PROTOCOLO DE ACUERDO

En Santiago de Chile, a 15 de febrero de 2019, entre el **SINDICATO DE TRABAJADORES N° 1 DE TRANSPORTE AÉREO S.A.**, representado por su directiva, integrada por los señores **Gabriel Tello Milla, Helmut Paredes Toledo, Roberto Veliz Montenegro, Elizabeth Flores Reyes** y **Cintia Rodríguez Elizondo**, los que por sí y en representación de los trabajadores socios del mismo sindicato, individualizados en los anexo adjuntos que forman parte del presente documento, por una parte; y, por la otra, **TRANSPORTE AÉREO S.A.**, representada por los señores **Martín Michay Papi** y **José Tomás Edwards Delpino**, todos domiciliados en Av. Américo Vespucio N°901, comuna de Renca de esta ciudad, en adelante e indistintamente la Empresa, Lanexpress o La Compañía, acuerdan celebrar el presente protocolo de acuerdo, cuyas cláusulas son las que a continuación se detallan:

PRIMERO: Las partes vienen en celebrar el presente protocolo de acuerdo, el cual tiene por objeto dejar establecido los compromisos que adopta la empresa en relación con los trabajadores que en cada caso se indica, según se señala en las cláusulas siguientes.

I. CLAUSULAS APLICABLES A TRABAJADORES DE OFICINAS DE VENTAS EN MALL Y A TRABAJADORES DE AEROPUERTOS REGIONES

SEGUNDO: Movilización trabajadores Oficinas de Ventas en Mall
Para aquellos trabajadores que se desempeñen en una oficina de venta ubicada en un centro comercial (Mall) fuera de la Región Metropolitana y cuyo turno de trabajo termine a partir de las 21:30 hrs., tendrá derecho a movilización proporcionada por la empresa en dicho día desde la oficina hacia su domicilio (modalidad puerta a puerta), sujeto a las siguientes condiciones:

a) Sólo se otorgará movilización cuando la distancia entre la oficina y el domicilio del trabajador se encuentre dentro de un radio de 18 kms.;
b) La empresa financiará un máximo de 2 taxis por oficina al día, de manera tal que en caso que en la misma oficina 3 o más trabajadores tengan derecho a esta movilización, deberán compartir la ruta entre dichos trabajadores;
c) La movilización sólo será proveída por el servicio de transporte contratado por el área de movilización de la Compañía; y
d) La movilización sólo se otorgará hacia el domicilio particular del trabajador registrado en la empresa.

TERCERO: Procedimiento Compensación por Cambios al Turno en Aeropuertos de Regiones

La empresa podrá cambiar los turnos de trabajo programados de los trabajadores de aeropuertos de regiones, en cuyo, la empresa compensará a los trabajadores cuyos turnos programados hayan sido modificados mediante pagos de bonos compensatorios que se efectuarán en 4 oportunidades durante el año:

a) Enero: el que considerará cambios en los meses Octubre, Noviembre y Diciembre;
b) Abril: el que considerará cambios en los meses Enero, Febrero y Marzo;
c) Julio: el que considerará cambios en los meses Abril, Mayo y Junio; y
d) Octubre: el que considerará cambios en los meses Julio, Agosto y Septiembre.

Para el cálculo del monto bruto de cada bono compensatorio, se aplicará la siguiente formula:

1.- Por cada trimestre evaluado, se contabilizarán los cambios al turno que se hayan efectuado en el trimestre anterior. Estos cambios de turno se clasificarán entre cambios solicitados por la Compañía y cambios solicitados por el trabajador.
2.- A los cambios solicitados por la compañía, se les restará los cambios solicitados por el trabajador. En este caso, podrán ocurrir 2 situaciones:
2.1.- Si el resultado de la resta entre Cambios Solicitados por la compañía, menos los cambios solicitados por el Trabajador resulta positivo, se pagará **$5.000** brutos.- por cada evento en exceso.
2.2.- Si el resultado de la resta entre Cambios Solicitados por la compañía, menos los cambios solicitados por el Trabajador resulta cero o negativo, no habrá pago.

Consideraciones generales:
a) La evaluación será trimestral y no acumulable con otros trimestres.
b) La evaluación se realizará considerando el Rol Programado por la Compañía y el Efectuado real por el trabajador.

CUARTO: En caso de enfermedad o accidente grave del trabajador, su cónyuge, conviviente civil o sus hijos y que no tenga tratamiento adecuado en la región de residencia del trabajador, ya sea por falta de médicos especialistas o tecnología médica para atender dicha enfermedad o accidente, según se acredite mediante certificado otorgado por el Servicio de Salud del Centro Asistencial de la Región de residencia del trabajador, la empresa proporcionará sin costo para el trabajador un pasaje de emergencia confirmado en cabina económica en la ruta hacia y desde Santiago, Región Metropolitana (ida y vuelta), para la persona que deba recibir el tratamiento. Asimismo, se otorgará alojamiento en habitación estándar en hotel que la Compañía tenga convenio por la primera noche en la ciudad de Santiago.
No serán de cargo de la empresa los gastos por medicamentos, tratamientos médicos y/u hospitalización ni cualquier otro gasto que haya motivado su traslado a la ciudad de Santiago.

