



465

455

ORDINARIO N°: \_\_\_\_\_

**MATERIA:**

Aplica doctrina

**RESUMEN:**

De acuerdo con los antecedentes presentados y analizados por este Servicio, los trabajadores y trabajadoras que se desempeñan en el cargo "Líder de Servicio" no cuentan con facultades generales de administración del empleador ni con facultades generales de administración o dirección de la empresa, ni realizan sus labores sin fiscalización superior inmediata. En tal entendido, no resultaría ajustado a derecho eximirlos del cumplimiento de jornada laboral de acuerdo con lo señalado en el inciso 2º del artículo 22 del Código del Trabajo, sin perjuicio del derecho de cualquiera de las partes para solicitar la intervención y resolución en concreto del Inspector del Trabajo según prevé la misma norma citada.

**ANTECEDENTES:**

- 1) Instrucciones de 24.03.2025 de Jefa de Unidad de Dictámenes e Informes en Derecho;
- 2) Instrucciones de 10.01.2025 de Jefe (S) de Unidad de Dictámenes e Informes en Derecho;
- 3) Correo electrónico de 06.11.2024, de doña [REDACTED] [REDACTED] en representación de empresa Sociedad de Servicios Integrales Asesores y Consultores Flores y Aguilera Limitada (Agibiz), complementando antecedentes;
- 4) Presentación de 28.02.2024, de empresa Sociedad de Servicios Integrales Asesores y Consultores Flores y Aguilera Limitada (Agibiz).

SANTIAGO, 09 JUL 2025

DE : JEFA (S) DEPARTAMENTO JURÍDICO  
DEPARTAMENTO JURÍDICO

A : SOCIEDAD DE SERVICIOS INTEGRALES ASESORES Y CONSULTORES  
FLORES Y AGUILERA LIMITADA

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

Mediante presentación del antecedente 4), complementada a través de correo electrónico de antecedente 3), usted ha solicitado un pronunciamiento de este Servicio en orden a determinar si el cargo denominado "Líder de Servicio" se ajusta a lo dispuesto en el nuevo inciso 2º del artículo 22 del Código del Trabajo introducido por la Ley N°21.561.

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

El nuevo inciso segundo del artículo 22 del Código del Trabajo, modificado en virtud de la Ley N°21.561, que modifica el Código del Trabajo con el objeto de reducir la jornada laboral, refiere lo siguiente:

*"Quedarán excluidos de la limitación de jornada de trabajo los trabajadores que presten servicios como gerentes, administradores, apoderados con facultades de administración y todos aquellos que trabajen sin fiscalización superior inmediata en razón de la naturaleza de las labores desempeñadas. En caso de controversia y a petición de cualquiera de las partes, el Inspector del Trabajo respectivo resolverá si esa determinada labor se encuentra en alguna de las situaciones descritas. De su resolución podrá recurrirse ante el juez competente dentro de quinto día de notificada, quien resolverá en única instancia, sin forma de juicio, oyendo a las partes."*

En dicho sentido, la Ley N°21.561 contempló dentro de su normativa un cambio sustancial a la materia que nos ocupa, eliminando expresamente las excepciones asociadas a la ubicación o locación del trabajador.

Lo anterior, indica el Dictamen N°84/04, de 06.02.2024, debido a que:

*"...el actual nivel de desarrollo y masificación de los medios tecnológicos resulta contradictorio con una eventual tendencia injustificada de calificar, a priori, a un trabajador como exento de limitación de jornada por el solo hecho de prestar servicios en un lugar físico diferente al de su jefe o superior inmediato...".*

De esta manera, de acuerdo con la doctrina antes citada, al haberse abandonado expresamente el criterio de ubicación geográfica del dependiente como factor determinante para justificar la falta o indeterminación de la jornada de trabajo, sólo se han mantenido vigentes las categorías asociadas a la naturaleza de la función, es decir; a) ciertos cargos gerenciales o de jefatura (cuya naturaleza radica en la confianza) y b) quienes ejecutan sus labores sin fiscalización superior inmediata (aquellos cuya naturaleza implica la atenuación del control laboral).

