Dirección del Trabajo
Gobierno de Chile

Departamento Jurídico
Unidad de Dictámenes
e Informes en Derecho
E362229/2025

ORDINARIO N°: 533

ACTUACIÓN:
Aplica doctrina.

MATERIA:
Dirección del Trabajo. Competencia interpretación de instrumento colectivo.
Sistema excepcional de distribución de jornada y descansos. Modificación por las partes involucradas. Improcedencia.

RESUMEN:
1.- Este Servicio carece de competencia para interpretar el artículo duodécimo letra a) del contrato colectivo suscrito con fecha 23.10.2024 por las empresas ISS Facility Services Chile S.A., e ISS Servicios Generales Ltda. con el Sindicato Nacional ISS Facility Services S.A., por cuanto el conocimiento de las cuestiones que puedan suscitarse entre empleadores y trabajadores derivadas de la interpretación y aplicación de los contratos individuales o colectivos de trabajo corresponde a los Juzgados de Letras del Trabajo.

2.- La empresa y los trabajadores afectos al sistema excepcional de jornadas de trabajo y descansos establecido por Resolución N°900-20252/2023 de 19.12.2023 de la Dirección Regional de Temuco, vigente hasta el 31.10.2026, se encuentran impedidos de pactar, ya sea individual o colectivamente, una jornada distinta a la prevista en dicha Resolución.

ANTECEDENTES:
1) Instrucciones de 06.11.2026 y 06.07.2026, de Jefe Unidad de Dictámenes e Informes en Derecho.
2) Pase N°2000-1235/2026, de 17.06.2026, de Jefe Departamento de Inspección.
3) Memo N°2 de 09.03.2026, de Jefa Departamento Jurídico (S).
4) Oficio Ordinario N°2000-4861/2026, de 21.01.2026, de Jefa Unidad de Dictámenes e Informes en Derecho.

5) Presentación de 03.12.2025, [redacted] por empresa ISSS Facility Services Chile S.A.

SANTIAGO,

10 NOV 2026

DE: JEFE DEPARTAMENTO JURÍDICO (S)

A: [redacted]
COORDINADOR LABORAL
ISS FACILITY SERVICES CHILE S.A.
[redacted]

Mediante presentación del antecedente 5), solicita un pronunciamiento jurídico respecto de la correcta aplicación y prevalencia del artículo duodécimo letra a) del contrato colectivo suscrito el 23.10.2024 por las empresas ISS Facillity Services Chile S.A., e ISS Servicios Generales Ltda. con el Sindicato Nacional ISS Facility Services S.A., respecto del sistema excepcional de jornada de trabajo y descansos establecido por la Resolución N°900-20252/2023 de 19.12.2023 de la Dirección Regional de Temuco, vigente hasta el 31.10.2026.

Sobre el particular, cumplo con informar a Ud. primeramente que, conforme al principio de bilateralidad de la audiencia, mediante documento del antecedente 4) se confirió traslado al Sindicato Nacional ISS Facility Services S.A., sin que a la fecha haya sido respondido.

Aclarado lo anterior cabe señalar que, el artículo duodécimo letra a), del referido contrato colectivo dispone:

> La empresa otorgará a cada uno de sus trabajadores permisos para asuntos de exclusivo interés personal.
> La administración de estos permisos se ceñirá de acuerdo a lo siguiente:
> Cuando la ausencia se produzca por una diligencia que demande un lapso superior a media jornada, la empresa autorizará la ausencia temporal del trabajador, con el compromiso de cambio de turno.

La cláusula antes transcrita da cuenta de haberse pactado el otorgamiento de permisos a los trabajadores para asuntos de exclusivo interés personal.

Respecto de la forma de dar aplicación a dicho pacto, cabe hacer presente que, conforme a la uniforme jurisprudencia de este Servicio, contenida entre otros, en los Dictámenes Nros. 1478/78 de 24.03.1997, 1466/85 de 03.04.1998, 723/28 de 22.02.2001, reiterada en los Ordinarios Nros. 5720 de 25.11.2016, 4960 de 27.09.2018, 1699 de 26.05.2020 y 2275 de 24.09.2021, esta Dirección carece de competencia para determinar la forma en que debe darse cumplimiento a las cláusulas de un contrato colectivo, correspondiendo determinar su sentido y alcance a las propias partes que lo suscribieron, quienes, en caso de que exista

alguna controversia al respecto, podrían solicitar su resolución a los Tribunales de Justicia competentes.

