



ORDINARIO N°: /

35

ACTUACIÓN:

Aplica doctrina.

MATERIA:

Dirección del Trabajo. Competencia. Hechos controvertidos.

RESUMEN:

La Dirección del Trabajo debe abstenerse de emitir un pronunciamiento respecto de una materia controvertida entre las partes que requiere de prueba y su ponderación; correspondiendo su conocimiento y resolución al Juzgado de Letras del Trabajo competente.

ANTECEDENTES:

- 1) Instrucciones de 13.01.2026, de Jefa de Unidad de Dictámenes e Informes en Derecho.
- 2) Correo electrónico de 06.01.2026, de Fiscalizadora Comisión N°1312.2025.3807, de Inspección Comunal del Trabajo de Providencia.
- 3) Correo electrónico de 06.01.2026, de abogada de Unidad de Dictámenes e Informes en Derecho.
- 4) Of. Ord. N°1312-70170/2025 de 15.12.2025, de Inspección Comunal del Trabajo de Providencia, recibido con fecha 21.12.2025.
- 5) Informe de Fiscalización N°1312.2025.3807 de 15.12.2025.
- 6) Memo N°24 de 24.10.2025, de Jefa de Departamento Jurídico (S).
- 7) Correo electrónico de 21.10.2025, del Presidente del Sindicato de Trabajadores Interempresas La Polar.
- 8) Correos electrónicos de 22.10.2025 y 20.10.2025, de abogada de Unidad de Dictámenes e Informes en Derecho.
- 9) Ord. N°592 de 02.09.2025, de Jefa de Unidad de Dictámenes e Informes en Derecho.

10)Presentación de Sindicato de Trabajadores Interempresas La Polar de 21.08.2025, recibida con fecha 27.08.2025.

SANTIAGO, 19 ENE 2026

DE: JEFA DE DEPARTAMENTO JURÍDICO (S)

A:

**PRESIDENTE Y TESORERO
SINDICATO DE TRABAJADORES INTEREMPRESAS LA POLAR**

Mediante documento del Ant. 10), Uds. han solicitado a este Servicio que se pronuncie sobre si procede que, durante los períodos en que los trabajadores se ven impedidos de ejecutar sus funciones por caídas o fallas en los sistemas de la empresa no imputables a ellos, la empresa ABC S.A. deba mantener el pago de las comisiones, KPI y cumplimientos de metas calculadas sobre la base de un promedio de lo percibido en períodos anteriores comparables y, de igual forma, el pago de la semana corrida.

De igual forma, se consulta si en las liquidaciones de remuneraciones debe incorporarse un ítem específico relativo a las caídas de sistema, consignando el monto correspondiente al pago de las comisiones dejadas de percibir por dicha causa, según el promedio de lo percibido en períodos anteriores comparables.

Cabe hacer presente, por otra parte, que esta Dirección, en cumplimiento del principio de contradiccioniedad de los intervenientes, mediante oficio citado en el antecedente 9), puso en conocimiento del empleador la presentación de que se trata, el cual no hizo valer en su oportunidad el derecho que le asistía de expresar sus puntos de vista sobre el particular.

A su vez, con el objeto de recabar mayores antecedentes sobre las condiciones de trabajo y contractuales existentes entre los trabajadores por los que se consulta y el empleador, se solicitó la realización de una fiscalización investigativa a la Inspección Comunal del Trabajo de Providencia, mediante Ant. 6), emitiéndose el Informe de Fiscalización N°1312.2025.3807, de 15.12.2025, en virtud del cual la fiscalizadora actuante, [REDACTED] luego de realizar la revisión documental pertinente y entrevistar a las partes, constató que, respecto de una muestra de 10 trabajadores que cumplen funciones como "Ejecutivo Asesor Integral", "Ejecutivo de Servicio" y "Ejecutivo Financiero", la estructura de remuneraciones pactada con el empleador se compone de renta fija y renta variable.

Así, la remuneración variable se compone de comisiones por ventas de productos tangible e intangibles o financieros, con los siguientes emolumentos específicos, según cada cargo, a saber: i) Ejecutivo Asesor Integral: comisión por ventas de productos financieros, bono retail, comisión digitación, bono presentismo, bono Más Protección Telefonía, pago cuotas, comisión avance XI, comisión avances Efe, comisión aperturas, ii) Ejecutivo de Servicio: incentivo cumplimiento servicios,

bono por campañas (estacionales) y iii) Ejecutivo Financiero: comisión por apertura tarjetas, avances, ventas de seguro de desgravamen, venta Upselling e incentivo cumplimiento servicios.

