

Departamento Jurídico
Unidad de Dictámenes
e Informes en Derecho
E206877/2026
E305946/2025

ORDINARIO N°: 478

ACTUACIÓN:

Aplica doctrina.

MATERIA:

Dirección del Trabajo, competencia. Interpretación de convenio colectivo, controversia entre las partes.

RESUMEN:

1. La Dirección del Trabajo carece de competencia para determinar la forma en que debe darse cumplimiento a la cláusula vigésimo cuarto del contrato colectivo suscrito con fecha 26.10.2024, entre el Sindicato de Trabajadores de Empresa Isapre Banmédica S.A. y la empresa Isapre Banmédica S.A., por cuanto para emitir un pronunciamiento en tal sentido se requeriría interpretarla, cuestión que corresponde a las partes que suscribieron el instrumento y, en caso de que surgiera alguna controversia como habría ocurrido en la especie, deberán recurrir a los tribunales de justicia, para solicitar un pronunciamiento al respecto.

2. Rectifica Ord. N°345 de 03.08.2026 en el sentido que indica.

ANTECEDENTES:

- 1) Instrucciones de 23.09.2026, de Jefe Unidad de Dictámenes e Informes en Derecho.
- 2) Presentación de 04.09.2026, de Jefa Área Legal- Gerencia de Personas, de Isapre Banmédica S.A.
- 3) Oficio Ordinario N°2000-54064/2026, de 25.08.2026, de Jefe Unidad de Dictámenes e Informes en Derecho.
- 4) Correo electrónico de 13.08.2026, de Jefa Área Legal- Gerencia de Personas, de Isapre Banmédica S.A.
- 5) Presentación de 28.07.2026, de Sindicato de Trabajadores Empresa Isapre Banmédica S.A.

DE: JEFE DEPARTAMENTO JURÍDICO (S)

SANTIAGO,

30 SEP 2026

A: SINDICATO DE TRABAJADORES EMPRESA ISAPRE BANMÉDICA S.A.
sindicatoisaprebanmedica@gmail.com

Mediante presentación del antecedente 5), esa organización sindical ha solicitado un pronunciamiento jurídico respecto de la correcta interpretación de la cláusula vigésimo cuarto del contrato colectivo suscrito el 26.08.2024 con la empresa Isapre Banmédica S.A., cuya vigencia se extiende hasta el 01.10.2027, requiriendo se determine si los permisos especiales contemplados en dicha estipulación resultan aplicables a los trabajadores individualizados en el Anexo N°2 del instrumento colectivo.

Expone la organización sindical que la empresa habría dejado de otorgar dichos beneficios a los trabajadores del área comercial comprendidos en el Anexo N°2, pese a que éstos habrían sido concedidos históricamente a tales dependientes, circunstancia que, a su juicio, permitiría sostener la existencia de una aplicación práctica constitutiva de regla de la conducta.

Sobre el particular, cumplo con informar a Uds. que, conforme al principio de bilateralidad de la audiencia se confirió traslado a la empresa mediante documento del antecedente 3), que respondió señalando que los beneficios regulados en la cláusula vigésima cuarta fueron pactados exclusivamente para los trabajadores administrativos individualizados en el Anexo N°1, atendido que dicha disposición se encuentra contenida en el apartado A del instrumento colectivo, denominado "Estipulaciones vigentes para trabajadores administrativos, indicados en Anexo N°1", razón por la cual estima improcedente extender dichos beneficios a trabajadores afectos al Anexo N°2.

Ahora bien, de la revisión del contrato colectivo acompañado por las partes consta que éste distingue expresamente dos grupos de trabajadores afectos al instrumento. Por una parte, los trabajadores administrativos individualizados en el Anexo N°1, regulados en el apartado A, del contrato colectivo (página 2); y, por otra, los trabajadores ejecutivos o agentes de ventas y de recaudaciones o ejecutivos de recaudación individualizados en el Anexo N°2, regulados en un apartado convencional diverso, denominado apartado B, (página 16).

Asimismo, consta que la cláusula cuya interpretación se consulta forma parte del apartado A del contrato colectivo y dispone lo siguiente:

"VIGÉSIMO CUARTO: PERMISOS ESPECIALES.

1. Permiso por Cambio de Domicilio:

El empleador concederá a sus trabajadores un día de permiso, el que deberá hacerse efectivo en los días lunes o viernes de la semana respectiva, con motivo de cambio de domicilio.

2. Descansos para Trabajadores en Servicios Telefónicos:
Concederá asimismo media hora de descanso diario durante la jornada de la mañana y media hora de descanso diario durante la jornada de la tarde, a aquellos trabajadores que se desempeñen en servicios telefónicos en forma habitual.

