



## **INFORME DE ESTÁNDARES TÉCNICOS**

### **CALIFICACIÓN DE SERVICIOS MÍNIMOS Y EQUIPOS DE EMERGENCIA**

---

**UNIDAD DE HUELGA  
DEPARTAMENTO DE RELACIONES LABORALES**

Abril 2024

**Contenido**

<b>I.</b>	<b>INTRODUCCION .....</b>	<b>3</b>
<b>II.</b>	<b>NATURALEZA CASUISTICA DE LA CALIFICACIÓN DE SERVICIOS MÍNIMOS Y EQUIPOS DE EMERGENCIA .....</b>	<b>6</b>
<b>III.</b>	<b>SERVICIOS MÍNIMOS Y SU RELACIÓN CON OTRAS LIMITACIONES A LA HUELGA. ....</b>	<b>7</b>
<b>IV.</b>	<b>ASPECTOS PROCEDIMENTALES DE LA CALIFICACIÓN DE SERVICIOS MÍNIMOS .....</b>	<b>17</b>
<b>V.</b>	<b>SERVICIOS MÍNIMOS EN LA ACTUACIÓN DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO CALIFICADOS SEGÚN RAMA DE ACTIVIDAD ECONÓMICA. ....</b>	<b>20</b>
<b>VI.</b>	<b>CONCLUSIONES. ....</b>	<b>26</b>

## I. INTRODUCCION

---

El presente informe se ha elaborado en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 360 inciso 12° del Código del Trabajo, que regula el procedimiento de calificación de Servicios Mínimos y Equipos de Emergencia como limitante al derecho fundamental de huelga de los trabajadores, en el marco de la negociación colectiva reglada. En virtud de lo dispuesto en la norma citada, la Dirección del Trabajo debe publicar, cada año, el catastro de estándares técnicos de carácter general que han servido de base para proceder a la calificación de los Servicios Mínimos y determinación de los Equipos de Emergencia.

Lo anterior, a partir de la gestión de los requerimientos de calificación de Servicios Mínimos impetrados ante la autoridad regional del trabajo, en el periodo, a partir de la verificación en cada procedimiento administrativo, del cumplimiento de los supuestos de hecho y la concurrencia de estricta necesidad exigida por el Legislador, para la procedencia de la limitación.

Así, el contenido de este informe da cuenta de los principales criterios abordados por la Dirección del Trabajo para la determinación de los Servicios Mínimos, en conformidad al análisis de las resoluciones emitidas por las Direcciones Regionales del Trabajo y la Dirección Nacional, ésta última conociendo de los recursos jerárquicos interpuestos en contra de las calificaciones de Servicios Mínimos y Equipos de Emergencia resueltas en sede regional.

La elaboración de este informe ha sido encomendada a la Unidad de Huelga, dependiente del Departamento de Relaciones Laborales de la Dirección del Trabajo, en virtud de lo dispuesto en la Resolución Exenta N°2000-1837/2023, de fecha 10 de febrero de 2023, que Establece y Sistematiza Nueva Estructura Orgánica y Funcional del Departamento de Relaciones Laborales de la Dirección del Trabajo.

El presente informe se basa en el análisis de **32 procesos administrativos de calificación de Servicios Mínimos y Equipos de Emergencia**, resueltos por la Dirección del Trabajo en el periodo comprendido entre el 01 de abril de 2023 y el 31 de marzo de 2024. Por lo anterior, quedan excluidas del presente análisis aquellas calificaciones que son efectuadas por acuerdo entre las partes, así como aquellas que, habiendo sido resueltas en la instancia regional, no se encuentran ejecutoriadas, atendido que el plazo para la interposición de recursos está pendiente o el recurso interpuesto está en actual tramitación.

En cuanto a la clasificación de los 32 procesos de calificación de Servicios Mínimos y equipos de emergencia señalados, según su resultado final, se ilustra el siguiente cuadro estadístico:

<b>Procesos terminados sin pronunciamiento de la Dirección del Trabajo</b>	
Terminados por acuerdo	--
Terminados por desistimiento	3
Declarados inadmisibles	5
Abstención	2
<b>Total sin pronunciamiento</b>	<b>10</b>
<b>Procesos terminados con pronunciamiento de la Dirección del Trabajo</b>	
Con calificación de Servicios Mínimos y Equipos de Emergencia	1
Sin calificación de Servicios Mínimos y Equipos de Emergencia	31
<b>Total con pronunciamiento</b>	<b>32</b>
<b>TOTAL GENERAL DE PROCESOS TERMINADOS EN EL PERIODO</b>	<b>42</b>

Es importante destacar que, al efectuar la calificación de Servicios Mínimos, el objeto de análisis es establecer la concurrencia de funciones, procesos, áreas de gestión o servicios, según lo solicitado por el requirente, cuya continuidad es imprescindible en caso que los trabajadores ejerzan su derecho a huelga, a efectos de proteger los bienes jurídicos que el legislador ha previsto en los supuestos y términos establecidos en el artículo 359 del Código del Trabajo y la interpretación de este Servicio, contenida en dictamen N°5346/092 de fecha 28 de octubre de 2016. Por ello la calificación, como se analizará más adelante, corresponde a funciones y no a cargos, lo que no obsta la debida individualización de estos, a fin de permitir la correcta y acertada conformación del equipo de emergencia en caso de ser estrictamente necesario, en el proceso de negociación colectiva a que haya lugar.

Cabe señalar que, no se consideran en el presente consolidado, aquellos procesos concluidos en sede administrativa que resultaron sin calificación de Servicios Mínimos y Equipos de Emergencia, toda vez que de tales procesos no se extraen criterios técnicos de calificación por haber sido ésta rechazada o sin pronunciamiento, por vía ejemplar, aquellos casos de desistimiento de la solicitud de calificación o situaciones de abstención por parte de la autoridad administrativa. No obstante, más adelante en el presente informe, se dará cuenta de algunos aspectos a considerar en materia del rechazo a las solicitudes de calificación impetradas en el periodo.

De esta manera, los procedimientos cuyo criterio de calificación se consignará en el presente informe deberá corresponder a aquellos que se encuentran terminados (firmes y ejecutoriados) en sede administrativa, en los que existe una decisión de la autoridad administrativa favorable a la calificación de Servicios Mínimos.

Por otro lado, pertinente es señalar que el análisis de los procesos se ha efectuado conforme a las ramas económicas que individualiza la adaptación nacional del clasificador internacional CIIU Rev. 4, denominado Clasificador Chileno de Actividades Económicas, CIIU 4.CI 2012, el que fuera aprobado mediante Decreto N°187 de fecha 21 de noviembre de 2014 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo; Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño, cuya homologación consta en la Resolución Exenta N°56, de fecha 09 de julio de 2018, del Servicio de Impuestos Internos. Cabe destacar que la aplicación de este sistema clasificador internacional de actividades económicas responde a una labor integradora de esta Dirección con los demás organismos operativos de la administración del Estado, tarea que tiene por objeto lograr una mayor estandarización de los diversos servicios facilitando a nuestros usuarios la comprensión y análisis de la información expuesta. En este sentido, la información clasificada conforme al sistema CIIU 4.CI 2012 está en concordancia con la información que utiliza el Servicio de Impuestos Internos (SII) para la clasificación de los giros de cada empresa. Todo lo anterior no es más que la concreción del objetivo de la administración de otorgar a nuestros usuarios un servicio de mejor calidad y de mayor utilidad.

Es necesario precisar que, la clasificación de cada empresa dentro de su rama de actividad económica se ha efectuado conforme a lo que las mismas empresas han declarado ante el Servicio de Impuestos Internos, siendo la información contenida en este informe un reflejo de tal declaración. En casos en que las empresas hayan declarado pertenecer a más de una rama de actividad económica, se les ha incorporado sólo en una de ellas.

Teniendo en cuenta, por un lado, el clasificador CIIU 4.CI 2012 con sus respectivas secciones y glosas y, por el otro, la rama de actividad económica de las empresas cuyos procesos terminados implicó un pronunciamiento en materia de calificación, se obtiene la gráfica que a continuación se expone.

<b>Rama de Actividad Económica</b>	<b>Glosa</b>	<b>N° empresas</b>
<b>A</b>	Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	
<b>B</b>	Explotación de minas y canteras	<b>2</b>
<b>C</b>	Industria manufacturera	<b>4</b>
<b>D</b>	Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	<b>2</b>
<b>E</b>	Suministro de agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	<b>1</b>
<b>F</b>	Construcción	<b>1</b>
<b>G</b>	Comercio al por mayor y al por menor, reparación de vehículos automotores y motocicletas	<b>6</b>
<b>H</b>	Transporte y almacenamiento	<b>3</b>
<b>I</b>	Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	<b>4</b>
<b>J</b>	Información y comunicaciones	<b>2</b>
<b>K</b>	Actividades financieras y de seguros	<b>1</b>
<b>L</b>	Actividades inmobiliarias	
<b>M</b>	Actividades profesionales, científicas y técnicas	
<b>N</b>	Actividades de servicios administrativos y de apoyo	<b>4</b>
<b>O</b>	Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	
<b>P</b>	Enseñanza	
<b>Q</b>	Actividades de atención de la salud humana y de asistencias social	<b>1</b>
<b>R</b>	Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	
<b>S</b>	Otras actividades de servicios	<b>1</b>
<b>T</b>	Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares	
<b>U</b>	Actividades de organizaciones y órganos extraterritoriales	
	<b>TOTAL PROCESOS TERMINADOS CON PRONUNCIAMIENTO</b>	<b>32</b>

De los 32 procesos gestionados en el Servicio, durante el período comprendido entre el 1° de abril de 2023 y el 31 de marzo de 2024, únicamente se proveyeron Servicios Mínimos de seguridad y funcionamiento en la empresa cuya rama de actividad económica se indica a continuación.

