- # Solicitudes FACSO

Postergación de Semestre

Tomás Emilio Valencia Valdés Boletines

Activo

20753483-8

Año Ingreso	2020	Email	tomas.valencia.v@ug.uchile.cl
Tipo Ingreso	Ingreso Regular 658	Dirección	
Carreras	• Licenciatura en Sociología v6 Regular • Sociología v6 Regular	Teléfono	0

Solicitud

Tipo de Solicitud	**Postergación de Semestre**
Fecha	Hoy, **29-03-2021** a las 13:28 hrs.
Período para la solicitud	2021 Primer Semestre
Causas indicadas por el estudiante	Buenas tardes, solicito la postergación de mis estudios para ambos semestres del presente año. El motivo es que debo trabajar por lo que por este año no podré continuar con las actividades académicas. Adjunto mi contrato de trabajo.

APORTA
CONTACT CENTER

CONTRATO DE TRABAJO
("Ejecutivo Telefónico de Call Center")

En Santiago de Chile, a **3 de Febrero de 2021,** entre la sociedad **"APORTA Contact Center SPA"**, **RUT: 76.265.994 - 8**, representada para estos efectos por **Don Gabriel Barrionuevo, RUT: 22.262.736 - 2** domiciliado en calle Merced Nº 838 Piso 10 Torre A oficina Nº 101, comuna de Santiago Centro, Ciudad Santiago, en lo sucesivo "APORTA" o "El Empleador" y por la otra **Don Tomas Emilio Valencia Valdés, Rut: 20.753.483 - 8,** de nacionalidad Chilena, nacido el 3 de Mayo de 2001**,** estado civil Soltero, domiciliado en Ignacio Carrera Pinto Nº 4971**,** comuna de Macul, de la ciudad de Santiago, en adelante "El Trabajador" se ha pactado el siguiente contrato de trabajo:

Entre las partes individualizadas precedentemente se suscribe el presente contrato de trabajo para cuyo efecto los contratantes convinieron en denominarse Empleador y Trabajador, respectivamente, y sujetarse a las normas contenidas en dicho contrato, reglamentos, instrucciones y procedimientos emanados del Empleador, a las normas del Código del Trabajo, sus modificaciones y demás leyes pertinentes, sobre seguridad y previsión social.

I NATURALEZA DE LOS SERVICIOS Y LUGAR EN QUE SE PRESTAN

PRIMERO: **Don Tomas Emilio Valencia Valdés** desempeñará el cargo de **"Ejecutivo Telefónico de Call Center"**, estas funciones serán desarrolladas en las oficinas ubicadas en Avenida Libertador General Bernardo O'Higgins Nº 1367 Piso Nº 6, comuna de Santiago, en la ciudad de Santiago, pudiendo ser trasladado a otro domicilio, a labores similares, dentro de la ciudad o comuna, por causa justificada, sin que ello importe menoscabo para el Trabajador.

Las partes acuerdan, que estos servicios serán prestados, según la modalidad, jornada de trabajo y turnos que presente la cartera que le sea asignada, asignación que podrá ser mensual, trimestral, semestral o anual. La asignación será informada al trabajador, con la debida anticipación, sin la necesidad de generar un anexo para el cambio, bastando solo la notificación.

II DESCRIPCION DE CARGO DE EJECUTIVO TELEFÓNICO DE CALL CENTER

SEGUNDO: El **"Ejecutivo Telefónico de Call Center",** es un trabajador dependiente que desarrolla sus servicios en el área operacional de la empresa, con funciones definidas para las empresas ligadas al Empleador en calidad de mandantes, haciendo uso de los sistemas de comunicación suministrados por el Empleador, como teléfonos o sistemas de computación destinados a la gestión de Call Center, teniendo un estricto conocimiento de los elementos legales de su gestión y de los requerimientos del mandante. Se entenderá por Mandante el Cliente del Empleador y por Cliente el Cliente del Mandante.