II. CLAUSULAS APLICABLES A TRABAJADORES DE CONTACT CENTER REMOTOS

QUINTO: Turnos rotativos de fines de semanas
En el mes de abril del año 2019, la empresa implementará para los trabajadores pertenecientes al equipo del Back Office Operaciones de Contact Center Remoto, una modalidad de turnos rotativos de fines de semanas, con sistema uno por uno. Dicho sistema consistirá en que aquellos trabajadores que de acuerdo a su sistema de turnos les corresponda trabajar un fin de semana, el siguiente fin de semana será de días libres. Se entenderá por fin de semana los días sábado y domingo exclusivamente. Este sistema rotativo se repetirá consecutivamente en el mes y las siguientes programaciones de turnos.

SEXTO: Acerca de desconexiones
1. Individuales: Cuando un ejecutivo presenta problemas técnicos deberá reportarlo en el Portal o al 2200, si es que supera los 15 minutos éstos deberán generar un ticket personal. Solo la desconexión ingresada a IAS deben ser recuperada para optar al bono de adherencia. La empresa deberá otorgar una aplicación de informática simple y funcional, dado que la aplicación que existe actualmente es compleja y con demasiada información (ICC), con el objeto de que los Ejecutivos puedan ver sus desconexiones dentro de las 24 horas siguientes al término de su turno, pudiendo así recuperar dentro de la semana.
2. Masivos: En el caso de que 2200 reciba varios llamados por el mismo problema, el equipo de informática determinará según dotación y/o tipo del mismo, generar un ticket masivo que será informado a los ejecutivos a través del supervisor de turno. Si es que IT no decreta una desconexión como masiva, los Duty tendrán la facultad de hacerlo, con autorización de gerencia, según la cantidad

de ejecutivos que reporten un inconveniente común. En el caso de turno nocturno, se deberá considerar como desconexión masiva de acuerdo a la cantidad de Ejecutivos en turno, estimándose que la desconexión es masiva cuando afecta al menos al 50%. En caso de desconexión masiva no hay necesidad de recuperación para pago de bono, éste no se verá afectado.

SEPTIMO: Reuniones de grupo por supervisor R5

Las Reuniones entre supervisores y sus ejecutivos (R5) serán obligatoriamente 1 vez al mes, al menos que exista alguna contingencia mayor que no lo permita. Será responsabilidad del supervisor enviar Planilla compartida a todo el equipo con los temas tratados o que se iban a tratar, con la finalidad de mantener actualizada esta planilla. Este documento será enviado a todos los ejecutivos del grupo y jefe de área dentro del plazo de 3 días de ocurrida la R5, o desde la fecha en que ésta estaba prevista si no pudo realizarse. En este último caso, si hubiesen temas urgentes a informar o tratar se realizarán conferencias por grupos pequeños a través del softphone (que no será obligación si no existen temas urgentes o dudas).

OCTAVO: Feriado Anual (vacaciones)

En común acuerdo entre las partes (Ejecutivo y Empresa), la Empresa otorgará los días de vacaciones solicitados por el trabajador, sin limitar el mínimo o máximo de éstos (ejemplo 1, 2, 6, 4, etc. días) y sin temporalidad, unificando criterio entre las áreas y supervisores.

La Empresa entregará una planilla semestralmente con los cupos disponibles por cada área, la que será actualizada por el supervisor (no modificable por el ejecutivo) según se vayan llenando los cupos y que estará visible para todos en un compartido por área. Esta programación será respetada para la asignación y calendarización de las vacaciones, sin perjuicio que en caso de contingencia mayor pueda sufrir alguna modificación. La Jefatura tendrá 5 días hábiles para dar respuesta de aprobación o rechazo a esta programación.

- Para el primer semestre, a más tardar 25 de octubre, se deberá compartir planilla para el periodo (Enero a Junio)
- Para el segundo semestre a más tardar el 25 de Abril, se deberá compartir planilla para el periodo (Julio a Diciembre)

En el caso de que para una misma fecha se produzcan más postulaciones que los cupos disponibles, no se realizarán sorteos y la Empresa determinará prioridad haciéndolo de conocimiento de todos los ejecutivos solicitantes de acuerdo a las siguientes variables

a) Aquellas personas que tengan mayoría de vacaciones acumuladas
b) Aquellas personas que NO hayan tomado vacaciones durante los 12 meses anteriores.
c) Aquellas personas que NO se hayan tomado vacaciones en temporada alta en el año anterior.

El trabajador tendrá plazo para solicitar sus vacaciones, hasta 40 días antes del inicio de su feriado legal. El supervisor o persona encargada tendrá hasta cinco días corridos para la aprobación de la solicitud de vacaciones.

La Jefatura deberá mantener una planilla compartida con todas las asignaciones de vacaciones entregadas, con la finalidad de transparentar el proceso de asignación de vacaciones.