<b>Rama de Actividad Económica</b>	<b>Glosa</b>	<b>Calificación de SSMM</b>
K	Actividades financieras y de seguros	1

## II. NATURALEZA CASUÍSTICA DE LA CALIFICACIÓN DE SERVICIOS MÍNIMOS Y EQUIPOS DE EMERGENCIA

---

Atendiendo que el presente informe, busca dar cuenta de los estándares técnicos de carácter general que han servido de base para la calificación de Servicios Mínimos y Equipos de Emergencia, en los procedimientos administrativos gestionados en el período revisado, pertinente es resaltar dos aspectos fundamentales. Primero, la circunstancia de tratarse de estándares técnicos implicará, en conformidad a lo señalado por la Real Academia Española, que la presente publicación tiene la pretensión de ser un modelo, norma, patrón o referencia, **no siendo vinculantes los criterios expuestos para este Servicio en futuras calificaciones**, particularmente atendido a que en cada proceso debe tenerse especial consideración al tamaño y las características de la empresa; y, por otro lado, considerando la pretensión de este informe de constituir un documento de carácter general, éste deberá dar cuenta de elementos comunes, frecuentes o usuales usados en la calificación.

En consonancia y en complemento con lo anterior, conforme lo dispuesto en el artículo 359 inciso 1° del Código del Trabajo, parte final *“en esta determinación se deberán considerar los requerimientos vinculados con el tamaño y características de la empresa, establecimiento o faena”*. Así, resulta necesario advertir que, dentro de los procesos de calificación de Servicios Mínimos analizados, se visualizan numerosos procesos productivos con etapas estandarizadas, pero que, sin embargo, su implementación o desarrollo en cada empresa difiere por múltiples factores, tales como el nivel de tecnología implementado en los procesos, la maquinaria existente, la externalización de funciones, el tamaño de la empresa, la ubicación geográfica, la especialización de labores, etcétera.

### III. SERVICIOS MÍNIMOS Y SU RELACIÓN CON OTRAS LIMITACIONES A LA HUELGA.

#### 1. El derecho a huelga en la negociación colectiva reglada.

Para un mejor entendimiento de los criterios que fundamentan la calificación de Servicios Mínimos por parte de este Servicio, es crucial comprender que la calificación de Servicios Mínimos, constituye una restricción al ejercicio de un derecho fundamental de los y las trabajadoras, el derecho fundamental a la huelga, a efectos de entender el contexto, alcance y correcta determinación en su aplicación.

En cuanto al contexto, ha de tenerse presente que, la relación laboral, es una relación asimétrica de poder del empleador sobre el trabajador; tal asimetría proviene de la dependencia económica de uno con el otro y del control y dirección que ejerce el empleador, sobre las tareas diarias que debe ejecutar el trabajador en cumplimiento al contrato de trabajo. Tal desigualdad natural que se produce en el desarrollo de la relación laboral, propicia escenarios de desigualdad e incluso injusticia y precarización laboral.

Surge entonces la organización colectiva de los trabajadores, quienes, por diversos mecanismos que la ley les provee, incluida la autotutela – cuya principal expresión es el ejercicio del derecho a huelga -, han obtenido y obtienen mejoras en sus condiciones de remuneración y trabajo, acciones que se complementan con el desarrollo de normativas que reconozcan y garanticen la protección de derechos individuales y colectivos de los trabajadores.

En efecto, la constitución de organizaciones sindicales, se vincula directamente a la posibilidad de los y las trabajadoras de negociar colectivamente con el empleador; la huelga, por su parte, constituye un mecanismo de presión que el legislador ha reconocido a las y los trabajadores, en virtud del cual, a través de la paralización o entorpecimiento del proceso productivo, el colectivo de trabajadores logra una igualdad de posiciones que, insta y posibilita, el diálogo con el empleador, a efectos de alcanzar acuerdos que conduzcan a mejoras en las condiciones laborales y remuneracionales.

Así las cosas, una de las características particulares del derecho a huelga, es que su ejercicio tiene por finalidad y provoca la paralización o entorpecimiento del proceso productivo, generando un escenario de anormal funcionamiento, el cual traerá aparejado una serie de consecuencias dañosas de mayor o menor entidad, que deberán ser sopesadas por las partes, en especial por el empleador, para efectos de la búsqueda y propuesta de soluciones que posibiliten el acuerdo en la suscripción del instrumento colectivo, evitando la paralización del proceso productivo o provocando su reactivación, en caso de cesar una huelga que se hubiere hecho efectiva.

En este marco, de la multiplicidad de daños que devienen del ejercicio de la huelga, el Legislador toma especial atención respecto de los efectos provocados por la paralización sobre determinados y específicos bienes jurídicos y/o derechos de interés superior, a cuyo respecto, define establecer una excepción específica al ejercicio al derecho de huelga a través de la imposición de medidas limitativas, una de las cuales está constituida por la calificación de Servicios Mínimos cuya competencia, ante la ausencia de acuerdo entre partes, ha sido radicada por ley en la Dirección del Trabajo.

En consecuencia, el ejercicio al derecho fundamental de huelga, al igual que todo derecho, no es absoluto, atendido que puede colisionar con otros bienes de interés por el Legislador, no obstante, dado que se trata de un derecho fundamental, la interpretación y aplicación de su restricción, debe ser restrictiva, procediendo solo en aquellos casos que la paralización produzca daño en uno, alguno o todos los bienes objeto de protección por la norma, y en la medida que además sea estrictamente necesaria la calificación y no se afecte el derecho a huelga en su esencia.

A este respecto, ha de considerarse lo dispuesto en la Constitución Política del Estado de Chile, en el inciso final del artículo 19 N°16, el cual señala: “-La libertad de trabajo y su protección:

*No podrán declararse en huelga los funcionarios del Estado ni de las municipalidades. Tampoco podrán hacerlo las personas que trabajen en corporaciones o empresas, cualquiera que sea su naturaleza, finalidad o función, que atiendan servicios de utilidad pública o cuya paralización cause grave daño a la salud, a la economía del país, al abastecimiento de la población o a la seguridad nacional. La ley establecerá los procedimientos para determinar las corporaciones o empresas cuyos trabajadores estarán sometidos a la prohibición que establece este inciso".* Del precepto citado, se desprende un reconocimiento implícito por parte del legislador al ejercicio del derecho a huelga en la Carta Fundamental de Chile.

En este entendido, el Legislador establece límites al derecho fundamental de huelga siendo el objeto de la protección la esfera jurídica de terceros – no del empleador-, estableciendo categorías de Servicios Mínimos que amparen determinados bienes jurídicos tutelados por el legislador, que pudieren verse afectados, a consecuencia de la paralización o entorpecimiento de los procesos productivos para la generación de bienes o servicios de determinada empresa.

Importante resulta destacar, que actualmente, las únicas instituciones jurídicas que constituyen limitaciones al ejercicio del derecho a huelga, en el marco del proceso de negociación colectiva, son la calificación de Servicios Mínimos; la determinación de empresas cuyos trabajadores no puede ejercer el derecho a huelga; y, la figura de la reanudación de faenas.

## 2. Limitaciones al derecho a huelga.

A continuación, se hará una breve referencia a cada una de ellas, con la finalidad de exponer el escenario en que se desarrolla la calificación que compete a este Servicio, a saber:

### 1. CALIFICACIÓN DE SERVICIOS MÍNIMOS Y EQUIPOS DE EMERGENCIA.

- Fuente normativa: artículos 359 a 361 del Código del Trabajo.
- Fuente doctrinaria: Ord. N°5346/092 de 28 de octubre de 2016 y Ord. N°5067/116 de 26 de octubre de 2016, ambos de este Servicio, entre otros.
- Procedimiento: Orden de Servicio N°1 de 26 de enero de 2017; Oficio Circular N°2000-47/2022 de 29 de septiembre de 2022, ambos de este Servicio.
- Órgano competente: Director(a) Regional del Trabajo, sin perjuicio del pronunciamiento del Director(a) del Trabajo conociendo en instancia recursiva.
- Oportunidad calificación; Previo al inicio del proceso de negociación colectiva.

#### 1. Normativa y doctrina:

Los Servicios Mínimos se han definido en doctrina como *“aquellas funciones, tareas, procesos o áreas de gestión o servicio de una empresa que, sin menoscabar en esencia el derecho a huelga, conforme al tamaño y característica de la empresa, establecimiento o faena, deben ser atendidas durante el desarrollo de la huelga siempre que la limitación al ejercicio al derecho a huelga sea estrictamente necesaria para proteger: los bienes corporales e instalaciones de la empresa y prevenir accidentes; garantizar la prestación de servicios de utilidad pública o la atención de necesidades básicas de la población, incluidas aquellas relacionadas con la vida, la seguridad o la salud de las personas; y, garantizar la prevención de daños ambientales o sanitarios”*.

Por su parte, el inciso 1° del artículo 359 del Código del Trabajo prescribe lo siguiente: *“Art. 359.- Servicios Mínimos y equipos de emergencia. Sin afectar el derecho a huelga en su esencia, durante esta la comisión negociadora sindical estará obligada a proveer el personal destinado a atender los Servicios Mínimos estrictamente necesarios para proteger los bienes corporales e instalaciones de la empresa y prevenir accidentes, así como garantizar la prestación de servicios de utilidad pública, la atención de necesidades básicas de la población, incluidas las relacionadas con la vida, la seguridad o la salud de las personas, y para garantizar la prevención de daños ambientales o sanitarios. En esta determinación se deberán considerar los requerimientos vinculados con el tamaño y características de la empresa, establecimiento o faena.”*



En virtud de lo anterior, la doctrina de esta Dirección del Trabajo en el dictamen Ord. N°5346/0092 de fecha 26 de octubre de 2016, ha reconocido tres categorías de Servicios Mínimos, a saber:

**a. Servicios Mínimos de seguridad:** *“aquellos que están destinados a atender funciones, tareas, procesos o áreas de gestión o servicio, estrictamente necesarios para proteger los bienes corporales e instalaciones de la empresa y prevenir accidentes”.*

La condición que justifica la calificación de Servicios Mínimos de seguridad opera en función de evitar daños en los bienes corporales e instalaciones de la empresa, en la medida que la pérdida o detrimento de dichos bienes se produzca como resultado de la suspensión de operaciones que ocurre durante la huelga. Del mismo modo, contempla como supuesto para la fijación de Servicios Mínimos, la necesidad de prevenir accidentes, esto es, aquellos servicios indispensables para evitar que cualquier persona sufra una lesión que pudiese afectar su salud o integridad física.