Respecto de la primera categoría antes citada, que alude a los cargos gerenciales o de jefatura, el Dictamen N°545/22 de 12.08.2024, luego de una extenso razonamiento —que para estos efectos se tiene por reproducido—, ha referido que lo relevante para determinar si nos encontramos frente a un cargo de confianza exento del cumplimiento de jornada, no será el lugar en el que se ejecutan los servicios ni la cantidad de tiempo que ello irrogue para el dependiente, sino, las facultades con las cuales lo ha dotado el empleador para el ejercicio de las labores,

las cuales permiten medir o sopesar justamente el grado de confianza depositado en el trabajador.

En otras palabras, la naturaleza del cargo de confianza exento de limitación de jornada de trabajo tiene directa relación con las atribuciones efectivas que han sido puestas a su disposición, lo cual deriva de la aplicación del principio de primacía de la realidad y del carácter restrictivo con el que deben interpretarse las causales de exclusión.

De esta suerte, dos son las condiciones copulativas que deben concurrir para considerar que un cargo de confianza se ajusta a la excepción de que se trata; (i) contar con facultades propias de su nivel jerárquico dentro de la empresa y; (ii) gozar de verdadera autonomía en la prestación de sus servicios.

Por su parte, en cuanto a la segunda categoría, aquella que refiere la ausencia de fiscalización superior inmediata, el referido Dictamen N°84/04, ha actualizado la doctrina existente de esta Dirección respecto de los elementos que deben concurrir para considerar que un servicio o labor se encuentra sujeto a fiscalización superior inmediata, precisando que nos encontramos frente a ella cuando concurren, copulativamente, los siguientes requisitos:

*"a) Crítica o enjuiciamiento de la labor desarrollada, lo que significa, en otros términos, una supervisión o control de los servicios prestados.*

*b) Que la supervisión o control sea ejercida por; i) personas de mayor rango o jerarquía dentro de la empresa o establecimiento o; ii) medios automatizados sin intervención humana.*

*c) Que la misma sea ejercida en forma contigua o cercana, requisito éste que debe entenderse en el sentido de proximidad funcional entre quien supervisa o fiscaliza y quien ejecuta la labor. Proximidad que ya no debe agotarse sólo en cercanía física o espacial, sino que ampliarse a todas las posibilidades de supervisión y control que permiten el desarrollo tecnológico."*

De este modo, resulta evidente que las causales de exclusión de limitación de jornada contempladas en el inciso 2º del artículo 22 del Código del Trabajo, atendida su naturaleza excepcional, deben ser interpretadas restrictivamente y de acuerdo con el principio de la primacía de la realidad. Dicho de otro modo y en concordancia con lo señalado por esta Dirección a través del Dictamen N°84/04 de 06.02.2024, la procedencia de calificar a uno o más dependientes como exentos de limitación de jornada de trabajo no puede establecerse de forma única y general por cuanto dicha determinación dependerá de las particularidades de cada caso.

Ahora bien, efectuadas las precisiones necesarias que dan cuenta de la nueva doctrina emitida por este Servicio en torno a la materia, cabe referirnos por el cargo específicamente consultado, denominado "Líder de Servicio".

Sobre la materia, es del caso señalar previamente que, de acuerdo con lo expuesto por la empresa en su presentación, el cargo "Líder de Servicio" dependería

directamente de Gerencia, contraría con autonomía, flexibilidad de horarios, trato directo con el cliente, además de estar bajo modalidad de teletrabajo en su totalidad. Refiere el solicitante además que, el cargo sería de exclusiva confianza, siendo el lazo directo para las ventas de los servicios, contando con acceso a información confidencial, gestionando equipos y proyectos a gran escala por lo que tendrían poder de decisión y gestión, razón por la cual, en su opinión, se encontrarían dentro de aquellas hipótesis que permitirían eximir del cumplimiento de la jornada laboral.

Continuando con el objetivo ya descrito, de los antecedentes acompañados, se ha analizado aquel singularizado como "Descriptor y Perfil de Cargo Líder de Servicio", documento que reseña una serie de acciones que deben ser desarrolladas por el cargo consultado, entre las cuales, a modo ejemplar, se utilizan las siguientes fórmulas genéricas; evaluar de forma acertada las iniciativas solicitadas por los clientes, generando propuestas de valor para el cliente; generar y mantener relaciones de confianza con el cliente, las cuales permitan un óptimo trabajo en equipo; realizar seguimiento constante con los Líderes de Proyecto, para evaluar de forma cercana el estado y avance de los proyectos, con la finalidad de minimizar los riesgos o problemas que se puedan levantar durante la ejecución de estos; generar y mantener relación de confianza con el equipo a cargo y todos los integrantes dentro de Agibiz; gestionar de manera óptima las asignaciones de los colaboradores dentro de los proyectos; responsable de la gestión económica de los proyectos (OC, Facturación); trabajar en conjunto con el Depto. de Administración para la gestión de contratos; mantener la información actualizada, tanto con relación a los proyectos como de los colaboradores que están bajo su responsabilidad, hacia la Gerencia de Operaciones como el Depto. de RR.HH; responsable de aplicar las evaluaciones de los colaboradores y promover el correcto uso de esta; etc.