Cabe agregar que, a la fecha de suscribirse el instrumento colectivo en el que se contiene la cláusula antes transcrita, se encontraba vigente la Resolución Exenta N°900-20252/2023, de la Dirección Regional del Trabajo de La Araucanía, que estableció un sistema excepcional de distribución de la jornada de trabajo y de los descansos, conforme a lo dispuesto en el artículo 38 del Código del Trabajo, respecto del personal de la empresa ISS Facility Service S.A. que presta servicios en calidad de asistente de ruta/patrullero vial, en la faena denominada Ruta de La Araucanía Troncal Quepe, ubicada en la Ruta 5 Sur, kilómetro 694, localidad de Quepe, comuna de Freire, Región de la Araucanía, pronunciamiento que, en su considerando sexto, expresamente señala que para su dictación se contó con el debido acuerdo del sindicato al que pertenecen los trabajadores involucrados y en su Resuelvo tercero, determina que su incumplimiento se considerará infracción al artículo 38 del Código del Trabajo y será sancionado con multa administrativa o se aplicará la medida de clausura o suspensión de labores si la gravedad de la situación lo amerita.

El citado artículo 38 del Código del Trabajo, en sus incisos 7°, 8° y 9°, establece lo siguiente:

> Con todo, en casos calificados, el Director del Trabajo podrá autorizar, previo acuerdo de los trabajadores involucrados, si los hubiere, y mediante resolución fundada que deberá emitirse dentro de los treinta días hábiles siguientes a la solicitud, el establecimiento de sistemas excepcionales de distribución de jornadas de trabajo y descansos, cuando lo dispuesto en este artículo no pudiere aplicarse, atendidas las especiales características de la prestación de servicios y se hubiere constatado, mediante fiscalización, que las condiciones de seguridad y salud en el trabajo son compatibles con el referido sistema.
>
> La vigencia de la resolución será por el plazo de hasta tres años. No obstante, el Director del Trabajo podrá renovarla si se verifica que los requisitos que justificaron su otorgamiento se mantienen. Tratándose de las obras o faenas, la vigencia de la resolución no podrá exceder el plazo de ejecución de las mismas, con un máximo de hasta tres años.
>
> Un reglamento dictado por intermedio del Ministro del Trabajo y Previsión Social, previo informe de la Dirección del Trabajo, determinará los límites y parámetros de distribución de los sistemas excepcionales de jornada de trabajo y descanso.

A su vez, el artículo 1° del Decreto Supremo 48 de 29.09.2023, que contiene el Reglamento de los límites y parámetros para la determinación de los sistemas excepcionales de jornadas de trabajo y descansos, conforme con lo establecido por el artículo 38 del Código del Trabajo, establece:

> Para efectos de este reglamento se entiende por sistemas excepcionales de jornada de trabajo y de descanso, en adelante "sistemas excepcionales", aquellos sistemas que, en atención a las especiales características de la prestación de servicios contratados por la empresa, no resultan aplicables las normas generales referidas a

la distribución de las horas de trabajo y descanso establecidos en los artículos 22 y 38 del Código del Trabajo.

El desarrollo de sistemas excepcionales tiene un carácter excepcional y restrictivo, y serán autorizados por la Dirección del Trabajo previo acuerdo entre el empleador/a y las personas trabajadoras, si las hubiere.

Las resoluciones de la Dirección del Trabajo que autoricen un sistema excepcional de jornadas de trabajo y de descansos los regularán integralmente.

Los plazos contemplados en el presente reglamento se entenderán en días hábiles, conforme con lo dispuesto en la ley N°19. 880, es decir, de lunes a viernes, a menos que expresamente en este reglamento se establezca de otra forma.

De la norma reglamentaria precitada fluye que, el otorgamiento o permiso a través de un sistema excepcional de distribución de jornadas de trabajo y descansos, a que alude el inciso séptimo del artículo 38 del Código del Trabajo, dada su aplicación de carácter restrictivo, debe entenderse como el último recurso una vez acreditada la imposibilidad de hacer aplicables las normas generales en materia de distribución de jornada a los trabajadores exceptuados del descanso dominical, que adscriben a las situaciones contempladas en el inciso primero del artículo 38, limitándose a faenas y puestos de trabajo específicos, sin posibilidad de aplicarse por analogía y/o extensión a otros casos, faenas o cargos.