**b. Servicios Mínimos de funcionamiento por motivos de utilidad pública o necesidades básicas de la población:** *“aquellos que están destinados a atender funciones, tareas, procesos o áreas de gestión o servicio, estrictamente necesarios para garantizar la prestación de servicios de utilidad pública o la atención de necesidades básicas de la población, incluidas las relacionadas con la vida, la seguridad o la salud de las personas”.*

Al respecto, se han tomado en consideración los pronunciamientos de la Contraloría General de la República contenidos en los dictámenes N°2.236 de 1972; N°7.386 de 1986; N°29.085 de 1999 y N°6.624 de 2002, que estandarizan las cualidades de una institución que brinda un servicio de utilidad pública, estos expresan, lo siguiente: *“una de las características esenciales del servicio público es su continuidad, esto es, la circunstancia que las prestaciones que se deben otorgar en el cumplimiento de las finalidades que constituyen su objeto, deben ser permanentes e ininterrumpidas, y no se suspenden en determinado periodo del año, peculiaridad que deriva del hecho que la función pública que realizan las instituciones del Estado, como lo indica su nombre, se encuentra proyectada en beneficio de la colectividad toda.”*

**c. Servicios Mínimos para prevenir daños ambientales o sanitarios:** *“aquellos que están destinados a atender funciones, tareas, procesos o áreas de gestión o servicio, estrictamente necesarios para garantizar la prevención de daños ambientales o sanitarios”.*

El dictamen de la Institución ha sostenido que este supuesto, debe ser aplicado en base a los criterios que establece el propio ordenamiento jurídico, contenidos en el artículo 2° letra e), de la Ley N°19.300, de Bases Generales del Medio Ambiente, que define daño ambiental como: *“toda pérdida, disminución, detrimento o menoscabo significativo inferido al medio ambiente o a uno o más de sus componentes”.* Mientras que, respecto a los daños sanitarios, señala que el artículo 3° del Código Sanitario, se infiere que el propósito de estos servicios de seguridad es evitar un detrimento o menoscabo a la salud pública o al bienestar higiénico del país.

Finalmente, en cuanto a la relación causal que debe existir entre las funciones sometidas a calificación y las categorías jurídicas de Servicios Mínimos, preciso es señalar que la doctrina laboral ha sostenido que no cualquier peligro de daño permite la limitación de un derecho de carácter fundamental como es la huelga, debiendo tratarse de un peligro cierto, inminente y de envergadura o entidad, siendo necesario que se encuentre acreditado con precisión su existencia y gravedad, para que se justifique la provisión de los Servicios Mínimos, en restricción del ejercicio del derecho fundamental de los trabajadores.

En consecuencia, de no ser posible determinar el daño en los términos descritos, no se cumplen los supuestos de hecho para que opere la restricción al derecho fundamental de los trabajadores.

## 2. Principios subyacentes en la calificación de Servicios Mínimos:

De conformidad a lo norma precitada, no sólo basta que una determinada función se enmarque en una o más de las tres hipótesis de Servicios Mínimos, toda vez que de forma adicional el legislador ha establecido la procedencia de dos requisitos copulativos para la calificación de los Servicios Mínimos y Equipos de Emergencia, siendo estos los siguientes:

- Principio de estricta necesidad.
- No afectación al derecho a huelga en su esencia.

**La estricta necesidad en la calificación** se traduce en que, para que la limitación al derecho a huelga sea procedente, no debe existir otra alternativa posible que no sea la de imposición de la medida restrictiva para evitar los efectos dañosos de la paralización en los bienes jurídicos tutelados por el Legislador; lo anterior supone que, existiendo una alternativa de menor intensidad que restringir el derecho a huelga, deberá optarse por tal alternativa.

El principio aludido precisa un examen casuístico que, tiene en consideración las características generales y específicas de la empresa a cuyo respecto se formula la solicitud de calificación, con relación al daño que se pretende evitar, a fin de evaluar la existencia de otras alternativas jurídicas y materialmente posibles, que permitan resguardar adecuadamente los bienes jurídicos objeto de protección por la Institución.

Por lo anterior, constituye un requisito de toda solicitud de calificación, que el requirente señale con precisión, las funciones sometidas a calificación, con el objeto de que la autoridad competente pueda definir respecto de qué funciones será estrictamente necesario limitar el derecho a huelga del trabajador de acuerdo a este principio y, cuáles otras pueden cesar en su ejecución atendido el ejercicio del derecho a huelga de los trabajadores.

Así, una manifestación del principio de estricta necesidad, se haya en la distinción de funciones asociadas a la operación principal que están orientadas a la protección de bienes tutelados por el legislador, en contraposición de aquellas labores administrativas que tienen por finalidad mejoras en la calidad, oportunidad u otras variables que permiten sustentar la ejecución de la operación principal, cuya paralización no logra afectar los bienes tutelados por el legislador o, a su respecto, existen mecanismos alternativos para evitar el daño a estos bienes jurídicos. De manera tal, todas aquellas funciones que, sin importar su naturaleza, admitan cierto nivel de reprogramación, en principio no dan lugar a restringir el derecho de huelga, en la medida que la negociación colectiva y la huelga constituyen fenómenos cuya oportunidad es previsible, lo que permite al empleador reprogramar la realización de las referidas tareas.

En este sentido, el propio Legislador ha establecido de forma expresa una alternativa menos gravosa que limitar el derecho a huelga, cual es el caso de la disposición contenida en el artículo 306 del Código del Trabajo, el cual refiere: *“La negociación colectiva en una empresa contratista o subcontratista no afectará las facultades de administración de la empresa principal, la que podrá ejecutar directamente o a través de un tercero la provisión de la obra o el servicio subcontratado que haya dejado de prestarse en caso de huelga.”* En consecuencia, sin perjuicio de la necesidad de analizar cada empresa y las particularidades relativas a los servicios prestados, en los procesos productivos en que existe externalización de servicios, la empresa principal puede evitar las consecuencias que interesan al legislador laboral en el marco del artículo 359 del Código del Trabajo, sin que se cumpla -en tal circunstancia- el estándar de estricta necesidad exigido para la imposición de los Servicios Mínimos respecto de procesos o funciones desarrollados por empresas contratistas.

**En lo concerniente al segundo requisito, relativo a la no afectación del derecho a huelga en su esencia**, este implica que el establecimiento de la Institución de los Servicios Mínimos le está vedado desdibujar los efectos de la huelga como medida de presión colectiva. En este sentido, la Organización Internacional del Trabajo ha señalado que la imposición de los Servicios Mínimos debe encontrarse limitado, resultando necesario *“garantizar que el alcance de los Servicios Mínimos no tenga por resultado que la huelga sea inoperante en razón de su escaso impacto, así como disipar*

*posibles impresiones en las organizaciones sindicales en el sentido de que una acción de huelga se ha visto frustrada en razón de Servicios Mínimos concebidos demasiado ampliamente (...)*<sup>1</sup>

## **2. CALIFICACIÓN DE EMPRESAS CUYOS TRABAJADORES NO PUEDEN EJERCER EL DERECHO A HUELGA.**

- Fuente normativa: Constitución Política de la República en el último inciso del numeral 16 del artículo 19; artículo 362 del Código del Trabajo.
- Fuente doctrinaria: Ord. N°441/007 de 25 de enero de 2017, de este Servicio.
- Procedimiento: Resolución Exenta N°41, que Aprueba el Mecanismo de Coordinación para Calificación de las Corporaciones o Empresas en las que no se podrá ejercer el Derecho a Huelga, de Conformidad al artículo 362 Código del Trabajo, de fecha 31 de marzo de 2017.
- Órgano competente: Ministerios del Trabajo y Previsión Social, Defensa Nacional y Economía, Fomento y Turismo, mediante pronunciamiento conjunto.
- Oportunidad calificación: Previo al inicio del proceso de negociación colectiva.

### **1. Normativa y criterios.**

El ámbito de esta prohibición viene fijado desde la norma constitucional, ya citada, artículo 19 N° 16 de la Constitución Política de la República, estableciéndose las siguientes causales de procedencia, para su aplicación:

#### **a) Causal relativa a servicios de utilidad pública.**

Al alero de los dictámenes que sobre la materia ha emitido la Contraloría General de la República, la Profesora Varas señala que *“...los servicios de utilidad pública se circunscribirían a aquellas actividades que son definidas por ley como de utilidad pública y que son prestadas por particulares bajo un régimen de concesiones, de tal manera que están reguladas en la legislación y sometidas al control del Estado. De esta forma, un concepto que parecía vago y abstracto ha sido delimitado en términos estrictos, exigiéndose que sea la ley la que atribuya a una empresa el carácter de servicio de utilidad pública, en razón de que su actividad o giro se vincula con la entrega de las prestaciones más básicas e imprescindibles para el bienestar mínimo de la población”*<sup>2</sup>.

#### **b) Causal relativa al grave daño a la salud, economía del país, abastecimiento de la población o seguridad nacional.**

Al respecto, el artículo en comento, de la profesora Varas Marchant señala: *“...de acuerdo a la tesis sustentada por el organismo contralor, para los efectos de determinar cuándo la paralización de una empresa puede provocar un grave daño al abastecimiento de la población, se debe analizar la importancia que esta tiene en el sector de que se trate”* y agrega *“En definitiva, el criterio determinante es el carácter monopólico o no de la empresa de que se trate”*.