NOVENO: De llamadas antes de terminar turno

Cuando un ejecutivo esté por finalizar su turno y reciba una llamada que signifique seguir trabajando en el requerimiento después del término del mismo, hay 2 opciones a seguir:

Caso Urgente: El ejecutivo deberá crear un caso en rt4 en la cola que corresponda según su área de trabajo y escribir en el asunto "Caso final de turno urgente fecha/hora", incluyendo todos los datos necesarios para la resolución oportuna con información de contacto vía email y telefónica de la persona que llamó. Generado el caso se enviará número del mismo a Duty con copia a supervisor directo, para que el primero (duty) lo asigne a un ejecutivo del área que esté en turno, éste podrá ponerse en back office para trabajar el caso.

Caso no urgente: Ofrecer al pasajero la opción de terminar el requerimiento al día siguiente según los horarios de su turno, informándole vía email, cuando esté listo; si el pasajero no lo acepta, se procederá según punto anterior.

DECIMO: Sobre pérdidas de break entre turnos
La Empresa se compromete a respetar los descansos de 15 minutos y/o de 1 hora, cuando el ejecutivo, por estar atendiendo un llamado no los puede tomar a la hora establecida en su rol. En estos casos se considerará que los recupere inmediatamente después de terminado el llamado y en su totalidad, para esto SIEMPRE se informará al Duty con copia supervisor directo, (en el mismo momento) expresando el motivo (número de caso de rt4, Pnr, u otros) que lo justifique.
Solicitudes hechas con posterioridad de ocurrido el retraso no serán consideradas.
Para efectos de actualización (agendamientos) en el TTV será:

- Break de 1 hora. Se desplazará la hora, siempre y cuando la llamada se extienda por más de 5 minutos finalizado el bloque agendado.

Ejemplos:
Ejemplo 1. Break de 10:00 a 11:00 y ejecutivo sale de 10:04 a 11:04 el TTV no sufrirá modificación pues no afecta para pago adherencia diaria, que tiene una tolerancia de 5 minutos al día.
Ejemplo 2. Break de 10:00 a 11:00 y ejecutivo sale de 10:06 a 11:06 el TTV sí deberá ser modificado

- Break de 15 minutos: Se debe tomar la totalidad de los minutos, apenas se corte la llamada, así haya sido 1 minuto de retraso, pero en el TTV se mantendrá el horario original, pues no afectará la adherencia.

UNDECIMO: Tiempo de información acerca de capacitaciones
Las capacitaciones serán informadas con la publicación del rol (último lunes del mes previo).
Cuando al ejecutivo se le programe una capacitación NO prevista en la publicación se le dará aviso con la siguiente anticipación:

- Capacitaciones de 3 o más días: aviso con, al menos, 15 días corridos de anticipación.
- Capacitaciones menores o iguales a 2 días: aviso con, al menos, 5 días corridos de anticipación.

No aplica para e-learnings los cuales podrán ser solicitados en cualquier momento dentro del rol publicado.

DUODECIMO: Liberación de festivos
Cuando existen feriados en Chile entre semana (de lunes a viernes), la Empresa se compromete a liberar a una parte de la dotación de cada área, siempre que la operación lo permita, según lo siguiente (para año 2014 a actualizar cada año).
Para la selección de los ejecutivos, la Empresa utilizará el siguiente criterio:

- Excluir a ejecutivo que haya sido liberado en el último o penúltimo feriado inmediatamente anterior al que se liberará.
- Se realizará un sorteo utilizando sitio web disponible para este tipo de acción y que entregue de manera pública el registro de los participantes y ganadores, enviando un pantallazo a todos los ejecutivos y jefatura de área. (ej. Página www.sortea2.com).

DECIMOTERCERO: Liberación día del cumpleaños
El ejecutivo dispondrá de un día completo libre y sin re-distribución de horas para el día de su cumpleaños de lunes a viernes y festivos en la semana, con la sola excepción de que éste ocurra en fin de semana o turno nocturno.

DECIMOCUARTO: Vigencia
El Presente protocolo rige a partir del 1° de marzo de 2019 y se aplicará a todos los trabajadores que se encuentren en las situaciones descritas en las cláusulas precedentes.

DECIMOQUINTO: Ejemplares
Este instrumento se otorga y suscribe en dos ejemplares de idéntico tenor y fecha, quedando cada parte en poder de uno de los ejemplares.

Se deja constancia que no concurre a la firma del presente instrumento el dirigente sindical, señor Helmut Paredes Toledo, quien ha sido debidamente informado del mismo y se encuentra de acuerdo con sus términos, toda vez que se encuentra actualmente con problemas de salud que le impiden asistir. Con todo, el SINDICATO declara que conforme a sus estatutos, el presente instrumento puede ser celebrado válidamente con la mayoría (y no unanimidad) de los miembros de la directiva sindical.

Firman en este acto,

SINDICATO DE TRABAJADORES N° 1 DE TRANSPORTE AÉREO S.A.

Gabriel Tello Milla

Cintia Rodríguez Elizondo

Roberto Veliz Montenegro

Elizabeth Elores Reyes

TRANSPORTE AÉREO S.A.

Martín Michay Papi

José Tomás Edwards