



Departamento Jurídico  
Unidad de Dictámenes e  
Informes En Derecho  
E107803/2025

*Jurídico*

ORDINARIO N°: 471 /

**ACTUACIÓN:**

Aplica doctrina.

**MATERIA:**

Interpretación de cláusula de un convenio colectivo.  
Competencia Dirección del Trabajo

**RESUMEN:**

la Dirección del Trabajo carece de competencia para interpretar una cláusula de un convenio colectivo respecto de la que existe controversia entre las partes, por las razones expuestas en el presente informe.

**ANTECEDENTES:**

- 1) Instrucciones de 13.06.2025 de Jefa Unidad de Dictámenes e Informes en Derecho.
- 2) Presentación de 22.05.2025, de Empresa Servicios Financieros y Administración de Créditos Comerciales S.A.
- 3) Ordinario N°295 de 05.05.2025, de Jefa Unidad de Dictámenes e Informes en Derecho.
- 4) Presentación de 16.04.2025, de Sindicato Interempresa de Trabajadores de Empresa Presto y Otros.

**SANTIAGO, 09 JUL 2025**

**DE: JEFA DEPARTAMENTO JURÍDICO (S)**

**A: SINDICATO INTEREMPRESA DE TRABAJADORES DE EMPRESA  
PRESTO Y OTROS**

**COMUNA DE PROVIDENCIA  
REGIÓN METROPOLITANA/**

Mediante presentación del antecedente 4), se ha solicitado un pronunciamiento respecto del eventual incumplimiento del artículo 24 del convenio colectivo suscrito con fecha 23.11.2023, entre la Empresa Servicios Financieros y

Administración de Créditos Comerciales S.A y el Sindicato Interempresa de Trabajadores de Empresa Presto y Otros.

Al respecto, cumplo con informar a Ud. lo siguiente:

El citado artículo 24 dispone:

***"24.- RESPECTO A CAÍDA DE SISTEMAS Y FIJACIÓN DE METAS.***

*"La empresa velará por mantener los sistemas informáticos en correcto funcionamiento, con el fin de evitar que alguna falla en aquellos, provoquen perjuicio en el trabajo efectivo que desempeñen los trabajadores.*

*La empresa velará por que las metas individuales y de sucursales se establezcan con criterios de racionalidad conocidos previamente por trabajadores. Esto también ocurrirá en los casos de campañas especiales".*

Se plantea que, la empresa no cuenta con criterios entendibles que le permitan tener un aumento sostenible de las metas.

Se agrega que, en las últimas reuniones bipartitas, instancia mensual donde se reúne el sindicato con la gerencia de distintas áreas, se ha mencionado que los productos G1, G2 y G3 (seguros), tienen un cumplimiento de la meta nacional que no ha superado el 50% durante los últimos meses. De igual manera, las variables de Superavance y Avance no han logrado superar el 100%; es más, la variable avance solo alcanza un 38% de cumplimiento, sumado a lo anterior, la empresa ha realizado cambios en la operatividad del trabajo, hecho que constituye una dificultad adicional que perjudica el cumplimiento de las metas, por ejemplo:

- "1. Eliminación de las preguntas desafío para la obtención de la tarjeta (preguntas de seguridad que se verifican en línea).*
- 2. No ajustar las metas por el día del apagón en todo Chile, hecho que no permitió la operatividad de los sistemas.*
- 3. Eliminación de la datacard en sucursales reemplazada por un kiosco de autoatención*
- 4. En el segundo Q (meses de abril, mayo y junio) aumentaron las metas individuales, que en algunos casos supera el 30% respecto del mes anterior.*
- 5. La empresa no ha dado a conocer campañas especiales que justifiquen el aumento en el número de clientes atendidos.*
- 6. Eliminación del cargo de captador y aumento de funciones a ejecutivos que hoy deben estar en la sal del supermercado un 30% de su jornada (polifuncionalidad)*
- 7. Eliminación de jefaturas directas en cada sucursal, hoy existen jefaturas para más de una sucursal."*

Se indica que, todo lo anterior fue puesto en conocimiento del empleador en las reuniones sostenidas previamente con el fin de elaborar en conjunto una agenda laboral que explique de mejor manera y con criterios de racionalidad las metas que se establecen, ello entendiendo, además, que la remuneración variable es la más significativa de los emolumentos de los trabajadores y trabajadoras, todo lo cual, no permite dar cumplimiento al principio de certeza y protección de las remuneraciones.