Así las cosas, es dable advertir que el documento analizado sólo proporciona un listado de las obligaciones asociadas al perfil, pero no señala con claridad la oportunidad o periodicidad en que tales acciones deben ser ejecutadas. Sumado a lo anterior, revisado el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de la empresa, no se explicita de ninguna manera el documento antes señalado, el perfil del cargo, ni tampoco las funciones u obligaciones que tales trabajadores debiesen cumplir, lo cual, evidentemente, impide determinar si las labores desarrolladas por el "Líder de Servicio" goza de la autonomía exigida para la procedencia de la causal de excepción de que se trata

En el mismo sentido, se analizaron los contratos de trabajo y anexos de éstos, respecto de los trabajadores don [REDACTED], don [REDACTED] y don [REDACTED]. Al respecto, cabe señalar que, verificados los anexos de contratos respectivos, tales trabajadores acordaron con el empleador modificar la cláusula N°1 del instrumento que los une con la empresa, estipulación contractual que hace referencia al cargo por desempeñar, a saber, "Consultor Informático". De tal modo, de acuerdo dan cuenta los anexos de contrato, las partes convinieron por dicha vía, reemplazar el cargo "Consultor Informático" por el de "Líder de Servicio".

Lo anterior resulta relevante para estos fines, por cuanto la lectura íntegra del contrato de trabajo suscrito entre los trabajadores y la empresa permite advertir la

ausencia de elementos de autonomía para la procedencia de la causal de excepción de que se trata. En efecto, la cláusula segunda y tercera de dicho documento analizado, misma que se repite para todos los trabajadores ya individualizados, refieren lo siguiente:

*"Segundo: El trabajador ejercerá sus funciones en los establecimientos del empleador, ubicados en la Región Metropolitana, sin perjuicio de lo anterior, podrá desempeñarse también, en otros lugares del territorio nacional o del extranjero si así lo requieren las necesidades de la empresa y siempre que ello no implique un menoscabo para el trabajador.*

*Tercero: Que atendida la naturaleza de las funciones del trabajador y al cargo que ocupa, éste se encuentra expresamente excluido de la limitación de la jornada de trabajo de acuerdo a lo previsto en el artículo 22 inciso 2º y 3º del Código del Trabajo. Sin perjuicio de lo anterior, el trabajador deberá presentarse regularmente a su lugar de trabajo según las necesidades de la Compañía, lo cual es diariamente de Lunes a Viernes de cada semana, y preferentemente desde las 09:00 hrs, entendiéndose que desde ese momento el trabajador se encuentra a disposición de la Compañía y por lo tanto, deberá cumplir con todas y cada una de sus obligaciones."*

A su turno la cláusula octava precisa lo siguiente:

*"Octavo: Obligaciones o prohibiciones del trabajador: 8.1) deberá cumplir las instrucciones que reciba de sus superiores jerárquicos y ejecutarlas en forma correcta y eficaz."*

En consideración de lo anteriormente expuesto y sin perjuicio del análisis casuístico y concreto que debe efectuarse frente a cada caso en particular, de los antecedentes acompañados por el empleador en su presentación se advierte que las actualizaciones contractuales que modifican los respectivos contratos de trabajo en cuanto a los cargos desempeñados por los trabajadores ya citados, no convinieron alterar ni modificar, entre otras, aquellas cláusulas contractuales precedentemente citadas, debiendo entenderse las mismas plenamente vigentes, situación que unida a la falta descripción detallada del perfil de cargo del "Líder de Servicio" en el Reglamento Interno empresarial acorde exige la ley, permiten concluir que tales trabajadores no cuentan con facultades generales de administración del empleador ni con facultades generales de administración o dirección de la empresa, entendiendo por tales, el ejercicio de un poder decisional suficiente para contratar o despedir personal; ejecutar actos de disposición patrimonial; o tomar decisiones que afecten las políticas o procesos productivos de la empresa.

