



Departamento Jurídico
Unidad de Dictámenes e Informes en
Derecho
E152869 (1105) 2024

ORDINARIO N°: 418 /

ACTUACIÓN: Aplica doctrina.

MATERIA:

Principio de certeza en materia laboral.
Trabajadores multifuncionales.

RESUMEN:

1.No cumple con el principio de certeza la forma en que se han regulado las funciones a desempeñar por los trabajadores que prestan servicios de “administrativo”, en tanto a su respecto sólo se enumeran una serie de tareas, que no se condice con la intención del legislador, al momento de incorporar la polifuncionalidad en los contratos de trabajo, al no otorgar claridad acerca de cuáles son las funciones específicas que realizar y cuáles son alternativas o complementarias.

2.En el modelo implementado por el empleador se observa la existencia de rotación de los trabajadores en diversas labores que no son las que habitualmente ellos desempeñan, así, en cada caso debe ser considerada la realidad de los hechos por sobre lo escrito, lo que para el caso concreto significa que son funciones de los trabajadores aquellas que estos desempeñan materialmente en su día tras día lo que, en caso de discrepancia con lo escrito, prima por sobre lo estipulado ya sea en el contrato de trabajo o reglamento interno de orden, higiene y seguridad.

ANTECEDENTES:

- 1) Instrucciones de Jefa de Unidad de Dictámenes e Informes en Derecho de 19.05.2025.
- 2) Informe de fiscalización N°1301.2024.5059 de 09.10.2024.
- 3) Pase N°63 de 26.07.2024.

4) Solicitud de pronunciamiento del Sindicato de Empresa de Trabajadores Comisiones Unidas de 11.06.2024.

SANTIAGO, 06 JUN 2025

DE: JEFA DE DEPARTAMENTO JURÍDICO (S)

A: SRA. [REDACTED]
PRESIDENTA DE SINDICATO DE EMPRESA TRABAJADORES
COMISIONES UNIDAS
[REDACTED]

Mediante oficio de ANT.4) se ha solicitado un pronunciamiento a este Servicio que se refiera a la situación de los trabajadores a quienes representa la organización sindical consultante, dado que según se relata, la empresa en donde se desempeñan tiene asentada la "polifuncionalidad" lo que deriva en efectos perjudiciales para los trabajadores.

Así, se afirma que hay una rotación entre semanas acerca de las funciones a desempeñar sin que exista un criterio de distribución. Se añade que, no existen descriptores de cargo más que una pequeña descripción en el nuevo reglamento interno la que transcribe.

En resumen, se alega que las labores que implican el desarrollo del cargo denominado "administrativo" abarcan una infinidad de tareas y prestaciones que al final del día son determinadas bajo el criterio de la jefatura de turno y que las distinciones que contiene el reglamento interno entre administrativo: *call center*, de prestaciones médicas, *triage* y prediagnóstico y oficina, en la realidad no existen porque todos los administrativos deben hacer todas las funciones descritas.

Luego, se asevera que el empleador utiliza como castigo la función de atender público, ya que, si un trabajador plantea algún tipo de reclamo a su empleador a la semana siguiente se le asigna la función de atender público, porque las personas frecuentemente vendrían con una mala actitud y sería una función que no les agradaría cumplir a los trabajadores.

Posteriormente, se recuerda la normativa y jurisprudencia administrativa vigente, se adjuntan antecedentes y se solicita una fiscalización sobre la materia expuesta.

En seguida, en ANT.2), consta en informe de fiscalización N°1301.2024.5059 emitido con fecha 09.10.2024, que, en relación con la materia puesta en conocimiento de este Servicio, el empleador señala que en general a las trabajadoras y trabajadores se les capacita en diferentes áreas porque cubren puestos de otros colegas en casos de enfermedades o vacaciones.

Luego, se informa que se entrevistaron en total a 17 trabajadores que prestan sus servicios en diferentes áreas. Quienes cumplen funciones en “dictamen” y “monitoreo” señalaron que efectivamente apoyan otras áreas, sin embargo, tal cambio de funciones no sería habitual ni constante. Algunos señalaron que no han solicitado desempeñarse en régimen de teletrabajo.