A su turno, la académica refiere; *“...para aplicar la prohibición no será necesario analizar la magnitud o extensión del eventual daño que pueda ocasionar la paralización de actividades, ya que al exigirse por el legislador que se trate de “un grave daño”, se está queriendo significar que la paralización debe derivar en la imposibilidad de satisfacer los derechos fundamentales que la norma tutela. Es decir, no basta para que la autoridad competente califique como esencial a alguna empresa la mera circunstancia de que la misma tenga por objetivo satisfacer alguno de los bienes jurídicos indicados por el legislador, por ejemplo, una clínica privada que satisface el derecho constitucional a la salud, ya que sabemos que en la actual configuración del sistema privado de salud, la paralización de actividades que se pueda producir en alguna clínica no conllevará la imposibilidad total para que la población o una parte de ella, pueda recibir atención de salud para casos graves y urgentes. Por lo demás, en esos casos, podrá recurrirse a la institución de los Servicios Mínimos”*.

---

<sup>1</sup> Organización Internacional del Trabajo. Recopilación de decisiones del Comité (Quinta Edición) 2006. Párrafo 612.

<sup>2</sup> VARAS MARCHANT, KARLA, “HUELGA Y SERVICIOS ESENCIALES. ANÁLISIS DEL MODELO CHILENO DE PROHIBICIÓN”, Revista Ius et Praxis, Talca, Chile, 2023.

2. Estricta necesidad y no afectación al derecho a huelga en las limitaciones al derecho a huelga, y entre ellas.

Los principios asociados a la estricta necesidad de la limitación al derecho a huelga, y su no afectación en la esencia, permean las tres instituciones jurídicas que limitan al derecho a huelga de acuerdo a la legislación vigente, lo cual implica que deben ser ponderada su aplicación en el análisis que debe considerar la autoridad competente que, en cada tipo de limitación, se encuentra llamada a resolver. Pero, además, la aplicación de los referidos principios, obligan a la Administración o Judicatura, según sea el caso y autoridad competente llamada a resolver, a verificar la información y analizar de manera integral la aplicación de las tres medidas limitativas, al momento de resolver la aplicación de una u otra, respecto de los procesos productivos de determinada empresa.

a) Criterio Autoridad Triministerial;

Una manifestación de la aplicación del principio de estricta necesidad en la aplicación de la calificación contenida en el artículo 362 del Código del Trabajo, se refleja en el contenido de los considerandos N°23 y 26 de la Resolución Exenta N°5, de fecha 31 de julio de 2023, Que Determina las Empresas o Corporaciones cuyos trabajadores no podrán ejercer el Derecho a Huelga, conforme a lo dispuesto en el artículo 362 del Código del Trabajo, a saber:

*“23. Que la calificación a través de Servicios Mínimos constituye evidentemente una medida menos gravosa de restricción al derecho fundamental de huelga, en la medida que posibilitan el ejercicio de este derecho imponiendo a la organización sindical parte del proceso negociador, como se expuso, la obligación de proveer un grupo de trabajadores afectos a la negociación colectiva, quienes, en caso que se haga efectiva la huelga, integrarán el denominado equipo de emergencia destinado a atender y realizar las funciones calificadas durante el periodo en que, el resto de trabajadores sindicalizados, se encuentre participando de la huelga. De este modo el servicio mínimo pretende conciliar el ejercicio del derecho a huelga con la adopción de una medida de restricción a su ejercicio, constreñida a determinados trabajadores, quienes, en caso de ser estrictamente necesario, no podrán ejercer su derecho a huelga, sino que deberán ejercer las funciones previamente calificadas, evitando de este modo los efectos de la paralización sobre bienes específicos tutelados por el legislador.”*

*“26. Que, atendido lo expuesto, tanto el interesado como el resolutor deben efectuar un análisis en orden a respetar el principio de estricta necesidad; y luego, la posibilidad de aplicar la medida que sea menos gravosa respecto de las solicitudes de calificación ingresadas al presente proceso, en el que se advierte que existen empresas que, a la fecha, se encuentran calificadas o han sido objeto de procedimiento administrativo de calificación de Servicios Mínimos.*

*De lo anterior, es posible resolver que en el caso de las requirentes que cuentan con calificación de Servicios Mínimos vigentes, no resulta procedente que sean incorporadas en la nómina de aquellas empresas cuyos trabajadores no pueden ejercer derecho a huelga, en tanto las mismas partes de la relación laboral -partes de la negociación colectiva- han determinado o, han solicitado que la autoridad administrativa competente, determine la aplicación de una restricción menos gravosa al derecho a huelga de los trabajadores. Lo contrario, implicaría desconocer la interpretación restrictiva que exigen las limitaciones al derecho a huelga, el principio de estricta necesidad y la no afectación al derecho a huelga en su esencia. A su turno, importaría infringir la voluntad de las partes materializada en un acuerdo de calificación de Servicios Mínimos, o bien la decisión de la autoridad competente, esto es, el Director Regional del Trabajo, quien ha emitido resolución a partir de la solicitud de calificación deducida por el propio empleador.*

*A mayor abundamiento, cabe hacer presente que, la calificación de Servicios Mínimos, acorde lo dispuesto en dictamen Ord. N° 5346/092, de fecha 28 de octubre de 2016 de la Dirección del Trabajo, es única y general por empresa, de modo tal que una vez determinada, resultará el marco aplicable a los futuros procesos de negociación que se inicien en la empresa, a diferencia de la calificación establecida en el presente procedimiento, la que conforme se establece del artículo 362 del mismo cuerpo legal, tiene una duración acotada a la vigencia de la resolución triministerial que debe emitirse cada dos años.”*

b) Criterio Dirección del Trabajo.

Lo anterior, resulta consistente con lo expresado por este Servicio, al ser consultado a propósito del proceso calificadorio del artículo 362 del Código del Trabajo, año 2023, opinión técnica especializada plasmada, entre otros, en Oficio Ordinario N°:2000-47662/2023<sup>3</sup>, de fecha 29 de diciembre de 2023, emitido a requerimiento de la Corte de Apelaciones de Talca en causa Rol N° N°48-2023, reclamación judicial impetrada contra la citada Resolución Triministerial N°5 de fecha 31 de julio de 2023, en razón de haber sido rechazada la solicitud de la empresa para ser incluida en la nómina de trabajadores que no pueden declarar la huelga, por detentar calificación de Servicios Mínimos vigente.

En efecto, en lo pertinente, este Servicio ha informado:

*“A propósito de la revisión de los criterios de calificación aplicables en materia de Servicios Mínimos, ha sido posible advertir la postulación indistinta de empresas, a procesos de calificación de Servicios Mínimos y a procesos de calificación de empresas cuyos trabajadores no pueden ejercer el derecho a huelga.*

*Lo anterior, resulta posible a partir de la coincidencia y/o similitud entre la causal de Servicios Mínimos de Funcionamiento, destinada a la protección de funciones asociadas a la utilidad pública y protección de necesidades básicas de la población, con aquella hipótesis contenida en el artículo 362 del Código del Trabajo, también asociada a los referidos focos jurídicos de interés para el legislador.*

*La principal diferencia entre ambas categorías de limitación al derecho a huelga, se advierte en materia de lo efectos que trae aparejada una u otra pues, en el caso de los Servicios Mínimos los trabajadores sindicalizados afectos a la negociación, en caso de ser estrictamente necesario, deberán conformar equipo de emergencia para atender aquellas funciones calificadas como servicio mínimo de funcionamiento mientras se desarrolla la huelga; por su parte, en el caso de la calificación del artículo 362 citado, todos los trabajadores de la empresa con independencia de las funciones que realicen, se verán impedidos de ejercer su derecho a huelga, y ante la falta de acuerdo la negociación se resolverá por vía del mecanismo denominado arbitraje obligatorio.*

*Así las cosas, tratándose de la protección de bienes jurídicos asociados a la provisión de servicios de utilidad pública o aquellos destinados a satisfacer necesidades básicas de la población, se advierte la posibilidad y relevancia de aplicar el criterio de estricta necesidad y el criterio de no afectación al derecho fundamental en su esencia, desde una interpretación sistémica e integral entre las diversas limitaciones al derecho a huelga, entendiendo que todas ellas apuntan a la misma finalidad y, en el caso específico en análisis, tutelan similares sino mismo bienes jurídicos.*

*De esta manera resultará como una medida menos gravosa en tanto permite el ejercicio al derecho a huelga bajo ciertas condiciones - conformación de equipo de emergencia - la calificación de Servicios Mínimos; en tanto, la restricción que prohíbe el ejercicio a huelga los trabajadores*

---

<sup>3</sup> Conveniente resulta hacer mención, en ese contexto, otro de los criterios de exclusión de la calificación contenida en el artículo 362 del Código del Trabajo, informados por este Servicio en el citado Oficio, a requerimiento de las Cortes de Apelaciones, asociado a la ausencia de contraparte sindical, a saber:

*“Desde una mirada sistémica a la normativa que regula las limitaciones al derecho a huelga y, la lectura del contenido del artículo 362 del Código del Trabajo, se advierte que en materia de la calificación de empresas cuyos trabajadores no pueden ejercer el derecho a huelga, es posible aplicar el criterio de existencia de contraparte sindical sin perjuicio de su ponderación al alero de otros criterios imperantes en el referido proceso.*

