antecedentes específicos, claros y sin aludir a circunstancias actuales del establecimiento de la empresa y sin dar mayores detalles de los efectos del supuesto “complejo escenario económico”. En efecto, la carta de forma muy genérica indica de forma textual lo siguiente:

Por medio de la presente, comunicamos a usted la decisión de la empresa de poner término a su contrato de trabajo, a contar del día de hoy, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 161 inciso primero del Código del Trabajo, esto es, “Necesidades de la empresa” establecimiento o servicio Los hechos en que se fundamenta la decisión del despido son los siguientes:

1. - *Como es de su conocimiento la empresa en la actualidad se encuentra enfrentando un complejo escenario económico, derivado del delicado momento que se encuentra viviendo el país con ocasión de la emergencia mundial provocada por la enfermedad Covid- 19, en virtud de la cual, se ha decretado Estado de Catástrofe Nacional.*

2. - *Ello ha significado la dictación de una serie de medidas por parte de la autoridad, como toque de queda nacional, cordones sanitarios y cuarentena obligatoria que han afectado diversos sectores, comunas y regiones del país, lo que ha afectado en forma significativa la operación de la empresa, pues el público general, destinatario de*

nuestros servicios de atención médica y procedimientos ambulatorios, ha resuelto no asistir a atenderse en los centros médicos.

En efecto, el distanciamiento social como medida preventiva - tan necesaria para combatir esta enfermedad - ha implicado un cambio en las condiciones de la economía y del mercado, que son completamente imprevisibles y que ciertamente han afectado profundamente nuestra operación.

3. - Para fundamentar lo anterior, debemos señalar que durante el mes de marzo del presente año, las consultas médicas sufrieron una baja de un 21% en comparación con el año anterior, y para el mes de abril, esta baja alcanza a un 76% aproximado proyectado.

En términos numéricos esto implica que en el mes de abril la Compañía dejará de realizar aproximadamente 100.000 consultas médicas.

4. - Esta situación se ha traducido necesariamente en una baja esencial en las actividades que usted desarrolla, lo que ha quedado en evidencia en que en los primeros 9 días del mes de abril, se registran más de 100.000 llamados menos al contact center donde usted presta sus servicios.

5. - Agrava la situación, los serios perjuicios que experimentamos en el último trimestre del año 2019, entre ellos saqueos de centros médicos e incluso el incendio que afectó al edificio donde se encuentra el establecimiento más emblemático que tiene Integramédica ' '

6. - Todo lo anterior, ha implicado que la sustentabilidad de la empresa se vea afectada seriamente, en especial en lo relacionado

con las áreas de soporte que en esta oportunidad se ha resuelto desvincular.

Esta decisión cuya fecha de implementación estaba considerada para inicios de este año, fue suspendida por la administración, con el único ánimo de volver a reevaluar la situación e intentar descubrir algún mecanismo que nos permitirá seguir funcionando de la misma manera.

7. - Al día de hoy la disminución de ingresos de la Compañía ha sido de un 34% para el mes de marzo y para el mes de abril se proyecta una baja de un 79%.

8.- Los análisis efectuados muestran qué aun saliendo de esta grave crisis actual, nuestra empresa deberá realizar profundas transformaciones, por lo que hoy lamentablemente debemos comenzar con una estructura de soporte a los centros médicos completamente diferente a la actual, por lo que se ha adoptado la decisión de reducir la operación, afectando esta decisión a un grupo importante de trabajadores de todos los rangos al interior de la empresa, y por cierto del contact center donde usted presta sus servicios, radicando acá la decisión de proceder con su despido."

Afirma que sin perjuicio de no haberle llegado la comunicación señalada, tomó conocimiento, por parte de sus ex colegas que debía concurrir a la notaría a suscribir el correspondiente finiquito. Con fecha 05 de mayo de 2.020 suscribió finiquito con su ex empleador, en donde recibió el pago de indemnización por años de servicio, sustitutiva de aviso previo y feriado legal y proporcional, descontando el seguro de cesantía. Debido a que no estaba de acuerdo con la causal aplicada y con el descuento del seguro de cesantía, realizo reserva de acciones en los siguientes términos:

“Me reservo el derecho para demandar por despido injustificado, vulneración de todos mis derechos fundamentales y en particular la garantía a la salud, diferencia en los montos, descuento de seguro de cesantía y demás indemnizaciones.

Afirma que principalmente el incumplimiento que se alega en este caso tiene que ver con la falta de cumplimiento, de parte de su ex empleador, el cual no le envió la correspondiente comunicación por escrito de la manera descrita en el artículo 162 del Código del Trabajo. Incumplimiento el cual acarrea, en definitiva, que el despido del cual fue objeto sea del todo improcedente y carente de causal, ya que la falta de la señalada comunicación conlleva dicha consecuencia, establecida en el artículo 168 del <código del Trabajo.