Habiendo conferido traslado de la presentación a la parte empleadora, esta dio respuesta mediante documento del antecedente 2), señalando en lo principal que, la presentación del sindicato en los términos planteados, no se basta a sí misma, por cuanto, no deja en claro cuáles serían las normas legales infringidas.

Agrega que, la materia relativa a la legalidad de la aplicación de un instrumento colectivo, no es de competencia de la Dirección del Trabajo, sino que de los Juzgados de Letras del Trabajo, conforme lo dispone el artículo 420 del Código del Trabajo.

Subsidiariamente plantea que el objetivo de la cláusula 24 del instrumento colectivo es que los tiempos de interrupción que afectan tanto a los trabajadores colaboradores como a los clientes, sean los mínimos, para lo cual, la empresa cuenta con equipos dedicados a mantener la operación tecnológica, tales como dos data center en alta disponibilidad para los servicios o premise, y más de una cloud para los servicios digitales con grandes partner como Microsoft y Amazon.

A continuación señala que, el proceso de asignación de metas existentes en la empresa consta de 5 etapas de carácter técnico, enumerando y explicando detalladamente cada una de ellas.

Concluye la empresa indicando que, sin perjuicio de la extensa explicación efectuada respecto al proceso de asignación de metas, los siete ejemplos planteados por el sindicato en su presentación no guardan relación alguna con la aplicación del artículo 24 del instrumento colectivo, por lo que no estima pertinente un pronunciamiento sobre la base de dichas situaciones ejemplares, por faltar antecedentes para comprender a que se refiere cada una de ellas.

Respecto de lo expuesto tanto por el sindicato como por la empleadora acerca del artículo 24 del convenio colectivo objeto de este informe, transcrito en párrafos anteriores, se aprecia claramente que las argumentaciones expuestas son de carácter técnico, existiendo una controversia o discrepancia respecto de la materia sometida a pronunciamiento, situación de hecho, cuya resolución requiere del aporte de pruebas y de su ponderación, análisis que escapa a la competencia de este Servicio, correspondiendo en forma privativa a los Tribunales de Justicia.

En efecto, el artículo 420, letra a) del Código del Trabajo, dispone:

*"Serán de competencia de los Juzgados 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".*

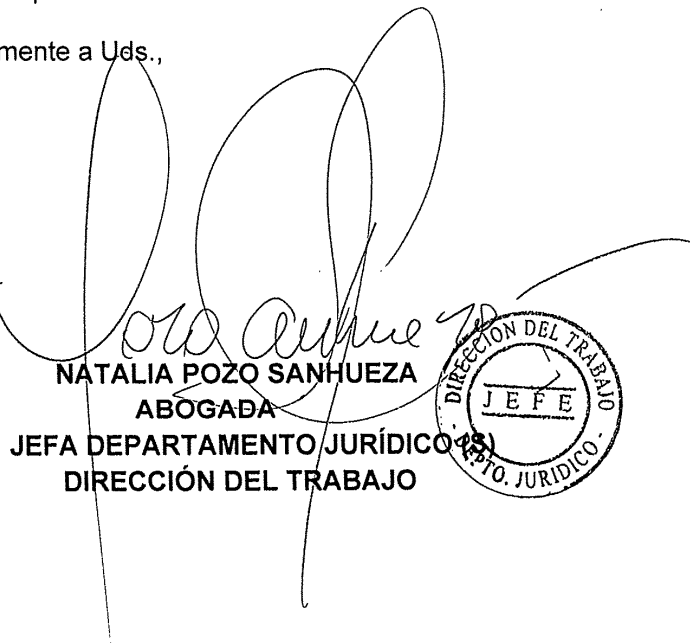
Se desprende de la disposición legal transcrita que serán de competencia de los Juzgados de Letras del Trabajo las cuestiones que se susciten entre empleadores y trabajadores por la aplicación de las normas laborales y demás cuerpos normativos que detalla, como son aquellos originados de los contratos 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.


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, criterio reiterado 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.

En consecuencia, en mérito de las consideraciones expuestas, doctrina administrativa y disposiciones legales citadas, cumpla con informar a Uds. que la Dirección del Trabajo carece de competencia para interpretar una cláusula de un convenio colectivo respecto de la que existe controversia entre las partes, por las razones expuestas en el presente informe.

Saluda atentamente a Uds.,

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



  
MGC/CRL  
Distribución  
- Partes  
- Jurídico  
- Interesado