El **"Ejecutivo Telefónico de Call Center"** acepta como objetivo de su contratación que los resultados de su gestión, deben alcanzar el 100% de las metas propuestas, procurando siempre superar estas expectativas, lo que puede lograr a través de una administración efectiva y un correcto control de los siguientes elementos que se detallan a continuación:

RESPONSABILIDAD DEL CARGO

1. En atención a las restricciones legales que podrían afectar a la actividad y que constituye la función para la cual fue contratado el Trabajador, las partes acuerdan en elevar a la categoría de esencial la obligación del Trabajador de cumplir estrictamente con la Ley

APORTA
CONTACT CENTER

de Protección al Consumidor, debiendo el trabajador tener en consideración, especialmente, que:

a. No puede realizar ninguna conducta que afecte la privacidad del hogar, la convivencia normal de sus miembros ni la situación laboral del cliente.
b. Sólo puede efectuar llamadas o visitas al domicilio del cliente en el horario establecido para ello, legalmente o de acuerdo a lo indicado por el mandante. Son días hábiles todos los no feriados.
c. En general, no puede realizar aquellas conductas que el Reglamento Interno de la Empresa establezca como incumplimiento grave de las obligaciones del contrato.

En consecuencia, cualquier infracción por parte del trabajador a la Ley de Protección al Consumidor, y en especial a las prohibiciones establecidas, dará origen a la causal de despido establecida en el Artículo 160 Nº 7 del Código del Trabajo, esto es "incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato", poniéndose inmediatamente, luego de incurridos en los hechos, término a la relación laboral, sin derecho a indemnización alguna.

2. Siempre debe cumplir los procedimientos establecidos para las carteras y cedentes que le sean asignado, ciñéndose a las instrucciones y estrategias que le sean entregadas por su supervisor o la respectiva jefatura.

3. Es de vital importancia manejar con el cliente las alternativas que le hayan sido asignadas para cada cartera, debiendo seguir el script entregado por sus superiores, que constituye su pauta de gestión.

4. En el proceso de la gestión de Televentas, Telemarketing, encuestas u otras relativas al Call Center, deberá procurar obtener la mayor información del cliente, a fin de ser incorporada a la base de datos de la empresa y del mandante, incluso y según su cartera es parte de su gestión, precisamente, la búsqueda de mayores datos del cliente.

5. Las carteras que se le asignen, tendrán el carácter de rotativas, por lo que debe asumir cada cartera que le sea asignada.

6. Es un objetivo principal y esencial que, en su desempeño, que logre cumplir con el mínimo de gestiones asignadas a cada cartera. Dentro del proceso debe ingresar al sistema computacional, cada gestión efectivamente realizada, la adulteración o entrega de datos falsos, constituye causal directa de término de su contrato. Es causal de despido inmediato, el hacer mal uso o ingresar datos falsos al sistema para fingir una operación o gestión telefónica realizada.

7. El teléfono asignado para sus labores de Call Center, no puede ser usado para llamadas particulares. De acuerdo a lo establecido en el artículo 58 inciso 2º del Código del Trabajo, el trabajador autoriza desde ya a su empleador para que le sea descontado de su remuneración todo el gasto correspondiente al pago de las llamadas telefónicas efectuadas de manera abusiva, tanto a red fija como a celulares.

8. Solo podrá ingresar a páginas de Internet destinadas a la localización de datos de algún cliente, quedando vedadas aquellas que no son útiles para este objetivo.

APORTA
CONTACT CENTER

9. Durante la campaña asignada, usando el sistema de **"DISCADOR"** no podrá desconectarse de esta herramienta, sin previo aviso y autorización del supervisor, atendida a la necesidad de contar con un mínimo de agentes conectados para el normal funcionamiento de la herramienta (hardware y/o software).

10. Todo trabajador al ingresar a la empresa se le asignará una cuenta de correo electrónico, personal e intransferible, con un código de acceso, el que deberá mantener en secreto, ya que es su clave de acceso y de su responsabilidad. Esta cuenta solo podrá ser usada para el envió y recibo de correos relacionados con su trabajo, no pudiendo ser usado para fines personales.

III RESPONSABILIDADES CONFORME A LA NATURALEZA DE SUS SERVICIOS Y GENERALES DE LA EMPRESA.

TERCERO: El **"Ejecutivo Telefónico de Call Center"**, atendida la naturaleza de sus servicios para el empleador, deberá cumplir y respetar estrictamente con las siguientes responsabilidades que se señalan a continuación:

1. Es esencial el respetar y cumplir los reglamentos del empleador, las instrucciones internas del mismo y, en general, todas las disposiciones que se hayan dictado o se dicten en el futuro para el funcionamiento de la empresa. En especial, cumplir las normas del Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad de la empresa y sus modificaciones, quedando obligado a leer todas las instrucciones guías de procedimientos u otros documentos que expresen políticas de la empresa.