*Lo anterior a propósito que, el articulado que lo contiene, alude expresamente a la concurrencia de contraparte lo que da cuenta de un proceso bilateral, en que se exige como elemento esencial del proceso calificadorio que dicha contraparte sea oída: lo señalado, además de aplicar las mismas consideraciones normativas y fácticas que se advierten en la calificación de Servicios Mínimos, las cuales dicen relación con el hecho que sólo en la medida que exista una contraparte sindical podrán iniciarse procesos de negociación colectiva reglada en los que haya lugar el ejercicio al derecho a huelga de los trabajadores, existiendo solo en tal eventualidad motivo concreto para solicitar la calificación; y, la importancia de la información que pueden aportar las organizaciones y sus trabajadores en materia de los efectivos efectos de las paralización de los procesos productivos de la empresa, a consecuencia del ejercicio del derecho a huelga de los trabajadores, para definir la prohibición del derecho fundamental a huelga”.*

*quedará destinada a aquellos casos en que, en función de ciertas circunstancias de hecho o bien, atendido ponderación entre diversos criterios, se estime necesario mantener la operación productiva en normal funcionamiento, a partir de protección de un interés superior general, en cuyo caso se deberá activar el mecanismo alternativo del arbitraje laboral, para resolver la negociación”.*

*“Asociado al principio de estricta necesidad, aplicable a la calificación dispuesta en el artículo 362 del Código del Trabajo, se advierte la posibilidad de graduar entre las distintas instituciones que limitan la huelga, en específico respecto de la tutela de los bienes jurídicos asociados a los servicios de utilidad pública y aquellos destinados a cubrir necesidades básicas de la población, de manera tal que ante su posible afección a consecuencia de la huelga, se aplique la medida restrictiva menos gravosa, optando por aquella que posibilite, bajo ciertas restricciones, el ejercicio al derecho a huelga de los trabajadores – calificación de Servicios Mínimos -, sobre aquellas medidas que lo prohíban de manera absoluta – calificación del artículo 362 del Código del Trabajo.*

*Otra arista de esta gradualidad entre la limitación del derecho a huelga, a consecuencia de la calificación de servicio mínimo, en relación a la calificación contenida en el artículo 362 del Código del Trabajo - que deviene de la similitud en el objeto de protección por parte del legislador, en ambas categorías de limitación -, es que resulta pertinente analizar y, eventualmente imponer, la aplicación de medida prohibitiva del ejercicio al derecho fundamental de huelga, siempre y cuando la empresa objeto de la calificación no haya sido analizada a través de un proceso de calificación de Servicios Mínimos promovido por la parte empleadora, que haya concluido en un acuerdo de calificación de Servicios Mínimos vigente, o bien, haya decantado – ante la ausencia de acuerdo - en un pronunciamiento administrativo ejecutoriado, efectuado por la Dirección del Trabajo, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 360 del Código del Trabajo.*

*En este último caso, la exclusión aplica con independencia del resultado en cuanto al fondo de la calificación de Servicios Mínimos solicitada, pues ante el evento que este Servicio haya estimado la procedencia de la calificación de servicio mínimo, ha de entenderse que se han verificado la concurrencia de los supuestos para aplicar la limitación al derecho a huelga mediante la imposición de Servicios Mínimos, no siendo en consecuencia necesario imponer una medida más gravosa como aquella consistente en prohibir de manera absoluta el ejercicio a huelga por parte de los trabajadores. En caso contrario, esto es que a partir de los antecedentes e información que consta en el procedimiento administrativo de calificación de Servicios Mínimos, se advierta que la paralización no afecta los bienes específicamente tutelados o bien que afectándolos, existen otras medidas menos gravosas que limitar el derecho a huelga para impedir su concreción, similares fundamentos o argumentos jurídicos y de hecho servirán de base, para rechazar la prohibición absoluta, pues si no resulta necesario limitar, menos resultará necesario prohibir el ejercicio al derecho a huelga de los trabajadores.*

*Dicho de otra manera, considerando que el legislador para fijar el ámbito de prohibición de derecho a huelga por una parte o bien, limitar su ejercicio por otra, es coincidente en varios aspectos, a saber, en ambas instituciones se determina como causal la necesidad de garantizar servicios de utilidad pública y proteger los derechos fundamentales a la vida, salud y la seguridad de la población, obliga a una interpretación sistémica de las limitaciones al derecho a huelga y a la aplicación del principio de estricta necesidad en su aplicación, debiendo en consecuencia establecerse grados de limitación a partir del cual resulta improcedente y vulneratoria al derecho fundamental en su esencia, la circunstancia de prohibir absolutamente la huelga respecto de una empresa que ya ha sido analizada a través de un proceso de calificación de Servicios Mínimos que se encuentra ejecutoriado, siendo consecuente que, ante dos instituciones que regulan similares e idénticos supuestos, opere la institución menos restrictiva al derecho fundamental de huelga, lo que a su turno resulta coherente con la limitación de un derecho fundamental que forma parte esencial de Estado Democrático de Derecho”.*

### 3. SENTENCIA DE REANUDACIÓN DE FAENAS.

- Fuente normativa: artículo 363 del Código del Trabajo.
- Fuente doctrinaria: Ord. N°441/007 de 25 de enero de 2017, de este Servicio.
- Procedimiento: Judicial Monitorio.
- Órgano competente. Juez del Trabajo.
- Oportunidad calificación: En el curso del proceso de negociación colectiva.

En relación con esta limitación, el inciso 1° del artículo 363 del Código del Trabajo, prescribe: *“Reanudación de faenas. En caso de producirse una huelga o el cierre temporal de la empresa, que por sus características, oportunidad o duración causare grave daño a la salud, al medio ambiente, al abastecimiento de bienes o servicios de la población, a la economía del país o a la seguridad nacional, el Tribunal de Letras del Trabajo respectivo podrá decretar la reanudación de faenas, previa solicitud de parte.”*

Sobre el particular, a continuación, se recogen extractos del artículo “La reanudación de faenas en el nuevo procedimiento de negociación colectiva”, del Profesor Titular de Derecho del Trabajo de la Universidad Alberto Hurtado, don Pedro Irureta Uriarte. Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso XLVIII (Valparaíso, Chile, 1er semestre de 2017) [pp. 199 - 229], a saber:

*“Conceptualmente, esta figura ha sido definida como la intervención del Estado en un conflicto legal o ilegal, que envuelve a una o más empresas, en el cual ha tenido lugar una paralización o cierre temporal de actividades, que causa un daño grave al país o a sus habitantes, destinado a la reactivación inmediata de su funcionamiento por exigirle así intereses públicos comprometidos.”*

*“Por tanto, en el diseño del nuevo artículo 363 cualquiera de los intervinientes en el conflicto (v. gr., empresa, sindicatos o autoridad administrativa) podrá solicitar –bajo las formalidades del procedimiento monitorio- la reanudación de faenas ante el respectivo Tribunal de Letras del Trabajo. Y en caso de acceder a la misma, se entenderá que la reanudación se efectúa en las mismas condiciones vigentes en el momento de presentar el proyecto de contrato colectivo”.*

Resulta preciso considerar que, para que resulte procedente la reanudación de faenas, de acuerdo con la legislación vigente, en primer término, la paralización debe tener su origen en una huelga o cierre temporal realizado en el contexto de un proceso de negociación colectiva reglado. Luego, los efectos de la paralización deben ser de magnitud tal que ponga en peligro bienes protegidos por el legislador, dadas las características, la oportunidad o duración que tenga la huelga o el cierre de la empresa, cuestión que deberá ser calificada mediante resolución debidamente fundada, por la autoridad judicial que conozca del asunto. Al respecto sostiene el Profesor Irureta: *“En este sentido, hay que destacar que en la reanudación de faenas más que el número de personas efectivamente paralizadas, lo importante son los efectos de dicha paralización, el grado en que se vea menguada la producción o los perjuicios que la marcha de la empresa, así afectada, ocasione a la población, al medio ambiente, a la economía del país o a la seguridad nacional”.*

En ese orden de ideas, la reanudación de faena operará en la medida que los efectos de la huelga causen grave daño a la salud, al medio ambiente, al abastecimiento de bienes o servicios de la población o la seguridad nacional. Al respecto el artículo en análisis refiere: *“Cuando la ley habla de grave daño, intenta vincular este concepto con la figura del perjuicio, cierto y seguro; es decir, un resultado dañoso de especial significación, en proporciones tales que van más allá de un mero trastorno económico, y que en consecuencia justifica la medida de reanudación”*, indicando, además: *“A mayor abundamiento, lo que intenta la norma es recalcar el criterio de que un grave daño sobre cada una de las figuras mencionadas implica un atentado a derechos esenciales de las personas, en su acceso a bienes y servicios considerados indispensables para la comunidad, o para el Estado. Como se ha dicho a partir del análisis de la norma constitucional, pero aplicable al presente caso, las referencias que efectúa el legislador no se vinculan con actividades secundarias, o que se trasuntan en meros intereses particulares de empresarios o grupos de trabajadores; se trata, en definitiva, de actividades que afectan a la Nación toda o a una parte significativa de ella, la cual debe acceder a*

*bienes y servicios estimados indispensables para su subsistencia y desarrollo, y que se vería afectada con una paralización de actividades de esta índole”.*

Finalmente, debemos considerar que la facultad concedida al juez, importa solo el decretar la procedencia de la reanudación de faenas, *“De esta manera, la atribución judicial sólo puede ejercitarse para hacer cesar la situación legal de huelga o cierre temporal, indicando los medios necesarios para dicho fin.”*

Así las cosas, una vez determinada judicialmente la reanudación de faenas, los efectos de la declaratoria importan el cese de la huelga o cierre temporal, debiendo los trabajadores reintegrarse a sus funciones, reanudando la actividad de la empresa. A su turno el proceso de negociación colectiva deberá reconducirse a la solución del conflicto mediante su sometimiento al conocimiento del tribunal arbitral que se designe para tales efectos.