De igual forma, la fiscalizadora actuante señala que, el empleador negó la existencia de períodos de inactividad que impliquen jornada pasiva, indicando que tiene sistemas de respaldo y estabilidad de sus sistemas informáticos y que las caídas o intermitencias son ocasionales, revisando siempre el tiempo de duración y la responsabilidad por dichos problemas, por lo que no proporcionó información sobre los días en que dichas fallas ocurren como tampoco respecto de su duración y sus causas.

Sin embargo, de acuerdo con el detalle de ventas de los anexos de liquidaciones de remuneraciones variables de los trabajadores que se desempeñan en la tienda ABC de la ciudad de Copiapó, requeridos al empleador, que fueron comparados con los reportes de caídas de sistemas informáticos que acompañó la organización sindical requirente, es posible concluir que, durante los meses de julio y agosto de 2025, las fallas y desconexiones del sistema de la empresa se produjeron los días 24 y 31 de julio y 1, 3, 4, 5, 6, 7, 11, 12, 13 y 16 de agosto, según informaron los trabajadores de la tienda.

De esta forma, respecto de una muestra de 10 trabajadores, la fiscalizadora actuante establece que no fue posible verificar si alguna determinada acción no se efectúa en aquel día con caída o falla del sistema dado que no es posible precisar o constatar el tiempo que abarca la falla o desconexión. Si bien el promedio diario de operaciones de dichos trabajadores -como ventas, digitaciones, aperturas de tarjetas, etc.-, durante los días en que existen caídas de los sistemas informáticos no disminuye significativamente con respecto al promedio de aquellos días en que no existen tales problemas, no es menos cierto que, se infiere de la documentación de pago de remuneraciones variables, dicha disminución sumada en el respectivo mes, afecta directamente en su remuneración variable y afecta el pago de semana corrida.

Al respecto, cumple con informar a Uds. que el artículo 21 del Código del Trabajo, indica:

"Jornada de trabajo es el tiempo durante el cual el trabajador debe prestar efectivamente sus servicios en conformidad al contrato.

Se considerará también jornada de trabajo el tiempo en que el trabajador se encuentra a disposición del empleador sin realizar labor, por causas que no le sean imputables".

En relación con el precepto citado, mediante el Ordinario N°4096 de 24.09.2012, este Servicio ha señalado que: "(...) se entiende por jornada de trabajo, el tiempo durante el cual el trabajador presta efectivamente sus servicios al empleador en conformidad al contrato, considerándose también como tal, el lapso que permanece sin realizar labor, concurriendo en forma copulativa las siguientes condiciones:

a.- Que se encuentre a disposición del empleador, y

b. Que la inactividad provenga de causas no imputables a su persona.

(...) Sobre la base del análisis armónico de ambos incisos de la disposición legal citada, la doctrina de este Servicio contenida en el dictamen N°3.017/80 de 14.07.2005, ha resuelto que la regla de carácter excepcional que consagra el inciso 2º, o de la jornada pasiva, rige sólo en el caso que la inactividad laboral del trabajador originada en causas que no le sean imputables, se produzca durante o dentro de la jornada de trabajo, según el concepto definido en el inciso 1º de la misma norma, no resultando procedente, por tanto, extender su aplicación a períodos anteriores o posteriores a ésta.

Ahora bien, en el caso que nos ocupa, si la caída del sistema computacional se produce mientras el trabajador se encuentre prestando servicios efectivamente, el periodo de inactividad que le afecte constituiría jornada laboral, dado que encontrándose a disposición del empleador la no realización de labor no sería imputable a él, y de este modo deberá ser remunerada, de conformidad a lo pactado por las partes expresa o tácitamente, y, a falta de dicho pacto, según el promedio de lo percibido en los tres últimos meses laborados, en conformidad a lo dispuesto en la doctrina vigente de este Servicio, contenida en el dictamen N°5791/383, de 24.11.1998".

Ahora bien, cabe tener presente que, al tenor de lo concluido en el Dictamen N°7.467/351 de 22.12.1994, la inactividad laboral que proviene de causas no imputables al trabajador constituye una situación de hecho que debe ser analizada y resuelta en cada caso particular por la respectiva Inspección del Trabajo.