A su vez, aquellos dependientes entrevistados que laboran en el área denominada “centralizado”, afirmaron que se les solicita apoyo en otras áreas pero que no es algo habitual, sin embargo, dos dependientes señalaron que no solicitan teletrabajo porque quienes lo han solicitado en el pasado han sido despedidos.

El ministro de fe que informa, consigna que en el lugar fiscalizado (Miraflores N°222 Piso N°8, Santiago), existen dos departamentos o secciones independientes entre sí, por una parte, se encuentra la “Oficina Regional” que abarca a las secciones: “dictamen”, “citaciones”, “monitoreo” y “atención de público”.

Por otro lado, se encuentra el área “centralizado” en donde se realizan 17 funciones según detalla el informe. En tal sentido, precisa el ministro de fe, que en contratos de trabajo revisados y que datan desde el año 2022 a la fecha, consta en la cláusula respectiva la descripción del cargo “administrativo”, que señala expresamente que el desempeño será bajo el criterio de polifuncionalidad, identificando las tareas a realizar, en forma complementaria o alternativa, como: recepción y despacho de documentos, archivos, atención de público, emisión de citaciones, ingreso de casos, dictámenes, y otras labores administrativas similares.

Finalmente, el informe en estudio contiene una transcripción del reglamento de orden, higiene y seguridad –cuya entrega gratuita a los trabajadores no fue acreditada por el empleador–, en la parte referida a la descripción del cargo “administrativo” identificando 18 funciones a desempeñar.

Al respecto cúpleme informar que el N°3 del artículo 10 del Código del Trabajo dispone lo siguiente:

“Art. 10. El contrato de trabajo debe contener, a lo menos, las siguientes estipulaciones:

3.- determinación de la naturaleza de los servicios y del lugar o ciudad en que hayan de prestarse. El contrato podrá señalar dos o más funciones específicas, sean éstas alternativas o complementarias;”.

A partir de esta norma, la Dirección del Trabajo ha destacado en su doctrina que los servicios prestados por los trabajadores deben estar determinados con precisión en el contrato de trabajo como una manera de respetar el principio de certeza que en materia de las funciones que un trabajador desempeña se requiere.

Así, la jurisprudencia de este Servicio contenida en Dictamen N°2789/132 de 05.03.1995, ha señalado que:

“En otros términos, el legislador exige conocer con exactitud y sin lugar a dudas la labor o servicio que el dependiente se obliga a efectuar para el respectivo empleador, sin que ello importe pormenorizar todas las tareas

que involucren los servicios contratados, puesto que de acuerdo con el artículo 1546 del Código Civil, todo contrato debe ejecutarse de buena fe y, por consiguiente, obliga no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación o que por la ley o la costumbre le pertenecen.

De consiguiente, la determinación de la naturaleza de los servicios exigida por el artículo 10, N° 3, del Código del Trabajo, entre las estipulaciones mínimas de un contrato de trabajo, significa establecer clara y precisamente las labores específicas para las cuales ha sido contratado el trabajador sin que sea necesario pormenorizar todas y cada una de las tareas y aspectos que involucra la ejecución de los servicios”.

Luego, se debe tener claridad que, aun cuando se hayan pactado en el contrato de trabajo multiplicidad de funciones, o bien estas estén contenidas en el descriptor de cargos del reglamento interno de orden, higiene y seguridad, lo cierto es que debe atenderse y ser aplicado en tal sentido el principio de la primacía de la realidad, en virtud del cual, deberá estarse en todos los casos a la realidad de los hechos por sobre lo que indiquen los documentos.

En esta perspectiva, en Dictamen N° 3257/89 de 29.07.2005, este Servicio concluyó que:

“Este principio fundamental de la legislación laboral que corresponde a la primacía de la realidad, consiste en otorgar prioridad a los hechos, es decir, a lo que efectivamente ha ocurrido en la realidad, sobre las formas o apariencias o lo que las partes han convenido. En consecuencia, se ha agregado, que en caso de discordancia entre lo que ocurre en la práctica y lo que surge de documentos suscritos por las partes o acuerdos celebrados entre ellos, debe darse preferencia a los hechos”.