Sin perjuicio de lo señalado y de haber cumplido el demandado con la obligación formal, en cuanto al envío de la carta de aviso de término de la relación laboral al domicilio de su representada, entonces dice lo siguiente.

Expone que el demandado cita una causal de desvinculación injustificada, indebida e improcedente, invocando la causal de despido contenida en el Art. 161 inciso primero del Código del Trabajo, esto es "Las necesidades de la empresa, establecimiento o servicios", en circunstancias que la carta de aviso de despido no cumple con las formalidades legales en cuanto a no contener hechos específicos y concretos, ya que de su relato no se hace una relación específica y pormenorizada de los hechos en que se funda dicha causa legal, siendo estos muy genéricos e inespecíficos.

En efecto, indica que el Art. 162 del Código del Trabajo impone al empleador la obligación de señalar no solo la causa legal que motiva la decisión del despido -que en este caso es la causal contenida en el

Art. 161 inciso primero del mismo cuerpo legal- sino que también cuáles son los hechos en que se funda. Lo que se busca es proteger el derecho del trabajador para lograr un equilibrio o igualdad de armas, ya que éste solamente en la demanda tendrá la posibilidad de rebatir o efectuar consideraciones en torno a los hechos que configuran la causal indicados en la carta de despido. En este sentido, en la carta de aviso de despido, señala que la resolución adoptada es decisión cuya fecha de implementación estaba considerada para inicios de este año, fue suspendida por la administración, con él único ánimo de volver a reevaluar la situación e intentar descubrir algún mecanismo que nos permitirá seguir funcionando de la misma manera, sin explicar por qué motivos ese proceso se traduce en una supuesta reorganización y reestructuración. Menos aún, la carta explica cómo es que dichos supuestos procesos van a mejorar la productividad, ni tampoco señala cuáles son los costos asociados y las supuestas nuevas medidas de seguridad. Ni tampoco se señala en cuánto disminuyó la liquidez de la empresa. De la explicación que la empresa trata de dar, se advierte que es un sinnúmero de razones muy genéricas, carentes de contenido, sin indicación montos, fechas, plazos, normativas aplicables, ni tampoco se indica en qué consisten esos procesos que hace indispensable la separación de su representada.

En suma, manifiesta que la carta de despido no dice nada en concreto que me permita poder rebatir los hechos en ella contenidos, quedando prácticamente en la indefensión frente al juego de palabras y supuestos allí esgrimidos. El Art. 162 del Código del Trabajo, inciso primero, dispone que la carta de aviso debe indicar "la o las causales invocadas y los hechos en que se funda" . Por consiguiente, la carta en que se me comunica el despido a su representada debe expresar de forma precisa, no vaga, las razones de hecho y de derecho en que se fundamenta. Estas menciones son tan importantes, que la jurisprudencia

y la doctrina ha señalado que carece de valor el aviso en que no se expresen.

No obstante, lo antes dicho, señala cual la real motivación que da lugar al despido de su representada. Consta en documento que se adjunta a esta presentación que con fecha 18 de noviembre de 2019 y en virtud de lo prescrito en el artículo 320 y siguientes del Código del Trabajo, la Sociedad demandada suscribió un denominado "contrato colectivo de trabajo", con el Sindicato Nacional Interempresa de Trabajadores de la Salud Privada. En dicho instrumento, que tiene una vigencia de tres años a contar de la fecha de su suscripción, la Sociedad Integramédica, se obligó, según consta en la cláusula tercera de las transitorias contenidas en la página 28 y 29 del este, a pagar en caso de efectuar despidos colectivos, las indemnizaciones que legalmente procedieren, recargando la de por años de servicio en un 30% y adicional a ello, no descontar el aporte del empleador a la AFC.

Así mismo indica que en la carta individualizada se señala expresamente por el empleador, el punto número 6 que: "Esta decisión cuya fecha de implementación estaba considerada para inicios de este año, fue suspendida por la administración, con el único ánimo de volver a reevaluar la situación e intentar descubrir algún mecanismo que nos permitirá seguir funcionando de la misma manera".

En consecuencia, tomando en cuenta que, a la fecha de desvinculación de su representada, fueron despedidas esgrimiendo idéntica causal a más de 30 personas, esta es una decisión arbitraria, que ya se encontraba contemplada por la demandada y fue tomada por ella con antelación a la grave situación sanitaria que afecta al país, haciendo uso de aquella para ahorrarse el pago que se comprometió a realizar, puesto que estas desvinculaciones ya se tenían contempladas.