Adicional al descanso señalado en el párrafo anterior y en virtud de lo dispuesto en el artículo 152 quáter C de la Ley N°21.142, con respecto al lapso de interrupción de 10 segundos entre una llamada y otra para trabajadores que realizan labores de centros

de llamadas o contactos, el empleador deberá fijar los mecanismos para que se cumplan dichas prerrogativas, así como todas las que correspondan a trabajadores que desempeñen labores equivalentes dentro de la empresa.

3. Permiso Especial por Retorno Post Natal:

Respecto a las trabajadoras que hayan terminado su permiso post natal o permiso post natal parental en caso de haberse hecho uso efectivo del mismo, tendrán derecho a un permiso especial consistente en una modalidad de retorno a sus funciones que le permitirá postergar el horario de ingreso o adelantar el término de la jornada laboral por dos horas seguidas durante un período de treinta días corridos inmediatamente posteriores al término de su descanso por maternidad.

4. Permisos para Trámites Personales:

El empleador concederá dos días de permiso remunerado al año para trámites personales del trabajador o trabajadora.

5. Permiso por Cumpleaños:

El trabajador o trabajadora tendrá derecho a un día de permiso remunerado el día de su cumpleaños, siempre que dicho día caiga entre lunes y viernes y no sea festivo.

6. Permiso por Intervención Quirúrgica de Familiares:

El trabajador o trabajadora tendrá derecho a un día de permiso remunerado en caso que su cónyuge, pareja, hijos, padre o madre se sometan a una intervención quirúrgica mayor.

7. Permiso para Exámenes de Grado o Título Profesional:

El trabajador o trabajadora tendrá derecho a un día de permiso remunerado para rendir examen de grado o título profesional, propio o de sus hijos.

8. Reducción de Jornada en Días Precedentes a Feriados:

En los días laborables que antecedan a un feriado legal, siempre que dicho feriado caiga entre martes y viernes, los trabajadores tendrán derecho a concluir su jornada laboral a las 15:15 horas, sin afectar su remuneración ni demás beneficios laborales."

Luego, de acuerdo al texto literal del instrumento colectivo, la cláusula vigésimo cuarto precedentemente transcrita al estar inserta en el apartado A, regularía expresamente las estipulaciones vigentes para trabajadores administrativos individualizados en el Anexo N°1 y los trabajadores ejecutivos o agentes de ventas y recaudaciones comprendidos en el Anexo N°2 estarían regulados por las cláusulas contenidas en el título segundo apartado B, sin embargo, la organización sindical sostiene que los beneficios recién transcritos fueron aplicados históricamente también respecto de trabajadores incluidos en el Anexo N°2, afirmación que la empresa rechaza, sosteniendo que la cláusula resulta aplicable únicamente a los trabajadores comprendidos en el Anexo N°1.

Así, de los antecedentes aportados por ambas partes se constata la existencia de una controversia relativa no sólo al alcance del texto convencional, sino también a la eventual existencia de una práctica reiterada que habría extendido el otorgamiento de dichos beneficios a trabajadores distintos de aquellos expresamente considerados en los anexos del contrato colectivo, no siendo posible dilucidar dicha controversia aplicando la norma de interpretación de los contratos que se contiene en el inciso final del artículo 1564 del Código Civil, conforme a la cual, las cláusulas de un contrato individual o colectivo de trabajo pueden interpretarse *"Por la aplicación práctica que han hecho de ellas ambas partes o una de las partes con aprobación de la otra"*.

De acuerdo con el precepto legal citado, que doctrinariamente corresponde a la teoría denominada “regla de la conducta”, un contrato puede ser interpretado por la forma como las partes lo han entendido y ejecutado, en términos tales que dicha aplicación puede legalmente llegar a suprimir, modificar o complementar cláusulas expresas de un contrato, circunstancia que no se presenta en la especie, toda vez que, tanto el sindicato requirente y la empleadora no logran coincidir con respecto a cómo debe ser interpretada dicha convención para los efectos de la aplicación de los beneficios pactados en esa cláusula.

En la especie, determinar si los permisos especiales establecidos en la cláusula vigésimo cuarto se otorgaron de manera reiterada a trabajadores individualizados en el Anexo N°2, así como establecer si dicha circunstancia permite configurar una regla de la conducta modificatoria o complementaria del tenor convencional, exigiría resolver cuestiones de hecho controvertidas entre las partes y apreciar elementos probatorios cuya ponderación y análisis excede las competencias de este Servicio, como sería pronunciarse respecto de las fotocopias de los correos electrónicos acompañados en la presentación, que dan cuenta de comunicaciones entre la empresa y trabajadores de los años 2024 y 2025, relativos a solicitudes de permiso.