De acuerdo con lo anterior, en la regulación de las funciones que debe realizar la trabajadora o trabajador que se desempeña en el cargo de “administrativo”, al tener estipulado 18 funciones a realizar, no queda claramente establecido cuales son las funciones alternativas o complementarias del listado de tareas expresamente registradas en la documentación revisada. En tal sentido, la norma precitada contenida en el N°3 del artículo 10 del Código del Trabajo, si bien permite que el contrato de trabajo señale dos o más funciones específicas, las cuales deben ser alternativas o complementarias, en los hechos no es posible arribar a una certeza acerca de las tareas que vienen a ser complementarias o alternativas respecto de aquellas que son propias del trabajo para el cual fue contratado el dependiente y que las caracteriza y distingue de otras labores.

Por otra parte, la organización sindical adjunta a su presentación abundante documentación en donde constan instrucciones otorgadas por el empleador, que instruyen cambios de funciones y rotación de tareas que son ordenados a los trabajadores sin el acuerdo de aquellos. Asimismo, de las declaraciones de los trabajadores entrevistados, se desprende que en la realidad no deben desempeñar todas las tareas que son descritas en el contrato de trabajo y en mayor cantidad en

el reglamento interno, debido a que afirmaron que deben apoyar en otras funciones cuando se les solicita, no obstante, no constituir una práctica habitual del empleador.

De esta manera, en cada caso debe ser considerada la realidad de los hechos por sobre lo escrito, lo que para el caso concreto significa que son funciones de los trabajadores aquellas que estos desempeñan materialmente en su día tras día lo que, en caso de discrepancia con lo escrito, prima por sobre lo estipulado ya sea en el contrato de trabajo o reglamento interno de orden, higiene y seguridad.

Además, si bien no consta en informe de fiscalización de ANT.2) que la atención de público es un “castigo” para aquel trabajador que presenta algún tipo de reclamo, lo cierto es que algunos trabajadores declararon que no han solicitado teletrabajo por cuanto quienes lo han hecho habrían sido despedidos, por lo tanto, aquellas situaciones deben ser objeto de denuncias para que la autoridad laboral pueda verificar el cumplimiento de la normativa especialmente de la contenida en los artículos 152 quáter O bis y 152 quáter O ter del Código del Trabajo.

En tal perspectiva, en cuanto a la rotación de los trabajadores en diversas tareas a realizar, cabe considerar que, si bien las funciones a cumplir pueden estar descritas en el contrato de trabajo o reglamento interno de orden, higiene y seguridad, si en la realidad los trabajadores sólo realizan algunas de aquellas tareas, prima la realidad por sobre lo escrito, de suerte tal que los trabajadores pueden acudir al procedimiento de reclamo que les concede el artículo 12 del Código del Trabajo, en contra de la facultad que permite al empleador alterar en forma unilateral la naturaleza de las funciones que cumplen los trabajadores siempre que se trate de labores similares y sin que importe un menoscabo para los dependientes.

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

1.No cumple con el principio de certeza la forma en que se han regulado las funciones a desempeñar por los trabajadores que prestan servicios de “administrativo”, en tanto a su respecto sólo se enumeran una serie de tareas, que no se condice con la intención del legislador, al momento de incorporar la polifuncionalidad en los contratos de trabajo, al no otorgar claridad acerca de cuáles son las funciones específicas que realizar y cuáles son alternativas o complementarias.

2.En el modelo implementado por el empleador se observa la existencia de rotación de los trabajadores en diversas labores que no son las que habitualmente ellos desempeñan, así, en cada caso debe ser considerada la realidad de los hechos por sobre lo escrito, lo que para el caso concreto significa que son funciones de los trabajadores aquellas que estos desempeñan materialmente en su día tras

día lo que, en caso de discrepancia con lo escrito, prima por sobre lo estipulado ya sea en el contrato de trabajo o reglamento interno de orden, higiene y seguridad.

Saluda atentamente a Ud.


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




NPS/MGC/AMF

Distribución:

- Jurídico
- Partes