Conforme a lo señalado anteriormente, el Art 454 N° 1 del Código del Trabajo, prescribe que “en los juicios sobre despido corresponderá en primer lugar al demandado la rendición de la prueba, debiendo acreditar la veracidad de los hechos imputados en las comunicaciones a que se refieren los incisos primero y cuarto del artículo 162, sin que pueda alegar en el juicio hechos distintos como justificativos del despido” . En este orden de ideas, corresponderá al ex empleador acreditar los hechos en que sustenta la causal legal invocada, esto es, acreditar las necesidades de la empresa, la cual fue señalada de forma vaga y genérica, sin aportar ningún dato específico y determinado para establecer su ocurrencia, no haciendo referencia siquiera a alguna fecha en que habría ocurrido la supuesta baja de productividad.

Afirma que siendo el despido injustificado, corresponde que se le restituya a su representada lo descontado por concepto de aporte al seguro de cesantía de cargo del empleador, por la suma de \$260.847.- Y se aplique el recargo legal del 30%, dispuesto en el artículo 168 del Código del Trabajo, por la suma de \$521.426.-

Sostiene que además, en el ya mencionado "Contrato colectivo de Trabajo" , otorgado 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, y el valor de este sistema a la época en que se debió cumplir esta obligación, monto el cual ascendió a \$28.463. Es que se le adeuda a su representada, por este concepto la suma total de \$56.927.-

En cuanto a prestaciones impagas, señala que en virtud del señalado contrato colectivo ya tantas veces mencionado, específicamente en su página 10, cláusula décimo tercera se estipuló 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. En el caso de su representada, no se realizó dicho pago que para enero pasado correspondía a \$42.507.-

Todos estos conceptos corresponde aplicarlos por estar contenidos en el instrumento legalmente otorgado ya señalado y el hecho de que a su representada le sea aplicable, consta desde luego del mismo documento en su cláusula denominada "Extensión de Beneficios" que rola a página 29 de este, en virtud de la cual se estipuló de manera expresa que todos los beneficios contenidos en aquel contrato le serán prorrogables a los demás trabajadores de la Sociedad Integramédica SA.

Previas citas legales solicita tener por interpuesta demanda por despido injustificado y cobro de prestaciones, en contra de SOCIEDAD INTEGRAMEDICA S.A., representada por doña Andrea Etna Camacho Merino, todos ya individualizados, procediendo a declarar lo siguiente:

I) Que la actora mantuvo una relación de carácter laboral con la demandada Sociedad Constructora Polonesa Limitada, a la luz del artículo 7° del Código del Trabajo.

II) Que el despido de su representada es injustificado.

III) En virtud de lo anterior, que se condene a la demandada al pago de las siguientes prestaciones e indemnizaciones:

- Recargo legal: Correspondiente 30% de las indemnizaciones legales, lo que equivale a la suma de \$521.426.- o la suma que se estime en derecho.

- Devolución del seguro de cesantía: Correspondiente a \$260.847.- o la suma que se estime en derecho.

VI) Reajustes e intereses legales sobre las cantidades adeudadas, en conformidad a los artículos 63 y 173 del Código del Trabajo.

VII) Bonos:

- NPS: Correspondiente a \$56.927.- o la suma que se estime en derecho.

- Contact Center: Correspondiente a \$42.507.- o la suma que se estime en derecho.

VIII) Las costas de la causa.

SEGUNDO: Que, en la audiencia de estilo comparece la demandada, quien contesta la demanda solicitando su rechazo, con costas.-

Afirma que el despido se encuentra justificado y no dice relación con la reconversión de trabajadores, sino con temas financieros y económicos, conforme se indica en la carta de despido.

Menciona que no corresponde aplicar en autos la cláusula 3° transitoria, ya la empresa en el año 2019 inició una reestructuración y reconversión, presupuesto que no concurre en autos. Y que además para que procediera el trabajador debía firmar finiquito sin reserva de derechos, circunstancia que no se verifica en la especie.

En cuanto a la causal invocada, señala que esta se justifica en disminución sostenida de llamadas, lo que genera la necesidad de reestructurar el call center.



Respecto al bono NPS, cláusula 13° del contrato colectivo, no se cumplieron con los requisitos que generar sus devengamiento, por lo que nada se le adeuda a la demandante por dicho concepto.

En cuanto al bono contact center, señala que nunca ha sido pagado por la empresa, por lo que tampoco se le adeuda a la demandante suma alguna por el mismo.

Adiciona que la devolución del aporte de AFC, no resulta procedente conforme ha sido resuelto por la jurisprudencia.

Concluye solicitando el rechazo de la demanda, con costas.

TERCERO: Que, se celebró la audiencia única, oportunidad en la que llamadas las partes a conciliación, esta no se produjo. Luego se establecieron como hechos pacíficos, los siguientes:

1. Existencia de una relación laboral entre las partes, fecha de inicio, función desempeñada, lugar en donde se prestaban los servicios, remuneración pactada y efectivamente percibida.