En conclusión, en todos aquellos casos en que una empresa no cuente con calificación o contando con alguna medida limitativa, si al ejercer el derecho a huelga en el marco de la negociación colectiva reglada, ante la ausencia de acuerdo entre las partes, se producen daños reales, concretos y graves, la ley habilita al empleador para requerir a la judicatura, a efectos que intervenga en el proceso negocial específico, instruyendo el cese de la huelga y reconduciendo la solución de la negociación por vía del arbitraje laboral obligatorio.



#### IV. ASPECTOS PROCEDIMENTALES DE LA CALIFICACIÓN DE SERVICIOS MÍNIMOS

---

El artículo 360 del Código del Trabajo regula el procedimiento de calificación de Servicios Mínimos y Equipos de Emergencia, dicho precepto en su inciso 8°, prescribe *“si las partes no logran acuerdo o este no involucra a todos los sindicatos (...)”*, estas podrán requerir la intervención de la Dirección Regional del Trabajo, siendo esta última la autoridad competente para conocer y resolver los requerimientos en materia de Servicios Mínimos y equipos de emergencia.

De esta forma, la ley privilegia el consenso entre las partes en la determinación de los Servicios Mínimos estrictamente necesarios, con el objeto de evitar la afectación de uno o más bienes específicos amparados por el legislador en el artículo 359 del Código del Trabajo y, ante la ausencia de acuerdo, faculta a las partes a requerir, individual o paralelamente, la intervención administrativa de la Dirección Regional del Trabajo a fin de que determine la procedencia o improcedencia de la calificación.

Así, el procedimiento administrativo aludido, se inicia con el requerimiento de calificación de Servicios Mínimos y Equipos de Emergencia, acto de naturaleza razonada que, según lo establecido en el Dictamen Ord. N°5067/116, de fecha 26 de octubre de 2017 del Servicio, debe cumplir con ciertos requisitos mínimos para ser admitido a tramitación, siendo estos los siguientes:

*“a.- Descripción operativa específica, de las funciones, tareas, procesos o áreas de gestión y servicios que, en caso de ser declarada la huelga, debieran seguir operando en la empresa debido a que aquellas se enmarcan de forma directa en alguna de las causales que, según el inciso 1 del artículo 359 del Código del Trabajo, facultan para calificarlas como Servicios Mínimos, y la relación causal que existe entre aquellas funciones, tareas, procesos o áreas de gestión y servicios, con el supuesto específico en el cual se enmarcarían.*

*b.- Descripción de las competencias técnicas y número de trabajadores que debieran integrar los equipos de emergencia.*

*c.- Domicilio de él o los establecimientos o faenas que mantenga la empresa, a fin de determinar la competencia de la autoridad llamada a resolver.”*

En relación a la jurisprudencia citada, preciso es señalar que el procedimiento de calificación de Servicios Mínimos y Equipos de Emergencia contemplado en el artículo 360 del Código del Trabajo, se rige supletoriamente por las normas dispuestas en la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, debiendo operar dicho estatuto normativo en todos *“aquellos aspectos o materias respecto de las cuales la preceptiva especial no ha previsto regulaciones específicas<sup>4</sup>* y, sobre el particular, dicha normativa establece una serie de requisitos generales que debe contener toda solicitud dirigida a los órganos de la Administración del Estado, siendo estos los siguientes:

*“(…) a) Nombre y apellidos del interesado y, en su caso, de su apoderado, así como la identificación del medio preferente o del lugar que se señale, para los efectos de las notificaciones.*

*b) Hechos, razones y peticiones en que consiste la solicitud.*

*c) Lugar y fecha.*

*d) Firma del solicitante o acreditación de la autenticidad de su voluntad expresada por cualquier medio habilitado.*

*e) Órgano administrativo al que se dirige. (...)”*

Establecido lo anterior y, precisando los requisitos que debe detentar todo requerimiento en la materia, el Dictamen Ord. N°5067/116 de fecha 26 de octubre de 2017 de la Dirección del Trabajo, señala que, por aplicación de lo dispuesto en el artículo 31 de la Ley N°19.880, *“si el requerimiento para la calificación de los Servicios Mínimos y equipos de emergencia, presentado ante la Dirección Regional del Trabajo, no reúne los requisitos señalados en el artículo 30 de la misma ley, y los exigidos, en su caso, por la legislación específica aplicable, se requerirá al interesado para que, en un plazo de cinco días, subsane la falta o acompañe los documentos respectivos, con indicación de que, si así no lo hiciere, se le tendrá por desistido de su petición”.*

---

<sup>4</sup> Contraloría General de la República, Dictamen N°39.348 de 2007.

De esta manera, ante aquellos casos de requerimientos que adolezcan y/o no consideren uno o más de los requisitos mínimos contenidos en la jurisprudencia administrativa citada y, los propios requeridos por la Ley N°19.880, la autoridad llamada a resolver se encuentra facultada para instar al interesado a subsanar su presentación, concediendo un plazo de días para dicho efecto, transcurrido el cual sin mediar respuesta o siendo esta insuficiente, podrá aplicar la sanción dispuesta en el artículo 31 de la Ley 19.880.

Lo anterior, resulta relevante si se tiene en consideración que durante el período de análisis del presente informe, de un total de 42 requerimientos presentados ante las distintas Direcciones Regionales del Trabajo a nivel nacional, 10 fueron objeto de requerimiento de subsanación por parte de la autoridad administrativa, en función de las siguientes razones, a saber: no señalar la descripción específica de las funciones sometidas a calificación; no invocar correctamente las hipótesis legales del artículo 359 del Código del Trabajo; no detallar la relación causal existente entre las funciones sometidas a calificación y las categorías de Servicios Mínimos; no detallar el número de trabajadores específico que conformarán el equipo de emergencia con su respectiva jornada y, no indicar el o los establecimientos o faenas de la empresa.

De los requerimientos de calificación de Servicios Mínimos, objeto de solicitud de subsanación en el periodo, sólo en 6 de ellos el interesado cumplió oportunamente y en los términos requeridos; respecto de las restantes solicitudes, se aplicó el apercibimiento contemplando en la normativa citada, teniéndose por desistidos 3 requerimientos al no cumplir con lo solicitado por la autoridad competente o, por subsanar fuera del plazo conferido.

En este sentido, preciso es aclarar que la gestión de subsanación contenida en la Ley N° 19.880, en caso alguno debe ser entendida como una instancia que faculte al interesado solicitante de la calificación, para corregir los defectos de fondo de que adolezca su presentación o que permita agregar nuevas áreas o procesos que no se hayan incorporado a su presentación inicial, de manera que de ocurrir aquello, la autoridad laboral competente deberá resolver sólo las peticiones plasmadas en el requerimiento original de la Empresa, considerando las materias que refieran a los puntos objeto de subsanación.

De acuerdo a lo expuesto precedentemente, resulta preponderante el rol de las partes y en particular, del interesado, en el desarrollo del procedimiento administrativo de calificación de Servicios Mínimos y Equipos de Emergencia, siendo deber de éstas asumir la carga de la prueba respecto de sus solicitudes y/o alegaciones, a objeto de salvaguardar sus derechos en las instancias que la ley prevé, por vía ejemplar, aquella asociada al deber de "oír a las partes", tramite esencial dispuesto por el Legislador en el inciso 10 del artículo 360 del Código del Trabajo, gestión que resuelta concordante con el deber de todo órgano administrativo resolutor, de respetar el principio de imparcialidad, correspondiendo que emita un pronunciamiento sobre la base de la información que provean las partes del proceso, en base a hechos objetivos y el derecho aplicable en cada caso.

Por su parte, la norma citada, mandata que la Dirección Regional del Trabajo competente solicite informe técnico al organismo regulador o fiscalizador de la empresa cuyas funciones se encuentran sometidas a calificación, siendo en consecuencia una gestión esencial del procedimiento administrativo. A respecto, el inciso primero del artículo 38 de la Ley N°19.880, precisa que los informes de esta naturaleza detentan un carácter no vinculante, debiendo ser valorado junto con los demás antecedentes del proceso, de modo tal, el contenido del informe no reemplaza la competencia de la Dirección del Trabajo en la calificación de Servicios Mínimos y equipos de emergencia, toda vez que dicha actividad es una obligación y potestad exclusiva de este Servicio.

En cuanto al cumplimiento de la obligación del órgano resolutor, de requerir insumos técnicos, dicho deber se tiene por cumplido con la remisión del oficio dirigido al órgano técnico consultado, por tanto, en caso de ausencia de respuesta o bien, respuesta extemporánea por parte del organismo informante, procede la aplicación de lo establecido en el inciso 2° del artículo 38 citado, correspondiendo que, en virtud del principio conclusivo y de celeridad establecidos en los artículos 7 y 8 de la Ley 19.880, la autoridad competente prosiga con las actuaciones propias del procedimiento administrativo de calificación a efecto de emitir el pronunciamiento solicitado.

Sin perjuicio de lo anterior, se hace presente que, el inciso 10° del artículo 360 del Código del Trabajo, faculta a las partes para acompañar informes técnicos de naturaleza pública o privada, a efectos de sustentar sus solicitudes y/o alegaciones, siempre que incidan en materias asociadas a la calificación de Servicios Mínimos y Equipos de Emergencia, los cuales no resultan vinculantes para la autoridad, sin perjuicio que su contenido ha de ser analizado y ponderado con el conjunto de antecedentes que obren en el procedimiento administrativo respectivo.

Para el caso que, la autoridad resolutora regional estime necesario, promover una medida adicional orientada a mejor resolver el asunto sometido a su conocimiento, el inciso 10 del artículo 360 del Código del Trabajo confiere, a discreción de la Dirección Regional del Trabajo, la facultad de activar un procedimiento de fiscalización de carácter investigativa, que permita recabar mayores antecedentes asociados a la paralización del proceso productivo de una determinada Empresa, a efectos de emitir una resolución debidamente fundada.

