Dirección del Trabajo
Gobierno de Chile

Departamento Jurídico
Unidad de Dictámenes e Informes en Derecho
E109280 (1019) 2024

jurídico

ORDINARIO N°: 598/

MATERIA:
Aplica doctrina.

RESUMEN:
Para requerir un pronunciamiento de esta Dirección acerca de la existencia de fiscalización superior inmediata en un caso particular el solicitante debe, a lo menos, acompañar; i) Documentos que consignen las obligaciones que pesan sobre los trabajadores; ii) Detalle de los medios de control a través de los cuales se fiscaliza el cumplimiento de las obligaciones; y iii) La periodicidad con la que los trabajadores son controlados.

ANTECEDENTES:
1) Instrucciones de 02.09.2024 de Jefe (S) de Unidad de Dictámenes e Informes en Derecho.
2) Presentación de 26.04.2024 de Sr. Rodrigo Yáñez.

SANTIAGO,

DE : JEFA (S) DEPARTAMENTO JURÍDICO

05 SEP 2024

A : SR. RODRIGO YAÑEZ
GRUPO RAYS
AVENIDA PROVIDENCIA N°1208, PISOS 5, 8, 10
PROVIDENCIA

Mediante su presentación del antecedente 2), usted ha dirigido a este Servicio una carta que, en lo sustancial, solicita:

> *Como Grupo Rays... presentamos nuestra solicitud para la revisión de la norma de la Ley Nro 21.561 de la República, que modifica el código del trabajo con el fin de reducir la jornada laboral. A continuación, presentamos nuestros argumentos para que puedan evaluar de manera más objetiva y solicitar a ustedes, que no se aplique la ley en la totalidad de nuestra fuerza de venta...*

Más adelante, el mismo documento indica:

Es importante considerar que su contrato actual (artículo 22 inciso 2°) se justifica, ya que podrían mantener sus ingresos en el tiempo

Ahora bien, armonizando los textos transcritos, es posible inferir que la solicitud no se refiere a la rebaja de la jornada de trabajo de los dependientes de esa compañía sino, particularmente, a la situación de quienes se desempeñan como vendedores.

Aclarado lo anterior, cúmpleme informar a usted que tal como ha señalado esta Dirección mediante el Dictamen N°84/04 de 06.02.2024, las causales de exclusión de limitación de jornada contempladas en el inciso 2° del artículo 22 del Código del Trabajo, atendida su naturaleza excepcional, deben ser interpretadas restrictivamente y de acuerdo con el principio de la primacía de la realidad.

Dicho de otro modo, la procedencia de calificar a uno o más dependientes como exentos de limitación de jornada de trabajo, dependerá de las particularidades de cada caso.

En el mismo orden de consideraciones, es del caso señalar que del contexto de la consulta se desprende que se referiría a la causal de ausencia de fiscalización superior inmediata la cual, de acuerdo a lo expuesto por este Servicio en el Dictamen N°545/22 de 12.08.2024, existirá cuando se constate la existencia de:

a) Crítica o enjuiciamiento de la labor desarrollada, lo que traduce en una supervisión acerca de la forma y puntualidad en que se prestan los servicios, criterio que deriva de los términos "funcional" y "oportunidad", que emplea la letra a) del artículo 42 del Código del ramo.

b) Que la supervisión o control sea ejercida por:

b.1) personas de mayor rango o autoridad dentro de la empresa o establecimiento, vale decir, por parte de un "superior jerárquico", o;

b.2) medios automatizados sin intervención humana. Entendiéndose por tales los sistemas informáticos destinados a evaluar autónomamente el desempeño del trabajador de acuerdo a ciertos parámetros preprogramados que pueden, por ejemplo; realizar modificaciones a una ruta de ventas; alterar la asignación de clientes, llamados telefónicos, pedidos, etc., de acuerdo al comportamiento o resultados obtenidos por el dependiente.

A mayor abundamiento, el mismo informe destaca que es cada vez más común que los empleadores ejerzan el control laboral mediante la utilización de algoritmos creados y parametrizados para evaluar el desempeño de los trabajadores, por ejemplo, evaluando la cantidad de llamadas telefónicas atendidas o realizadas, su duración y resultado; la cantidad de productos entregados o de pedidos aceptados y rechazados, etc.

c) Que la misma sea ejercida en forma contigua o cercana, requisito éste que debe entenderse en el sentido de proximidad organizacional, entre quien supervisa o fiscaliza y quien ejecuta la labor. Vínculo que, tal como señala el Dictamen N°84/04, ya no debe agotarse sólo en cercanía física o espacial, sino que debe considerar todas las posibilidades de supervisión y control que permite el desarrollo tecnológico.

En tal orden de ideas, resulta necesario hacer presente que para emitir el pronunciamiento solicitado este Servicio debe, a lo menos, tener a la vista los siguientes antecedentes:

i) Documentos que consignen las obligaciones que pesan sobre los vendedores (Contratos de trabajo o sus anexos, perfiles de cargos, etc.);

ii) Los medios de control a través de los cuales se fiscaliza el cumplimiento de tales cargas (Aplicaciones de mensajería, registros de asistencia, videollamadas, geolocalización, correos electrónicos, etc.);

iii) La periodicidad con la que los trabajadores son controlados (diarios, semanales, mensuales, por cierre de venta, por facturación, etc.).

Ahora bien, atendido que su presentación no acompaña ningún elemento que permita determinar si las condiciones descritas en el cuerpo del presente informe concurren respecto de los trabajadores por los cuales se consulta, este Servicio no puede emitir el pronunciamiento requerido.

Es todo cuanto puedo informar a usted sobre la materia consultada.

Saluda a Ud.,

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

DIRECCIÓN DEL TRABAJO
JEFE
DEPTO. JURÍDICO

GMS/RCG
Distribución:
- Jurídico;
- Partes;
- Control;