2. Que el término de los servicios se produjo con fecha 17 de abril del 2020 en virtud de la causal del artículo 161 inciso primero del Código del Trabajo, esto es, necesidades de la empresa en cumplimiento de las formalidades legales respecto de la existencia de la carta y el envío de la misma en tiempo y forma.

3. Que la demandante suscribió finiquito con fecha 05 de mayo de 2020 oportunidad en la que se le pagó por indemnización sustitutiva del aviso previo la suma de \$869.044, por indemnización por años de servicio la suma de \$1.738.088 y por descuento de AFC la suma de \$260.847 oportunidad en la que además la demandante se reservó a demandar por despido injustificado, aporte AFC y otras prestaciones.



Y como hechos controvertidos:

1. Efectividad de los hechos contenidos en la carta de comunicación de término de los servicios en virtud de la causal invocada.

2. Efectividad que a la demandante se le adeuda el bono NPS y Contact center, en su caso, monto adeudado por este concepto.

3. Contenido y alcance de la cláusula transitoria del contrato colectivo suscrito por la demandante.

CUARTO: Que, las partes para acreditar sus dichos, ofrecieron e incorporaron al proceso, los siguientes medios legales de convicción:

PARTE DEMANDADA OFRECE E INCORPORA:

Documentos:

1. 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

2. Contrato colectivo suscrito con el Sindicato Nacional de fecha noviembre de 2019, al que pertenecía la actora

3. Documento que da cuenta del envío de la carta de despido al domicilio de la demandante, con fecha 17 abril de 2020

4. Copia del finiquito firmado por la demandante con fecha 27 de abril del presente año, con reserva de derechos

5. Carta de despido de fecha 17 de abril de 2020

6. Comprobante de aviso a la DT del despido de la actora

7. Registro de asistencia año 2019 y año 2020 de la actora



8. Liquidaciones de remuneraciones período agosto 2019 a mayo 2020.

9. Copia de 168 cartas de despido efectuadas por la empresa en el área del call center de la misma época de la actora y copia de su envío por correos de Chile

10. Cuadro excell que contiene la dotación del call center y sus variaciones

11. Set de finiquitos firmados por los trabajadores desvinculados del call center (47 finiquitos)

12. Planilla excell con comparativo de consultas médicas 2019 y 2020

13. Planilla excell con comparativo de ventas 2019- 2020

14. Cuadro comparativo con disminución de llamados

15. Copia de aproximadamente 830 cartas de despido efectuadas en Integramédica por necesidades de la empresa durante el año 2020

16. Copia del cierre de 4 centros médicos de Integramédica ocurridos en el primer semestre de 2020

Testimonial:

Rinden testimonial previamente juramentados don Sebastián Orlando Zamorano Bastidas, CI 15.339.650-7, y don Cristóbal Torrealba del Río, CI 12.722.974-0, cuyas declaraciones constan en audio.

DEMANDANTE OFRECE E INCORPORA:

Documental:

1. - Copia de finiquito de fecha 05 de mayo de 2020.



2. - Convenio colectivo de fecha 18 de noviembre del año 2.019.
- 3.- Certificado de cotizaciones Previsionales.
4. - Liquidaciones de sueldo del presente año.

Testimonial:

Rinde testimonial previamente juramentada doña Maritza Toro Molina, cédula de identidad N° 9.968.879 - 3

La demandada exhibe los siguientes documentos:

1. Liquidaciones de sueldo de la demandante desde diciembre de 2.019 a abril del año 2.020.
2. Contrato de Trabajo de la demandante y todos sus anexos.

QUINTO: Que analizados los elementos de convicción allegados a los autos, conforme lo dispone el artículo 456 del Código del Trabajo, esto es, en virtud de las reglas de la sana crítica, esta sentenciadora ha llegado a las siguientes conclusiones:

a)Que, a juicio de esta sentenciadora, atendida la circunstancia que la separación de los servicios del actor se ha producido por decisión del empleador, es necesario considerar que el legislador a través de la Ley 20.260, conmina al empleador en estos casos rendir en primer término la prueba, a fin de acreditar la veracidad de los hechos imputados en la comunicación a que se refiere el artículo 162, en sus incisos primero y cuarto, del Código del Trabajo, viéndose en la imposibilidad de poder alegar en juicio hechos distintos de aquellos indicados en la carta y como justificativos del despido, ello conforme queda establecido en el artículo 454 N° 1, inciso segundo del Código del Trabajo; que esta determinación a todas luces tiene cierta lógica pues la judicialización acerca de la calificación del despido, se produce



necesariamente como respuesta de la decisión del empleador, en específico respecto de los fundamentos que este tuvo en vista a fin de tomar aquella decisión, y determina que exista cierta coherencia entre los hechos que causan el despido y aquellos que deben ser objeto de prueba.