En este sentido, se hace presente que, de los 32 procedimientos administrativos con pronunciamiento emitido por el Servicio, en el período en estudio, para efectos del presente Informe, las Direcciones Regionales del Trabajo activaron fiscalización investigativa en 22 de estos, cifra que devela la importancia de este recurso para evaluar la procedencia de los Servicios Mínimos requeridos. En los restantes procesos, en los cuales no fue activada fiscalización, consta que los elementos fundantes del pronunciamiento de la autoridad administrativa, quedaban de manifiesto en la información contenida en el proceso, considerando el derecho aplicable.

En consecuencia, en consonancia con los principios de eficacia u eficiencia que deben permear la gestión de todo procedimiento administrativo – Ley N° 19.880 - , en aquellos casos que la autoridad resolutora cuente con los antecedentes necesarios para emitir su pronunciamiento de manera debidamente fundada, deberá prescindir de activar una fiscalización investigativa en la materia, con el objeto de evitar derrochar el recurso fiscalizador y de agilizar el procedimiento, conforme lo disponen, además, los principios de celeridad y de economía procedimental, consignados en los artículos 7° y 9° de la ley N° 19.880, respectivamente, en virtud de los cuales, todo procedimiento administrativo debe ser tramitado expeditamente, removiendo todo obstáculo que pudiere afectar su pronta y debida decisión.

## **V. SERVICIOS MÍNIMOS EN LA ACTUACIÓN DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO, CALIFICADOS SEGÚN RAMA DE ACTIVIDAD ECONÓMICA.**

---

### **Proceso N°1: Empresa cuyo giro principal es de actividades financieras y de seguros.**

a) **Servicios Mínimos de Funcionamiento:** se consideró única y estrictamente necesario calificar como Servicio Mínimo en caso de hacerse efectiva la huelga en la empresa, aquellas funciones asociadas a la atención de público, dispuestas a través de canal presencial y digital de la entidad bancaria, soporte técnico y reportería, para el solo efecto de asegurar el retiro de fondos propios de los clientes del banco, asegurando la cadena de pagos.

Las funciones calificadas, se determinaron en base a un examen de ponderación de los bienes jurídicos objeto de protección por el legislador, el cual tuvo en consideración, entre otros antecedentes, el insumo aportado por las organizaciones sindicales al dar cuenta del análisis respecto a las áreas y gerencias de la empresa, asimismo se tuvo en vista, la opinión técnica de los organismos reguladores, que fueron oficiados en virtud de la obligación dispuesta en el inciso 10 del artículo 360 del Código del Trabajo.

En este sentido, la Comisión para el Mercado Financiero emitió su opinión técnica sobre las materias consultadas, señalando las Unidades cuyos procesos operativos debían ser considerados, atendido los efectos negativos de su indisponibilidad o mal funcionamiento, previniendo que la clasificación y análisis informado respondía al rol sistémico de la Empresa en la economía, su tamaño, los canales de atención al público que posee, el número de sus clientes y, principalmente, al hecho que su cese afectaría la cadena de pagos, privando a la población de la libre disposición de sus activos.

A su vez, la Superintendencia de Pensiones en su informe técnico se refirió latamente a las implicancias aparejadas a la paralización total del funcionamiento de la entidad bancaria, al sostener que su cese momentáneo incidiría en el otorgamiento de pago de pensiones y beneficios de carácter social brindados a los estratos de la población más vulnerables, generando una tardanza en el pago de pensiones e, impidiendo la detección temprana de errores en los pagos. En este sentido, el regulador sostuvo que las funciones de recepción, cuadratura y revisión de la información contenida en las nóminas de pagos recibidas desde las Administradoras de Fondos de Pensiones o Bancos distribuidores; el abono a las cuentas corrientes de los pensionados o beneficiarios o, disponibilidad de fondos en las sucursales para el pago en efectivo; la regularización de errores detectados; la cuadratura de pagos realizados; y, el reporte a las Administradoras de Fondos de Pensiones con la conciliación de los pagos efectuados, constituyen a su juicio, funciones relevantes, toda vez que su cese podría afectar a un grupo importante de la población.

En consideración de lo anterior, en lo concerniente a los canales de atención al público, se tuvo en cuenta los servicios y trámites que podían ser canalizados a través de las plataformas digitales, por lo que se calificó la atención presencial a público, a través del funcionamiento de las sucursales estrictamente necesarias, a nivel nacional, aplicando para su determinación un criterio georreferencial que tuvo en cuenta, el volumen de transacciones canalizadas por sucursal, privilegiando el funcionamiento de aquella(s) según comuna, que canalizaba(n) un mayor número de transacciones.

Respecto a las funciones - procesos, actividades, tareas - calificadas en las sucursales de atención presencial, es posible, en síntesis señalar: retiro de fondos por parte de los clientes de la entidad bancaria; asistencia de servicio al cliente, orientada a la emisión y entrega de los documentos necesarios para que pueda disponer de sus fondos, tales como: vale vistas, boletas de garantía, cheques y tarjetas; entrega, archivo, traslado y destrucción de talonarios de cheques; entrega y emisión de vale vistas y boletas de garantía; entrega y control de tarjetas; ingreso de órdenes de no pago; pago de sueldos y, el proceso de apertura y cierre de caja, que comprende la cuadratura del efectivo, ingreso de efectivo en su tarro y, traslado a bóveda.

En armonía con lo anterior, para propiciar la correcta ejecución del canal de atención presencial permitiendo asegurar la cadena de pagos y la libre disposición de los activos de los clientes, se calificaron las labores asociadas a los cargos tesorero, cajero de tesorería, encargado de operaciones y jefe de servicio al cliente, siendo estas respectivamente las siguientes: administración de la custodia de dinero de otras instituciones, recepción y envío de remesas, gestionar las necesidades de dinero de la sucursal y administrar el abastecimiento de las empresas de transporte de valores para el abastecimiento de los cajeros automáticos; efectuar la cuadratura de todas las cajas de la sucursal y contabilización de las transacciones recibidas, entrega de tarros y dineros a cajeros para su operación; cuadratura, curse y contabilidad de los procesos de canje (cheques de otros bancos), canje recibido y procesos de protestos; apertura de oficina, apertura de bóveda de la oficina, otorgar visto bueno a operaciones, efectuar arqueos del dinero en reserva y cuadratura.

Conforme antecedentes, para no afectar la cadena de pagos, considerando el número de sucursales cuyo funcionamiento se autorizó durante una eventual huelga, se calificaron las funciones estrictamente necesarias, desarrolladas por el asistente de operaciones de monitoreo atm y de control y cuadratura contable atm, ejecutivo control y cuadratura contable atm, que comprenden las siguientes labores: Efectuar seguimiento de la operatividad de los cajeros automáticos mediante herramientas tecnológicas, detectando fallas, reportando a las empresas administradoras o sucursales, a fin de asegurar su correcto funcionamiento; Ingresar y depurar la información contable de operaciones debidamente autorizadas en moneda nacional generadas por la Unidad Contable, ingresar el movimiento contable a los diferentes sistemas a fin de asegurar la cuadratura diaria, generación y control de las partidas contables enviadas para su depuración y llevar orden de plazos, montos y detalles descriptivos de cada uno de los comprobantes contables, poner en condiciones al Banco de forma de que pueda coordinar los arqueos y ejecutar la cuadratura de los saldos, ejecutar la cuadratura en depositarios, asegurando los depósitos ejecutados por los clientes.

Dada la interconexión y/o soporte de las funciones calificadas en sucursales presenciales y digitales, con aquellas asociadas a la operativa interna de la empresa, tales como: Canje y Protesto, Procesos Continuos y Soporte Operativo de Sucursales, con el objeto de asegurar un grado de operatividad mínima, orientado a la provisión de un servicio de utilidad pública, marginando aquellos servicios comerciales ajenos a la Institución, se calificaron únicamente las funciones del Ejecutivo Canje Protesto en sus distintas variantes, Encargado de operaciones Canje y Protesto, Encargado de Procesos y Continuidad Operacional, Ejecutivo Servipag y, Ejecutivo Soporte Moneda en sus distintas variantes, en síntesis y respectivamente, para desarrollar las siguientes labores mínimas: Supervisar todos los procesos asociados al cobro y presentación de cheques en cámara nacional de documentos para su intercambio con los demás Bancos, Supervisión de la transmisión de archivos con los registros de documentos y sus respectivas imágenes y, revisión de los cheques provenientes del proceso Soporte para la detección de fraudes con documentos falsos y adulterados; Pago de la consulta diaria del Banco, envío de archivos recibidos a la Filial de Asociación de Bancos, Cuadratura de la cámara física de protestos, Compensación de pagos a las sucursales y, cargos en las respectivas cuentas corrientes por devolución de cheques protestados, Emisión de informes para liberación de fondos y cuadratura de protestos por Banco; Contabilización y cuadratura general de las cámaras del canje enviado, canje recibido y soporte oficina de RM y Regiones; Controlar el resultado del proceso nocturno de revisión de documentos provenientes de canje recibido y soporte de oficina, que efectúa proveedor Mega-Services; Controlar los ingresos del módulo de protestos efectuados por personal de proveedor; Atender las incidencias y los requerimientos solicitados y/o reportados por la Red de Sucursales, solucionando los de primer nivel de soporte y gestionar los que necesitan un mayor grado de especialidad a unidad correspondiente, Gestionar requerimientos que lleguen desde Sucursales ante apoyos para Caja-Mesón, Gestionar solicitudes de claves con la Unidad correspondiente cuando un cajero-mesón es enviado para apoyo en una sucursal; Gestionar requerimientos de los colaboradores que requieren apoyo en la ejecución de alguna transacción, apoyo en cuadratura, errores del sistema; Revisar los depósitos, pagos de cheques y otros servicios efectuados por clientes en cajas Servipag, Detectar inconsistencias que existan en los depósitos y pagos de cheques efectuados por clientes en cajas Servipag; Realizar el proceso integral de cuadratura de las sucursales, realizar la cuadratura de procesos de moneda nacional, Realizar cuadratura de las transacciones realizadas a través de la página web y transacciones automáticas;

Realizar la cuadratura general de los productos de moneda extranjera, cajas de Monex de todas las sucursales que se encuentran en el país y realizar reportes de las inconsistencias detectadas.