2. Guardar la más absoluta reserva sobre las operaciones del empleador, situaciones internas de cualquier especie o las que ejecuten sus clientes y proveedores, de las cuales tenga conocimiento en el ejercicio de su cargo o se entere por otras circunstancias. El trabajador está obligado a mantener secreto de la información a la que tenga acceso. La obligación de confidencialidad no se extinguirá por el hecho de haber terminado el trabajador de laborar en la empresa, por tanto, subsiste la obligación del trabajador de mantener secreto de la información a que tenga acceso mientras trabaje en APORTA, aun cuando éste ya haya sido separado de sus funciones, dando origen a las responsabilidades legales en caso de infracción a esta obligación.

3. Trabajar durante la jornada de trabajo acordada en forma exclusiva para el empleador, en los términos convenidos en este contrato. Se le prohíbe al trabajador, efectuar negociaciones o cualquier otra actividad que tenga o no tenga relación con el giro del negocio del empleador durante las horas de trabajo. Además, fuera de las horas de trabajo, el trabajador no podrá realizar actividad alguna que esté comprendida en el giro del negocio de la empresa, como la prohibición de constituir empresas relacionadas con la Industria del Call Center y/o prestar servicios a empresas del sector directa o indirectamente, así como el uso de activo fijo, financiero o información de la Compañía para beneficio propio, de un tercero o de nuestra competencia, a menos que cuente con autorización escrita del Empleador.

4. Cumplir con los horarios fijados en el presente contrato y con aquellos que fije el Empleador, registrando día a día su asistencia y cumpliendo con las instrucciones que en este respecto le sean entregadas. Queda establecido que esta obligación es de carácter esencial, por lo que, en caso de llegar el trabajador atrasado por más de cinco

minutos, se hará acreedor de una carta de amonestación, de la cual se enviará copia a la Inspección del Trabajo. Si el trabajador acumulare dos o más cartas de amonestación, será despedido sin derecho a indemnización, en virtud que en este acto se acuerda que: "el no iniciar la jornada laboral a la hora establecida por el empleador, constituye un incumplimiento grave a las obligaciones que impone el contrato, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 160 Nº 7 del Código del Trabajo".

5. Le está prohibido realizar actos fraudulentos y/o ilegales que beneficien a la Compañía o a sí mismos, aunque para estos efectos cuente con el consentimiento del Cliente, así mismo y en caso de que tome conocimiento de algún hecho de esta naturaleza, deberá dar cuenta a sus superiores o al representante del empleador, verbalmente o por escrito de ello, como de cualquier circunstancia o hecho de carácter ilegal o reñido con la moral y las buenas costumbres, de que tome conocimiento y que ocurran dentro de la empresa y sus distintas oficinas, que afecten a la empresa, sus clientes o a terceros.

6. Mantener el respeto adecuado en su trato, sea con sus superiores, representantes del empleador, profesionales o personal externo que preste servicio para la empresa y en general, con el personal de la empresa.

7. Cuidar y Preservar en óptimas condiciones los materiales utilizados y encomendados a su cuidado, ya sea en forma temporal o permanente, tales como mobiliario, útiles, cintillos, instalaciones y dependencias en general, informando de los desperfectos que notaren en ellos a objeto de que ellos no se agraven o se originen deterioros debido al descuido y proponiendo soluciones factibles.

8. Mantener siempre una buena presentación personal, ordenada, formal y acorde a sus funciones. No podrá presentarse al trabajo en estado de ebriedad o sus derivaciones, consumir o introducir bebidas alcohólicas o cualquier clase de drogas, salvo aquellas recetadas médicamente y debiendo justificar su uso ante su superior jerárquico.

9. Participar activamente de los cursos de Capacitación que disponga la empresa, los cuales deberá aprobar y asistir con un porcentaje superior al 70%.

El Ejecutivo Telefónico de Call Center recibirá llamados de usuarios para solicitar información de beneficios y sus requisitos, estados de trámite y saber dónde se realizan los trámites. Su función será exclusivamente entregar al usuario, con protocolos de atención regulados por el Mandante, la información que aparece en los sistemas dispuestos para ello, sistemas que sólo permiten consultas y no permiten ingreso o modificación de datos. En caso de consultas más complejas, el Ejecutivo Telefónico de Call Center escalará el llamado al Supervisor del Mandante.