Que el incumplimiento de esta norma, produce indefensión para ambas partes, pues el trabajador habrá de pretender que se califique que la decisión de su empleador ha sido injustificada, toda vez que ha sido separado de sus funciones sin que se le exprese de forma alguna las razones que se consideraron para proceder de esa manera; y por otra el empleador, también se verá impedido e imposibilitado de demostrar, validar y dar legitimidad a la determinación que significó la desvinculación del trabajador a sus servicios.

b) Que cabe entonces referirse acerca de la calificación del término de los servicios de que ha sido objeto el demandante y para tales efectos, este tribunal fue ilustrado por la demandada con la misiva que le fuera enviada, cuyo tenor es el siguiente:

Por medio de la presente, comunicamos a usted la decisión de la empresa de poner término a su contrato de trabajo, a contar del día de hoy, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 161 inciso primero del Código del Trabajo, esto es, "Necesidades de la empresa" establecimiento o servicio Los hechos en que se fundamenta la decisión del despido son los siguientes:

1.- Como es de su conocimiento la empresa en la actualidad se encuentra enfrentando un complejo escenario económico, derivado del delicado momento que se encuentra viviendo el país con ocasión de la emergencia mundial provocada por la enfermedad Covid- 19, en virtud de la cual, se ha decretado Estado de Catástrofe Nacional.

2. - *Ello ha significado la dictación de una serie de medidas por parte de la autoridad, como toque de queda nacional, cordones sanitarios y cuarentena obligatoria que han afectado diversos sectores, comunas y regiones del país, lo que ha afectado en forma significativa la operación de la empresa, pues el público general, destinatario de nuestros servicios de atención médica y procedimientos ambulatorios, ha resuelto no asistir a atenderse en los centros médicos.*

En efecto, el distanciamiento social como medida preventiva - tan necesaria para combatir esta enfermedad - ha implicado un cambio en las condiciones de la economía y del mercado, que son completamente imprevisibles y que ciertamente han afectado profundamente nuestra operación.

3. - *Para fundamentar lo anterior, debemos señalar que durante el mes de marzo del presente año, las consultas médicas sufrieron una baja de un 21% en comparación con el año anterior, y para el mes de abril, esta baja alcanza a un 76% aproximado proyectado.*

En términos numéricos esto implica que en el mes de abril la Compañía dejará de realizar aproximadamente 100.000 consultas médicas.

4. - *Esta situación se ha traducido necesariamente en una baja esencial en las actividades que usted desarrolla, lo que ha quedado en evidencia en que en los primeros 9 días del mes de abril, se registran más de 100.000 llamados menos al contact center donde usted presta sus servicios.*

5. - *Agrava la situación, los serios perjuicios que experimentamos en el último trimestre del año 2019, entre ellos saqueos de centros médicos e incluso el incendio que afectó al edificio*



donde se encuentra el establecimiento más emblemático que tiene Integramédica' '

6. - *Todo lo anterior, ha implicado que la sustentabilidad de la empresa se vea afectada seriamente, en especial en lo relacionado con las áreas de soporte que en esta oportunidad se ha resuelto desvincular.*

Esta decisión cuya fecha de implementación estaba considerada para inicios de este año, fue suspendida por la administración, con el único ánimo de volver a reevaluar la situación e intentar descubrir algún mecanismo que nos permitirá seguir funcionando de la misma manera.

7. - *Al día de hoy la disminución de ingresos de la Compañía ha sido de un 34% para el mes de marzo y para el mes de abril se proyecta una baja de un 79%.*

8.- *Los análisis efectuados muestran qué aun saliendo de esta grave crisis actual, nuestra empresa deberá realizar profundas transformaciones, por lo que hoy lamentablemente debemos comenzar con una estructura de soporte a los centros médicos completamente diferente a la actual, por lo que se ha adoptado la decisión de reducir la operación, afectando esta decisión a un grupo importante de trabajadores de todos los rangos al interior de la empresa, y por cierto del contact center donde usted presta sus servicios, radicando acá la decisión de proceder con su despido."*

c) Que cabe tener en consideración que la causal de necesidades de la empresa está referida a una causal de término de contrato de trabajo objetiva, por lo que, para que pueda ser invocada por el empleador es necesaria la concurrencia de ciertos hechos o situaciones que la hagan procedente, no dependiendo de su mera voluntad; así

también la misma se encuentra referida a circunstancias graves o irremediables en que se encuentra el empleador, pudiendo tener su origen en motivos derivados del funcionamiento de la empresa, como modernización o racionalización de ella, o en circunstancias de carácter económico, como las bajas en la productividad, cambio en las condiciones de mercado o de la economía, debiendo estos problemas económicos no ser transitorios o subsanables y aquí el carácter de necesario del despido, constituye un requisito sine qua non de la causal invocada.

