



Departamento Jurídico
Unidad de Dictámenes
e Informes en Derecho
E13293 (369) 2025

ORDINARIO N°: 306

ACTUACIÓN:

Aplica doctrina.

MATERIA:

Solicita reconsideración de Ordinario N°880 de 16.12.2024.

RESUMEN:

Se rechaza la solicitud de reconsideración de Ordinario N°880 de 16.12.2024, por encontrarse sus conclusiones plenamente ajustadas a derecho.

ANTECEDENTES:

- 1) Instrucciones de 27.03.2025 y 17.04.2025, de Jefa Unidad de Dictámenes e Informes en Derecho.
- 2) Presentación de 15.01.2025, de [REDACTED] por Banco Santander Chile, con sus antecedentes.

SANTIAGO,

05 MAY 2025

**DE: JEFA DEPARTAMENTO JURÍDICO (S)
DIRECCIÓN DEL TRABAJO**

A:

**[REDACTED]
BANCO SANTANDER CHILE
[REDACTED]**

Mediante presentación de antecedente 2), se ha solicitado a este Servicio la reconsideración del Ordinario N°880 de 16.12.2024, para efectos de que se determine que los trabajadores que prestan servicios en el cargo de Ejecutivo Vox Integral del Banco Santander, pactado en los términos analizados en dicho informe,

sean clasificados dentro de la excepción contemplada en el inciso primero N°2 del artículo 38 del Código del Trabajo.

El solicitante argumenta que dicho Ordinario infringe lo dispuesto en el artículo 38 del Código del Trabajo; que resulta contrario a la doctrina de la Dirección del Trabajo respecto del call center contenida en el Dictamen N°2091/49 de 17.05.2017; y que no considera la realidad en que los trabajadores prestan los servicios, dado que deben cumplir funciones asociadas a la Ley N°20.009, entre otros fundamentos.

Precisado lo anterior, cumpla con informar a Ud., que los argumentos y consideraciones hechos valer en la presentación que nos ocupa fueron debidamente ponderados y analizados al emitir el pronunciamiento impugnado, por lo cual no constituyen nuevos antecedentes que permitan variar las conclusiones arribadas mediante el Ordinario N°880 de 16.12.2024, las que, por ende, se ajustan plenamente a la normativa vigente y a la doctrina de este Servicio.

En efecto, es necesario recordar que el Ordinario indicado considera el contenido de los contratos de trabajo ofrecidos por Banco Santander Chile, en los cuales no se hace referencia de forma específica a las funciones señaladas por la empresa, siendo lo anterior necesario para analizar la aplicación de una regla que exceptúe de los descansos establecidos por el legislador. Lo anterior, no implica desconocer la existencia de la Ley N°20.009 sino que lo que debe evaluarse en el caso concreto son las funciones pactadas.

Asimismo, se hace presente que se ha tenido a la vista la doctrina de la Dirección del Trabajo¹ que indica que las y los trabajadores que prestan servicios en Bancos e Instituciones Financieras, no se encuentran exceptuados del derecho a descanso en días domingos y festivos, establecido en el artículo 35 del Código del Trabajo, sin que en la descripción de las funciones establecidas en los contratos analizados permitan arribar a una conclusión distinta.

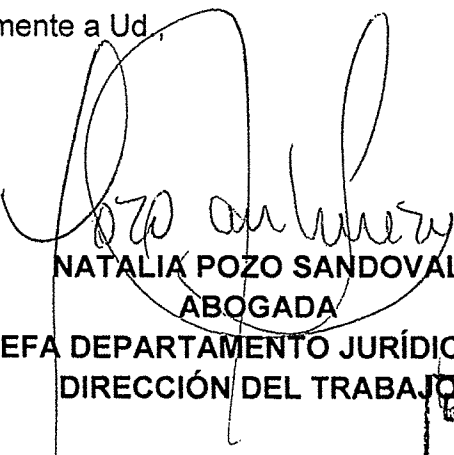
Adicionalmente, se hace presente que lo resuelto no contradice la doctrina contenida en el Dictamen N°2091/49 de 17.05.2017, referida a trabajadores de comercio en particular que se desempeñan en call center, situación distinta a la alegada por el solicitante. A mayor abundamiento, el Ordinario N°880 de 16.12.2024, se pronuncia considerando la doctrina contenida en el Dictamen N°2889/27 de 26.10.20220, que indica que no existe inconveniente para que quienes se desempeñen como teleoperadores estén regidos por lo dispuesto en el artículo 35 del Código del Trabajo, por lo que no existe contradicción entre lo informado y lo sostenido previamente por este Servicio.


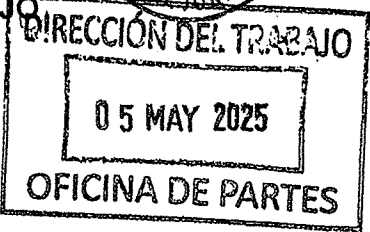
En consecuencia, sobre la base de la jurisprudencia administrativa invocada y consideraciones formuladas, cúmplame informar a Ud. que, se rechaza la solicitud

¹ Dictamen N°2015/33 de 10.05.2006, confirmado por el Dictamen N°2166/37 de 19.05.2006.

de reconsideración del Ordinario N°880 de 16.12.2024, por encontrarse sus conclusiones plenamente ajustadas a derecho.

Saluda atentamente a Ud,


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


MGC/AGS
Distribución
- Jurídico
- Partes
- Control