El Ejecutivo Telefónico de Call Center registrará en el sistema del Mandante de trazabilidad de atenciones, donde quedarán registrados los llamados y las respuestas de las Ejecutivos Telefónicos De Call Center. Sin perjuicio de ello el llamado quedará guardado en audio, por un periodo de 3 meses el Mandante realizará escuchas para verificar el debido cumplimiento de los procedimientos.

IV DE LAS REMUNERACIONESCUARTO: "El Empleador", pagará a al Trabajador por sus servicios y por mensualidad vencida, las siguientes remuneraciones, bonos y asignaciones:

Sueldo Base: Percibirá la suma mensual de **$422.959.-** (CUATROCIENTOS VEINTIDOS MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y NUEVE PESOS).

APORTA
CONTACT CENTER

Gratificación: Tendrá derecho a percibir la gratificación legal anticipada, conforme a lo establecido en el Art. 50 del Código del Trabajo. En consecuencia, de acuerdo a lo señalado, la empresa para los efectos del pago de este beneficio en virtud de dicha opción, abonará al Trabajador el 25% de lo pagado en los respectivos ejercicios por concepto de remuneraciones mensuales, con un tope de hasta 4,75 ingresos mínimos mensuales.

Cualquier prestación que el empleador conceda al Trabajador, fuera de las señaladas en el contrato, sus modificaciones o anexos, y otros documentos escritos o disposiciones legales vigentes, se entenderá conferida a títulos de mera liberalidad, no otorgada derecho alguno al Trabajador, y en consecuencia el empleador podrá suspenderlo a su entero arbitrio en cualquier momento.

Al monto de sus remuneraciones se le harán los descuentos legales, como de previsión, salud, impuestos, los descuentos por atrasos o inasistencias, como así también aquellos autorizados por el Trabajador. Recibirá el Trabajador, al momento del pago de sus remuneraciones, la correspondiente liquidación de sueldo, con el detalle de días trabajados, bonos, asignaciones, monto de lo pagado en cada caso, descuentos y alcance líquido final, autorizando el Trabajador le sea enviada por correo electrónico, a la dirección que el Trabajador indique en su ficha de ingreso a la empresa, siendo de responsabilidad del Trabajador informar de cualquier cambio, teniendo un plazo de tres días hábiles para reclamar de su contenido, contado desde su recepción en la dirección de correo electrónico designado.

Las remuneraciones se pagarán por mes vencido, dentro de los primeros cinco días del mes siguiente al que se remunera, fecha que obedece al cierre contable de la empresa, para determinar bonos especiales mensuales cuando correspondan y con una frecuencia de 30 días entre cada pago de sueldo.

Las partes acuerdan que el monto de sus remuneraciones se podrá pagar de las siguientes formas, en dinero efectivo con moneda nacional, cheque o vale vista nominativo, tarjetas vista o transferencia electrónica.

QUINTO: Todo pago adicional que pueda percibir el Trabajador, constituye una mera liberalidad del empleador y por lo tanto no pasa a formar parte de su contrato y no constituye un derecho adquirido, por consiguiente, el empleador podrá suspender el pago, cuando así lo estime, sin expresión de causa. Así mismo, si el Trabajador es beneficiado de cualquier forma, sea en dinero o especies, por parte de uno de nuestros clientes, no representa una remuneración o bonificación otorgada por el empleador y no le es exigible a este.

V JORNADA DE TRABAJO

SEXTO: La jornada laboral será de 45 horas a la semana, distribuida de lunes a viernes en turnos rotativos, que será avisado a lo menos con una antelación de una semana antes del inicio del turno asignado, no pudiendo modificar unilateralmente dichos turnos o presentarse a trabajar en horarios

APORTA
CONTACT CENTER

y turnos que no le han sido asignados. Estos Turnos son en los horarios de 08:30:00 a 17:30:00 horas y de 09:00:00 a 18:00:00 horas.

Los turnos y extensión de la jornada, dependerán de la cartera a la cual sea asignada, pudiendo en algunos casos existir una jornada menor a las 45 horas semanales contratadas, esto no significa que exista una modificación, expresa o tácita del contrato de trabajo y de su jornada contratada, solo significará un efecto provocado por la modalidad del servicio entregado al cliente y el trabajador, siempre estará obligada a trabajar un total de 45 horas a la semana, salvo que el empleador no requiera sus servicios y gozará de horas de descanso entregadas por el empleador.