d) Que, la demandada para acreditar sus dichos incorporo copia de 168 cartas de despido efectuadas por la empresa en el mes de abril, de las que si bien es posible inferir que se habrían efectuados despidos por la causal de necesidades de la empresa, de su tenor no es posible concluir con meridiana claridad que aquellos correspondan al área de la actora, esta es, call center por cuanto en ellas no se indica ni el cargo ni el área de los destinatarios, hechos que además contrastado con la declaración de don Matías Zamorano, aquello no sería posible pues afirmo en estrados que del call center se desvincular 54 trabajadores de 254. Que, respecto al cuadro Excel que contiene la dotación del call center y sus variaciones; Planilla Excel con comparativo de consultas médicas 2019 y 2020, y Planilla Excel con comparativo de ventas 2019- 2020, cierto es que dichos documentos consisten en planillas creadas por la demandada, que contiene información y datos, que no han podido ser comparados con los documentos de los que emana la información ahí indicada, no fue incorporado al proceso registros de llamados, registros de consultas médicas, ni tampoco libro de ventas, balances u otro documento idóneo al efecto, que permita establecer que los datos ingresados a las tablas Excel sean fidedignos, en cuanto a los finiquitos firmados por los trabajadores desvinculados, lo cierto es que de ellos se puede concluir que se desvincularon a diversos trabajadores,

entre ellos teleoperadores, jefes de área, administrativos, analistas, administrativos, Supervisora, tesoreros, ejecutivos de ventas.

Asimismo, se incorporó la declaración de don Cristóbal Torrealba y de don Sebastián Zamorano, de las que es posible concluir que durante el mes de marzo y abril de 2020, se produjo una baja en las llamadas telefónicas que recibían los teleoperadores, las que proyectadas establecían la necesidad de desvincular a los trabajadores del call center, por cuanto había disminuido su trabajo, lo que ocurrió debido a la pandemia que atraviesa el País, sumado a las bajas que ya se habían experimentado desde la crisis social, que influyo también en la baja de atenciones médicas, lo que incluso provocó el cierre de 4 o 5 centros médicos. Agrega el testigo Zamorano, que del universo de teleoperadores debía despedirse al 50% pero con esfuerzo solo fueron despedidos alrededor de 54 trabajadores, y que para efectos de determinar a quienes se desvinculaba se recurrió al promedio de productividad que habían tenido durante el último periodo, desvinculando a quienes tenían menor porcentaje.

Que, establecido lo anterior es posible concluir que el despido del que fue objeto la actora, no se ajustó a derecho. En efecto, no fue incorporada prueba que permita acreditar los hechos establecidos en la carta de despido, relativos a “Al día de hoy la disminución de ingresos de la Compañía ha sido de un 34% para el mes de marzo y para el mes de abril se proyecta una baja de un 79%”, pues como se indicó las tablas Excel incorporados son insuficientes para poder determinarlo, así como la declaración de los testigos en juicio, teniendo presente en aquella conclusión que en virtud de la envergadura de la empresa demandada, debían existir documentos tributarios o contables que habrían podido estimar su afirmación como efectiva, lo que no ocurrió limitándose como se dijo a incorporar documentos creados por

la empresa sin ningún antecedente que permita sostener que son efectivos los datos en ellos establecidos, que además como se dijo la causal invocada en virtud de los fundamentos utilizados y la prueba incorporada carece de la objetividad y gravedad que se requiere, en este sentido la misiva señala que la decisión se toma en razón de la proyección que se hace, es decir, no de hechos ciertos y efectivos sino de lo que se puede presumir ocurrirá, luego fue acreditado que el call center sigue funcionando con un tercio de su dotación, si es que lo que menciona la demandada en cuanto al número de trabajadores es efectivo, lo que como se dijo al Tribunal no le consta, indicando el testigo Zamorano, que la decisión de desvincular a unos y no otros fue tomada en razón de su promedio de productividad, sin mencionar en detalle el proceso utilizado, los datos que fueron analizados, antecedentes que tampoco fueron incorporados en autos, siendo aquella circunstancia suficiente para concluir que el despido de la demandante carece de la objetividad que se requiere, y obedece a un simple arbitrio de la demandada.

Que, respecto a los señalado por la demandada en la carta de despido, respecto a los perjuicios que experimentados por la empresa en el último trimestre del año 2019, entre ellos saqueos de centros médicos e incluso el incendio que afectó al edificio donde se encuentra el establecimiento más emblemático que tiene Integramédica, no fue incorporado antecedente ideo alguno que dé cuenta de que aquellos se verificaron, siendo insuficiente lo dichos de testigos para tal efecto, pues como se ha dicho la demandada debe contar con los antecedentes contables que acrediten tales afirmaciones, los que no fueron incorporados.