Establecido lo anterior, y respecto de la materia consultada, según consta en el informe de fiscalización de Ant. 5), se advierte que las partes mantienen posturas divergentes acerca de la existencia de períodos de inactividad laboral que configuren jornada pasiva, no habiéndose constatado tampoco tales períodos por la fiscalizadora actuante.

En dicha circunstancia, no cabe sino concluir que el requerimiento planteado por la organización sindical, en cuanto a si procede mantener las remuneraciones variables pactadas durante los períodos de inactividad laboral sobre la base de un promedio de lo percibido en períodos anteriores comparables, no es susceptible de dilucidarse o esclarecerse por vía administrativa, al existir controversia entre las partes, cuya resolución requiere de prueba y su debida ponderación con sujeción al procedimiento establecido por la ley, todo lo cual debe verificarse ante el ente jurisdiccional competente. Así las cosas, no corresponde que este Servicio emita un pronunciamiento al respecto.

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

"Serán de competencia de los Juzgados de Letras 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;".

De la disposición legal citada se desprende que serán de competencia de los Juzgados de Letras del Trabajo los problemas que se susciten entre empleadores y trabajadores por aplicación de las normas laborales y demás cuerpos normativos convencionales que detalla, vale decir, toda controversia o materia discutible entre partes que exija un detenido estudio, prueba y su ponderación para ser resuelta adecuadamente.

En tal sentido se ha pronunciado reiteradamente esta Dirección, entre otros, en Dictámenes Nºs. 1.478/78, de 24.03.1997, 4.616/197, de 16.08.1996, 723/28 de 22.01.2001 y Ordinarios Nº 4.960, de 27.09.2018 y 1.699 de 26.05.2020.

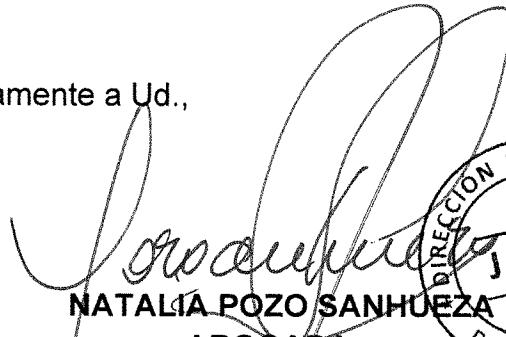
Sin perjuicio de lo expuesto y de manera informativa, cúmpleme indicarles que, respecto de la forma de remunerar los períodos de inactividad de los trabajadores por causas no imputables a ellos, este Servicio ha indicado, mediante el Dictamen Nº 3.627/215 de 22.07.1993, que corresponde remunerarlos en conformidad con lo pactado por las partes, expresa o tácitamente, y a falta de pacto, según el promedio de lo percibido en los últimos tres meses laborados.

Dicho dictamen precisa que: *"Ello, por cuanto si el trabajador se ha visto impedido, por causa no imputable a él, de dar cumplimiento a su obligación contractual de ejecutar sus labores, la lógica y la equidad autorizan para recurrir, para los efectos de determinar la suma que deberá pagársele por concepto de remuneraciones no percibidas, a un sistema de cálculo similar al que el legislador ha adoptado en los artículos 70, inciso 2º, y 163, inciso 2º, del Código del Trabajo, tratándose de trabajadores con remuneración variable, esto es, el promedio de lo ganado en los últimos tres meses".*

De consiguiente, en aquellos casos en que existan caídas de sistemas informáticos u otros problemas técnicos atribuibles a la empresa, en momentos en que los trabajadores se encuentran desarrollando sus labores, que constituyan jornada pasiva, el empleador se encuentra obligado al pago de lo convenido, expresa o tácitamente, en los contratos de trabajo y a falta de pacto, según el promedio de lo percibido en los tres últimos meses laborados.

En consecuencia, de acuerdo con las normas legales y jurisprudencia administrativa citada, cumplo con informar a Uds. que la Dirección del Trabajo debe abstenerse de emitir un pronunciamiento respecto de una materia controvertida entre las partes que requiere de prueba y su ponderación; correspondiendo su conocimiento y resolución al Juzgado de Letras del Trabajo competente

Saluda atentamente a Ud.,


NATALIA POZO SANHUEZA
ABOGADA
JEFA DEPARTAMENTO JURÍDICO (S)


DIRECCIÓN DEL TRABAJO
DEPARTAMENTO JURÍDICO
19 ENE 2026


OFICINA DE PARTES
19 ENE 2026
5

[Signature]
MGC/LBP/lbp

Distribución

- Juridico
- Control
- Partes

[Redacted]