Refuerza lo anterior el hecho que, ninguna prohibición para la negociación colectiva se ha advertido en los contratos de los trabajadores analizados, de acuerdo exige el inciso segundo del artículo 305 del Código del Trabajo y de lo cual se ha referido en extenso el Dictamen N°545/22 ya citado.

Sobre este punto, es menester tener presente que los incisos 1º y 2º del artículo 305 del Código del Trabajo establecen los criterios que permiten eventualmente excluir a un dependiente de un proceso de negociación colectiva, y

si bien este Servicio ha aclarado mediante el citado dictamen N°84/04 que se trata de una prerrogativa que sólo muy excepcionalmente podría proceder precisamente por los perjuicios directos que ocasiona al trabajador/a en su intento de negociar mejoras en las condiciones laborales, lo cierto es que su redacción es la siguiente:

"No podrán negociar colectivamente los trabajadores que tengan facultades de representación del empleador y que estén dotados de facultades generales de administración, tales como gerentes y subgerentes. En la micro y pequeña empresa esta prohibición se aplicará también al personal de confianza que ejerza cargos superiores de mando.

De la circunstancia a que se refiere el inciso anterior deberá además dejarse constancia escrita en el contrato de trabajo y, a falta de esta estipulación, se entenderá que el trabajador está habilitado para negociar colectivamente."

Por todo lo anterior, es menester concluir que no resultaría ajustado a derecho eximir a los trabajadores en consulta del cumplimiento de la jornada laboral de acuerdo con lo señalado en el inciso 2º del artículo 22 del Código del Trabajo, por cuanto no se desprende que las facultades con las cuales los ha dotado materialmente el empleador para el ejercicio de sus labores establezcan el grado efectivo de confianza depositada en el trabajador que permitan calificar a tales puestos como cargos de confianza o de alta responsabilidad en los términos referidos en el tantas veces aludido Dictamen N°545/22 de 12.08.2024.

A su turno, verificado el organigrama de la empresa, se advierte que los trabajadores que ejercen el cargo "Líder de Servicio" se encuentran jerárquicamente bajo la Gerencia de Operaciones y la Gerencia General, cuestión que sumado a todo lo ya señalado referente a las cláusulas contractuales vigentes y verdadera autonomía en el desarrollo de sus funciones, tampoco harían procedente la aplicación de la causal excepcional de eximición de la limitación de jornada contemplada en la norma antes citada, aplicable a los dependientes que trabajen sin fiscalización superior inmediata en razón de la naturaleza de las labores desempeñadas.

Finalmente, es necesario reiterar que el análisis efectuado se basa exclusivamente en la documentación acompañada por la empresa, sin perjuicio de ello, el artículo 22 inciso segundo del Código del Trabajo establece que, en casos de controversia y a petición de cualquiera de las partes, es el Inspector del Trabajo respectivo quien resolverá si una determinada labor se encuentra en alguna de las situaciones descritas en la norma. Para tales efectos, este Servicio, a través de la Orden de Servicio N°2000-12/2024 de 26.04.2024, modificada por la Orden de Servicio N°1 de 29.01.2025, ha establecido el procedimiento de tramitación de las solicitudes derivadas del surgimiento de controversias por aplicación de las causales establecidas en el precepto legal antes enunciado.

En consecuencia, en mérito de las consideraciones antes expuestas, disposiciones legales y doctrina administrativa citada, cumple con informar a usted que, de acuerdo con los antecedentes presentados y analizados por este Servicio, los trabajadores y trabajadoras que se desempeñan en el cargo "Líder de Servicio" no cuentan con facultades generales de administración del empleador ni con facultades generales de administración o dirección de la empresa, ni realizan sus labores sin fiscalización superior inmediata. En tal entendido, no resultaría ajustado

a derecho eximirlos del cumplimiento de jornada laboral de acuerdo con lo señalado en el inciso 2º del artículo 22 del Código del Trabajo, sin perjuicio del derecho de cualquiera de las partes para solicitar la intervención y resolución en concreto del Inspector del Trabajo según prevé la misma norma citada.

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.

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


*O. J. L.*  
MGC/JLMA  
Distribución:  
- Jurídico  
- Partes  
- Control

Enviaido a correos  
electrónicos el 07/08/25.