Que, a mayor abundamiento conviene indicar que si bien no puede desconocerse por esta Juez, que la pandemia que nos afecta ha

producido una afectación real en todas las esferas de la sociedad, y especialmente en la economía del país, en virtud de las medidas adoptadas por la autoridad sanitaria, las que evidentemente pueden influir en el rubro en el que se desempeña la demandada produciendo una baja en la demanda de prestaciones médicas en sus diversas aristas, aquello no puede implicar per se que en el juicio, en donde está llamada a acreditar los hechos que configuran la causal invocada en la especie, no se acredite fehacientemente los hechos que se alegan, pues en esta sede hay principios que deben imperar, como es la “estabilidad en el empleo”, máxime cuando conforme señala la propia demandada los datos que llevaron a la decisión de desvincular a un gran número de trabajadores, son proyecciones y no datos duros, los que además se reiteran no fueron acreditados con la prueba idónea, teniendo presente también que en virtud de la crisis que afecta al País, era posible adoptar medidas tendientes a evitar desvinculaciones precisamente con la finalidad de propender a la mantención del vínculo laboral, considerando que en el futuro ojala próximo, se retomen las labores con mediana normalidad, y esta proyecciones puedan variar si es eran tales, adicionándose a la antedicha conclusión que la decisión de despedir a la actora, fue tomada cuando recién estábamos enfrentando la pandemia que nos aqueja, es decir, no era posible sostener conforme a las máximas de experiencia, que era lo que iba a ocurrir ni el tiempo que en los circunstancias podían variar.

Que lo señalado de manera precedente logra formar plena convicción a esta sentenciadora, que el despido del demandante no se produjo por las necesidades de la empresa tantas veces señalada por la demandada. A mayor abundamiento, aceptar que la causal pueda ser invocada bajo las condiciones que la demandada pretende, significa abrir un espacio de arbitrariedad que no se condice con un sistema de

despido reglado, como es el que consagra la legislación laboral actualmente vigente.

e) Que por las consideraciones expresadas precedentemente se califica que el término de los servicios del cual fue objeto la actora ha sido improcedente, por lo que la indemnización por años de servicios, deberá ser incrementada en un 30%, conforme lo establece la letra a) del artículo 168 del Código del Trabajo.

f) Que, respecto a lo solicitado por devolución del descuento de AFC, conviene indicar que a juicio de esta magistrado, aquellas prestaciones no debe ser restituida a la actora, aun cuando se haya declarado improcedente su despido, ya que la misma no invalida el despido del que fue objeto, conclusión a la que se arriba en virtud del análisis de los dispuesto en el inciso tercero del artículo 168 del Código del Trabajo, en el evento de no ser acreditadas las causales del artículo 159 y 160 del mismo cuerpo legal, se entenderá que el término se produjo por la causal del artículo 161 inciso primero, esta es, necesidades de la empresa, únicas hipótesis entonces que permiten y producen el efecto de modificar y/o dejar sin efecto la causal mal invocada por el empleador, situación que en autos, no se produce.

Que, además el sentido del artículo 13 de la ley 19.728, no admite otra interpretación, como asimismo se desprende del artículo 52 de la misma Ley, el que dispone que acogida la pretensión del trabajador, deberán pagarse la prestaciones que corresponda conforme al artículo 13, es decir, el pago de las indemnizaciones con la imputación establecida en el inciso segundo del mismo, pues de otro modo habría señalado el citado artículo 52, que el pago debía realizarse conforme al artículo 13 salvo en lo dispuesto en su inciso segundo, hipótesis que el legislador no contempló.

Que por ultimo conviene indicar, que entender de una manera distinta, la aplicación del artículo 13 ya citado, significaría establecer sanciones al empleador adicionales a las que la ley contempla en el evento de declararse el despido de un trabajador como improcedente, injustificado, o indebido, lo que en nuestra legislación no resulta posible, pues las normas que regulan estatutos sancionatorios, son y deben ser de derecho estricto.

Que, en virtud de lo señalado y analizado precedente solo cabe rechazar lo solicitado por el concepto en análisis.

g) Que, respecto a lo señalado por el demandante, en cuanto a “No obstante, lo antes dicho, señala cual la real motivación que da lugar al despido de su representada, consta en el contrato colectivo de fecha 18 de noviembre de 2.019, en el que la Sociedad Integramédica, se obligó, según consta en la cláusula tercera de las transitorias contenidas en la página 28 y 29 del este, a pagar en caso de efectuar despidos colectivos, las indemnizaciones que legalmente procedieren, recargando la de por años de servicio en un 30% y adicional a ello, no descontar el aporte del empleador a la AFC” , lo cierto es que aquello a juicio del Tribunal, no resulta ser efectivo, pues del análisis de la mentada cláusula tercera, y lo señalado por el testigo Torrealba, la misma fue establecida en el evento de que los despidos masivos se produjeran por la denominada “reconversión” , el que consiste en modificar labores que antes efectuaban trabajadores por el uso de mecanismos tecnológicos, dichos que conforme la sana critica resultan razonables para explicar en qué consiste la “reconversión” , ejemplificando aquello el testigo mencionado, con el caso de los cajeros y los módulos de autoatención, presupuesto que no fue acreditado fue el origen del despido de la actora, corroborando la decisión respecto a la improcedencia de la alegación en análisis, que la misma norma

transitoria, señala expresamente que para su aplicación que el trabajador debe firmar finiquito sin reserva, presupuesto que no concurre en la especie.