Esta jornada ordinaria de trabajo, no impide que las partes puedan acordar jornadas extraordinarias de trabajo, las que se pagarán con los recargos legales correspondientes y serán avisadas con la antelación adecuada, a fin de evitar perjuicios, tanto para el trabajador como para la empresa.

Se deja constancia, que las partes acuerdan que el empleador está facultado para introducir las modificaciones necesarias en la jornada de trabajo y en su horario, sin que importe menoscabo al trabajador.

Estos turnos serán comunicados por la Supervisora del Proyecto, no pudiendo el Trabajador modificar unilateralmente dichos horarios o presentarse a trabajar en horarios que no le han sido asignados.

SEPTIMO: El trabajo en horas extraordinarias, solo procederá de mutuo acuerdo entre las partes, suscribiéndose el respectivo pacto de sobre tiempo, salvo las excepciones señaladas por Ley. Las horas desarrolladas extraordinariamente se pagarán con el recargo de un 50% en base al sueldo fijo.

VI PLAZO DEL CONTRATO, INGRESO Y OTROS

OCTAVO: El presente contrato tendrá una duración de plazo fijo, al **3 de Marzo de 2021**, no obstante si El Trabajador continuara prestando sus servicios a la empresa, este contrato se entenderá prorrogado por una segunda vigencia al **3 de Abril de 2021**, no obstante si El Trabajador continuara prestando sus servicios, terminada su segunda vigencia y a contar del día siguiente al vencimiento de este segundo plazo, el contrato se considerará automáticamente de **duración indefinida.**

Una vez que el contrato sea Indefinido se le podrá poner término cuando concurran para ello causas justificadas que, en conformidad a la ley, puedan producir su caducidad o término, establecidas en el código del trabajo. Además, cualquiera de las partes podrá ponerle término anticipado dando aviso por escrito a la otra con a lo menos 30 días de anticipación.

NOVENO: Para todos los efectos de su antigüedad laboral, se deja constancia que **Don Tomas Emilio Valencia Valdés**Ingreso a los Servicios del empleador el día **3 de Febrero de 2021.** Reconociendo el tiempo servido para la empresa, en relación a indemnizaciones y feriados.

DECIMO: Las partes acuerdan, de conformidad al Art. 58 inciso 2º del Código del Trabajo, a autorizar al empleador a descontar de las remuneraciones del trabajador y en un monto que no supere el 15% de las remuneraciones, pagos de llamadas telefónicas desde la empresa por situaciones de carácter

APORTA
CONTACT CENTER

privado, la pérdida o deterioro por su responsabilidad de los materiales de trabajo entregados por el empleador y los cursos de Capacitación en beneficio del trabajador, a los cuales deba asistir el trabajador y no lo haga, sin justificación alguna.

DECIMO PRIMERO: Se firma el presente contrato en duplicado, declarando **Don Tomas Emilio Valencia Valdés**haber recibido en este acto una copia a su entera satisfacción y una copia del reglamento interno de orden, seguridad e higiene de la empresa, obligándose a leer ambos documentos y a cumplir con sus normas.

DECIMO SEGUNDO: Las partes declaran que no tienen cargo alguno que hacerse o suma alguna que reclamarse por ningún motivo o título derivado de los contratos de cualesquiera especies que hubieran celebrado con anterioridad a la fecha de ingreso señalada en el punto anterior, por el cual se otorgará respecto de ello el más amplio y cumplido finiquito.

DECIMO TERCERO: A fin de dar cumplimiento a la obligación de confidencialidad, reserva y protección de la información, de la cual el trabajador toma conocimiento en el cumplimiento de sus funciones, la empresa podrá realizar los controles necesarios para impedir el traspaso de información a terceros ajenos a la empresa, al cedente y al deudor, pudiendo efectuar el chequeo del flujo y contenido de la cuenta de correo asignado a cada trabajador por la empresa, controles que se aplicarán solo con el objeto de evitar el traspaso de información de nuestros clientes, por lo que como regla general y política de la empresa, el trabajador deberá siempre anexar copia del correo enviado y recibido a su superior directo, en razón de sus funciones.

DECIMO CUARTO: Se entienden incorporadas al presente contrato todas las disposiciones legales que se dicten con posterioridad a la fecha de suscripción y que tengan relación con él.

APORTA Contact Center SPA	**Firma de Trabajador**
RUT: 76.265.994 – 8	**RUT: 20.753.483 - 8**