En razón de lo anterior es que, la doctrina de este Servicio contenida, entre otros, en Dictamen N°6505/331 de 28.10.1997, ha determinado que las resoluciones que emite la Dirección del Trabajo en ejercicio de la facultad especial antedicha, solo rigen respecto de la empresa que solicitó su autorización para la faena y la categoría de trabajadores allí comprendidos. De ello se sigue entonces, que el empleador no se encuentra facultado para hacer aplicable a sus dependientes que laboran en una determinada faena un sistema excepcional de distribución de jornada de trabajo y descansos autorizado para otra faena distinta perteneciente a la misma empresa.

De igual manera, la reiterada doctrina de este Servicio contenida, en Dictámenes N°s. 3777/0136 de 11.09.2003; 5410/252 de 16.12.2003 y Ordinarios N°s. 629 de 24.02.2021 y 765 de 19.11.2024, ha resuelto que no resulta jurídicamente procedente que las partes modifiquen una resolución que autoriza un sistema excepcional de jornada de trabajo y descansos, debiendo el empleador solicitar a la Dirección Regional correspondiente a su domicilio el cambio de ciclo de trabajo y descanso acordado con los trabajadores que se encuentran en dicha situación.

Conforme a lo anterior, encontrándose vigente un sistema excepcional de jornada de trabajo y descansos, las partes se encuentran impedidas de pactar individual o colectivamente, una jornada distinta, respecto de aquellas faenas o funciones comprendidas en la resolución, toda vez que, al otorgarse esta autorización administrativa, el empleador y los trabajadores representados por su sindicato se sujetaron a una actuación reglada que concluyó y surtió los efectos establecidos por el inciso séptimo del artículo 38 del Código del Trabajo, entre los

cuales se encuentra el de haber quedado adscritas a una especie de régimen estatutario de jornada y descansos, siendo necesario para dejarlo sin efecto que, se dicte otro acto administrativo que deshaga lo hecho. Ello si se tiene presente que, en derecho las cosas se deshacen de igual forma como se hacen.

Tras todo lo señalado cabe hacer presente que, habiéndose puesto en conocimiento del Departamento de Inspección la materia objeto de este pronunciamiento, mediante documento del antecedente 2) ha informado que, sin perjuicio de que siempre debe primar la Resolución de este Servicio que autoriza el sistema excepcional por sobre el acuerdo de las partes, no existiría, en la especie, contradicción alguna entre el ciclo autorizado por la Resolución Exenta N°900-20252/2023 de 19.12.2023 y la cláusula duodécima letra a) del contrato colectivo vigente entre la empresa requirente y el Sindicato Nacional ISS Facility Services S.A., en tanto el ejercicio del permiso allí pactado no signifique alterar la rotación del ciclo autorizado de cuatro días de trabajo seguidos de cuatro días de descanso.

En consecuencia, en consideración a las normas legales precitadas y jurisprudencia administrativa consultada, cumplo con informar a Ud. que:

1.- Este Servicio carece de competencia para interpretar el artículo duodécimo letra a) del contrato colectivo suscrito con fecha 23.10.2024 por las empresas ISS Facility Services Chile S.A., e ISS Servicios Generales Ltda. con el Sindicato Nacional ISS Facility Services S.A., por cuanto el conocimiento de las cuestiones que puedan suscitarse entre empleadores y trabajadores derivadas de la interpretación y aplicación de los contratos individuales o colectivos de trabajo corresponde a los Juzgados de Letras del Trabajo.

2.- La empresa y los trabajadores afectos al sistema excepcional de jornadas de trabajo y descansos establecido por Resolución N°900-20252/2023 de 19.12.2023 de la Dirección Regional de Temuco, vigente hasta el 31.10.2026, se encuentran impedidos de pactar, ya sea individual o colectivamente, una jornada distinta a la prevista en dicha Resolución.

Saluda atentamente a Ud.,

DIRECCIÓN DEL TRABAJO ★ JEFE ★ DEPTO. JURÍDICO

JAIME PLÁ ESCOBAR
ABOGADO
JEFE DEPARTAMENTO JURÍDICO

DIRECCIÓN DEL TRABAJO
10 NOV 2026
OFICINA DE PARTES

PRCAMF/CRL
Distribución
- Jurídico
- Control
- Partes