h) Que, respecto a los bonos reclamados, NPS, y contact center ha de tenerse presente lo que dispone expresamente la cláusula 13° del contrato colectivo, que señala: "La empresa pagará semestralmente a cada trabajador afecto a este contrato colectivo, un bono por la suma de 2,0 UF por el cumplimiento de la meta semestral de "NPS" definida por la empresa.

El bono correspondiente al cumplimiento de metas del primer y segundo semestre de cada año se pagará en los meses de agosto y febrero respectivamente, de los años de vigencia de este contrato colectivo.

El pago de este bono se aplicará y medirá en relación al centro médico donde el trabajador haya prestado sus servicios. Si en un mismo periodo, el trabajador prestó sus servicios en más de un centro médico, el bono se calculará proporcionalmente al tiempo que prestó sus servicios en cada centro y de acuerdo al grado de cumplimiento de la meta en cada uno de los centros en que prestó sus servicios.

La empresa publicará y actualizará semestral mente en los meses de agosto y febrero, en la intranet corporativa, los resultados actualizados del cumplimiento de "NPS" de todos los centros, junto con enviar los mismos resultados a la organización sindical, para su conocimiento.

Por su parte, para aquellos trabajadores que se desempeñen en el contact center de la Empresa, se pagará semestralmente a cada trabajador con contrato indefinido, un bono por la suma de 1,5 UF brutas por el cumplimiento semestral de los indicadores que la empresa

determine e informe en su oportunidad, los que considerarán en forma copulativa:

- a) Resultados de la encuesta mensual de satisfacción usuaria. (NPS)
- b) Resultado satisfacción neta global del cargo Teleoperador de 75 puntos y más.
- c) Que cada trabajador no haya incurrido en quiebre de atención en el semestre respectivo.

Las mediciones del cumplimiento semestral se realizarán en los meses de junio y diciembre de cada año, por lo que si se obtiene el cumplimiento el bono se pagará los meses de julio y enero respectivamente” .-

Que, en virtud del tenor de lo pactado respecto a los bonos en análisis, no es posible concluir que en la especie la actora tuvo derecho a percibir los mismos, atendida la falta de antecedentes incorporados por ella, para efectos de acreditar que cumplió con los requisitos requeridos para su devengamiento, siendo insuficiente en este sentido lo señalado por la único testigo de la demandante, quien se limitó a señalar que la empresa les había señalado que se habían cumplido las metas y luego cambio de opinión, debiendo entonces rechazarse lo solicitado por dicho conceptos.

SEXTO: Que la prueba aportada ha sido analizada conforme a las reglas de la sana crítica, sin alterar los principios de la lógica ni las máximas de la experiencia de este Tribunal, conforme a lo dispuesto en el artículo 456 del Código del Trabajo; y el resto de las alegaciones y probanzas no contienen información que contradiga aquellos hechos



asentados por los medios que se han tenido en consideración para resolver la presente controversia.

Visto además, lo dispuesto en los artículos 1, 7, 8, 9, 161 inciso 1° , 162, 168, 172, 173 y 446 a 462 del Código del Trabajo, **SE DECLARA:**

I - Que el despido del que fue objeto la demandante con fecha 17 de abril de 2020, es improcedente.

II.-Que la demandada **INTEGRAMEDICA S.A**, deberá pagar a la actora, ya individualizada en autos, la siguiente prestación:

a) \$521.426.-, por recargo del 30% de la indemnización por años de servicios de conformidad al artículo 168 letra a) del Código del Trabajo.-

III.- Que la suma ordenada pagar lo será con los reajustes e intereses que disponen los artículos 63 y 173 del Código del Trabajo.-

IV. - Que en lo demás se rechaza la demanda.

V. - Que cada parte pagará sus costas.

Ejecutoriada que esté la presente sentencia, cúmplase con lo dispuesto en ella, dentro de quinto día. En caso contrario, certifíquese dicha circunstancia y pasen los antecedentes al Juzgado de Cobranza Laboral y Previsional.

Regístrese y archívese en su oportunidad.

RIT : M-1923-2020

RUC: 20- 4-0279197-8



1° Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago

Pronunciada por doña DANIELA DE LOS ANGELES
GONZALEZ MARTINEZ, Juez (S) del Primer Juzgado de
Letras del Trabajo de Santiago.

En Santiago a veinticuatro de septiembre de dos mil veinte, se notificó
por el estado diario la sentencia precedente.