En tal sentido, el Ordinario N°2157, de 21.07.2020, concluyó que esta Dirección debe abstenerse de emitir pronunciamiento sobre materias respecto de las cuales exista controversia entre las partes acerca de la interpretación y aplicación de cláusulas contractuales, correspondiendo su resolución a los Tribunales de Justicia.

De igual forma, el Ordinario N°2275, de 24.09.2021, ha señalado que la Dirección del Trabajo carece de competencia para interpretar cláusulas de instrumentos colectivos cuando existe discrepancia entre las partes respecto de su alcance y aplicación práctica.

Luego, debe considerarse que el artículo 420 letra a) del Código del Trabajo dispone:

Serán de competencia de los Juzgados de Letras del Trabajo:

a) Las cuestiones suscitadas entre empleadores y trabajadores por aplicación de las normas laborales o derivadas de la interpretación y aplicación de los contratos individuales o colectivos del trabajo o de las convenciones y fallos arbitrales en materia laboral.

Se desprende de la disposición legal transcrita que serán de competencia de los Juzgados de Letras del Trabajo las cuestiones que se susciten entre empleadores y trabajadores por la aplicación de las normas laborales y demás cuerpos normativos que detalla, como son aquellos originados de los contratos individuales y colectivos de trabajo, esto es, toda controversia o materia discutible entre las partes de la relación laboral, que exija un detenido estudio, prueba y ponderación para ser resuelta, previo desarrollo de un procedimiento establecido en la misma ley, de lo cual fluye que esta Dirección carece de competencia para

determinar la forma en que debe darse cumplimiento a las cláusulas de un instrumento colectivo, toda vez que ello corresponde a las mismas partes que lo suscribieron, debiendo, en caso de surgir alguna controversia al respecto, solicitar su resolución a los tribunales de justicia competentes.

Lo anterior, por cuanto, la competencia de este Servicio determinada por el Decreto con Fuerza de Ley N°2 de 1967, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, debe ejercerse con pleno respeto al Principio de Legalidad que consagran los artículos 6° y 7° de la Constitución Política de la República, conforme al cual los órganos del Estado deben actuar dentro del ámbito de su competencia en la forma que prescriba la ley, no pudiendo atribuirse otra autoridad o derechos que los que expresamente se les haya conferido en virtud de la Constitución o la leyes, generando su contravención, las responsabilidades y sanciones que determine la ley.

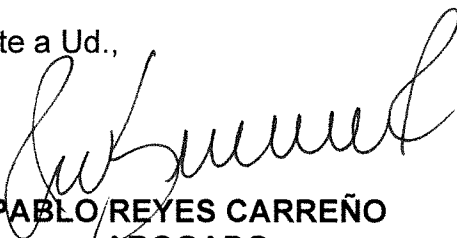
En tal sentido se ha pronunciado la reiterada jurisprudencia de este Servicio, entre otros, en los Dictámenes Nros. 1478/78 de 24.05.1997, 1466/85 de 03.04.1998, 723/28 de 22.02.2001, reiterado a través de los Ordinarios Nros. 5720 de 25.11.2016, 4960 de 27.09.2018, 1699 de 26.05.2020, 2275 de 24.09.2021 y 705 de 14.10.2025, todo lo cual corrobora que corresponde a los tribunales de justicia resolver la controversia planteada, a petición de cualquiera de las partes.

Por otra parte, mediante antecedente 4), se solicitó rectificar el Ord. N°345 de 03.08.2026 en el sentido de señalar que la empresa Isapre Banmédica evacuó dentro de plazo el traslado conferido en tal oportunidad, asunto que efectivamente se pudo corroborar mediante correo electrónico de 14.11.2025, por lo que, se complementa el Ord. N°345 de 03.08.2026 únicamente en el sentido anteriormente señalado.

En consecuencia, sobre la base de las disposiciones legales citadas, jurisprudencia administrativa invocada y consideraciones expuestas, cumplo con informar a Uds.:

1. La Dirección del Trabajo carece de competencia para determinar la forma en que debe darse cumplimiento a la cláusula vigésimo cuarto del contrato colectivo suscrito con fecha 26.10.2024, entre el Sindicato de Trabajadores de Empresa Isapre Banmédica S.A. y la empresa Isapre Banmédica S.A., por cuanto para emitir un pronunciamiento en tal sentido se requeriría interpretarla, cuestión que corresponde a las partes que suscribieron el instrumento y, en caso de que surgiera alguna controversia como habría ocurrido en la especie, deberán recurrir a los tribunales de justicia, para solicitar un pronunciamiento al respecto.
2. Rectifica Ord. N°345 de 03.08.2026 en el sentido que indica.

Saluda atentamente a Ud.,


PABLO REYES CARREÑO
ABOGADO
JEFE DEPARTAMENTO JURÍDICO (S)



AMF/CRL
Distribución



- Jurídico
- Partes
- Control
- legalrrhh@banmedica.cl