En igual sentido, se estimó necesario asegurar la atención del Servicio de Call Center, únicamente orientado a la resolución de problemas y atención de emergencias, tales como bloqueo de tarjetas por pérdida o hurto, emisión de órdenes de no pago de cheques, recuperación de claves o tarjetas de coordenadas por hurto, con el objeto de evitar la perpetración de delitos en los fondos de los clientes del banco, tales como uso fraudulento de tarjetas, giro doloso de cheques, entre otros tipos penales, razón por la que se determinó la calificación de determinadas labores asociadas a los cargos Ejecutivo Teleservicio en sus distintas variantes, Ejecutivo Célula Digital y Controlador de Tráfico, las cuales se enmarcaban en la hipótesis de Servicio Mínimo invocada y cumplían con el estándar de estricta necesidad, siendo estas respectivamente, las siguientes: Ejecutar labores de atención telefónica de clientes del Banco, con el propósito de Solucionar emergencias bancarias, Gestionar bloqueo y desbloqueo de productos (multipass, clave internet, pago de cheques, clave virtual, pinpass, tarjeta débito y/o crédito, Atender consultas relacionadas a potenciales fraudes, solicitudes de cierre de cuentas corrientes y tarjetas por uso fraudulento, entre otras; Atender solicitudes de clientes de las Bancas Emprendedores y Empresarios, relativas a bloqueo y desbloqueo de productos, canalizar consultas acerca de potenciales fraudes, solicitudes de cierre de cuenta y tarjetas bancarias; Resolución de los requerimientos cliente mediante habilitadores digitales (chat, WhatsApp, video conferencia, etc.) que están presentes en los sitios públicos, privados y apps, de manera multisegmento con el fin de gestionar: el bloqueo y desbloqueo de productos, órdenes de no pago de cheques, aviso de robos, hurtos, pérdida y/o fraude relativos a dispositivos, tarjetas y productos, habilitación/activación/desactivación de medios de pago y cierre de cuentas corrientes y tarjetas bancarias; Planificar el dimensionamiento de llamadas entrantes, monitorear y controlar los niveles de atención/servicio, gestionar la distribución de llamadas y, reportar fallas técnicas detectadas en los sistemas de trabajo.

En lo referente al segmento empresario, se tuvo en consideración la opinión de la Comisión para el Mercado Financiero, órgano regulador que en su informe detalló las implicancias que tiene los principales procesos y cargos asociados a esta Unidad y, al efecto se sostuvo lo siguiente: *“a) Las obligaciones y operaciones de clientes en curso y comprometidas corresponde a los montos no colocados de créditos, que deben ser desembolsados en una fecha futura acordada o cursados al ocurrir los hechos previstos contractualmente con el cliente; b) Para el cliente, el no contar con los recursos ya comprometidos, ocasionaría impactos financieros negativos, dado que no podría cumplir con sus obligaciones, con un eventual efecto en el sistema de pagos; c) Para el banco, si no pudiera perfeccionar una operación comprometida o en curso, en algunos casos, deberá respetar las condiciones hasta que efectivamente esto suceda, a pesar, que en ese entonces ya no sean las de mercado. Lo anterior, pudiera traer consecuencias legales (juicios por parte de los clientes), administrativas (rehacer proceso operativo), financieras (pérdidas por cambio en las condiciones de mercado) y reputacionales (incumplimiento de compromisos)”*. Teniendo en consideración lo expuesto, se consideró que el Ejecutivo Empresario era el único cargo de esta área que desarrollaba determinadas labores que se enmarcaban en la categoría en examen, siendo estas las siguientes: atención de requerimientos y ejecutar el pago de deudas, de servicios básicos que deban ser cubiertos, el pago de remuneraciones y otras obligaciones laborales y, solucionar los problemas financieros que tengan relación con el pago de cheques de los clientes, procediendo en su caso y conforme antecedentes, a su calificación.

En relación con las Unidades de Pagos en Moneda Nacional, Pagos Internacionales, Departamento Procesos de Comercio Exterior – Comex y Unidad de Recaudaciones, áreas de la empresa cuya calificación fue requerida, se tuvo en consideración la opinión técnica del organismo regulador aludido precedentemente, que a dicho respecto señaló: *“Para los principales procesos y cargos asociados a estas Unidades se identifican las siguientes implicancias: a) Pagos Obligaciones del banco (remuneraciones, tributarias, previsionales, sus proveedores); b) Pago por encargos y convenios con clientes (nóminas y proveedores) y; c) Pagos de alto valor a través del Sistema de Liquidación Bruta en Tiempo Real (LBTR)”*. En este sentido, atendida la relevancia en lo operativo de estas unidades para efectos de asegurar la cadena de pagos, se calificó las funciones estrictamente necesarias asociadas a los cargos Analista Día de Pago, Especialista Pagos MX,

Administrador Swift, Líder de Procesos COMEX, Encargado Operaciones impuestos, Encargado Operaciones Directemar, Encargado Operaciones Mandatos, Controller Contable, cuyas funciones calificadas en síntesis y, respectivamente, son: Recepcionar compensaciones de pago, producto de los procesos de Pago Masivo y Transferencias en línea, Ejecutar procesos de envío de efectivos y retornos de débitos (cargos a pagos automáticos) y de recepcionar y pagar compensaciones de pago producto de procesos de recaudación; Recepción y gestión diaria de órdenes de pago recibidas desde el exterior; Liberación diaria de órdenes de Pago al Exterior; Encargado de recibir, controlar, validar y endosar los documentos de embarque que son entregados a los clientes, además de revisar y aprobar operaciones de exportación en los sistemas; Ejecutar el proceso de pago diario de impuestos a la Tesorería General de la República; Ejecutar el proceso de pago diario de fondos a los distintos mandantes de clientes, realizando cuadraturas de los dineros recaudados y, Recepción y el procesamiento diario de todos los fondos recaudados para la Tesorería General de la República, DIRECTEMAR y todos los otros convenios de recaudación vigentes, siendo estas calificadas.

En lo que respecta a la Unidades Middle Office, Subgerencia Back Office, Área de Control de liquidez moneda Nacional y Extranjera, Tesorería Custodia CIB, Mesa de Dinero, cuya calificación fue solicitada, se tuvo en consideración conforme antecedentes, las labores operativas que permitían el funcionamiento mínimo de la Empresa para asegurar la cadena de pagos y liquidez de la Empresa, así como la opinión técnica de la Comisión para el Mercado Financiero que, a dicho respecto destacó la interrelación de estas unidades con las operaciones financieras, control y monitoreo de la liquidez, monitoreo del riesgo financiero y soporte operativo, concluyendo que, en caso de encontrarse en huelga la empresa, igualmente se deberán desarrollar actividades y operaciones que permitan administrar su liquidez y gestionar sus riesgos financieros, razón por la que se determinó estrictamente necesaria la calificación de determinadas funciones asociadas a los cargos Ejecutivo Apoyo Middle Office, en sus distintas variantes, Ejecutivo Apoyo back Office productos y procesamiento de productos, Ejecutivo Apoyo Liquidez MN y MX, Ejecutivo Apoyo Operaciones Financieras, Operador de Liquidez, Subgerente Unidad Mesa de Dinero, cuyas funciones mínimas en general y, respectivamente, son las siguientes: Calcular, administrar, monitorear y reportar el equivalente de crédito interno y normativo; Administrar y control de posición de cambio, proveer información a la mesa de dinero; Administrar y gestionar los contratos operacionales como transaccionales; Monitorear el correcto curso de operaciones e instruir la liquidación de vencimientos correspondientes a la totalidad de operaciones y derivados que se cursen en la Mesa de Dinero Mercado Nacional; Envío, reporte e información a los organismos reguladores; Registrar, monitorear y controlar el ingreso de las transacciones cursadas por la mesa de dinero; Administrar, gestionar, registrar, monitorear y controlar el ingreso de las transacciones cursadas por la Mesa de Dinero en los sistemas del Banco; Administrar, gestionar, monitorear y controlar el flujo de ingresos/egresos de monedas nacionales y extranjeras; Administrar y controlar la posición de instrumentos financieros del Banco, coordinar la entrega de los distintos instrumentos a contrapartes nacionales y extranjeras, apoyar transacciones para liquidez; Coordinar el cumplimiento de los márgenes de liquidez tanto regulatorios como internos y, Administrar los riesgos de liquidez y flujos de fondos, equilibrar monedas extranjeras.

En lo concerniente a las áreas de soporte a la operación central, las Unidades Células de Producción, Redes de Voz y Datos, Subgerencia de Continuidad Tecnológica – Administración TI, Gerencia de Soporte Servicios Tecnológicos -Soporte TI, Mantenimiento y Desarrollo sistemas Centrales, Monitoreo y Prevención de Fraudes, se tuvo en consideración lo informado por la requirente, quien justificó su calificación en el hecho que la finalidad de estas área es brindar soporte transversal a la operación de la empresa, manteniendo disponibles los canales de atención presenciales y remotos; dar apoyo frente a contingencias que impidan el normal desarrollo de la operación; y, dar soporte a todos los canales, cuya ausencia implicaría una ruptura en la cadena de pago y/o la imposibilidad de retiro del circulante por parte de clientes o terceros, lo que sumado a lo recabado en la visita inspectiva, permitió determinar la estricta necesidad de las funciones asociada a los cargos Operador de procesamiento, Ingeniero de Telecomunicaciones, Ingeniero de Sistemas I, Administrador de Base de Datos, Jefe de Unidad Soporte e Infraestructura, Ingeniero Software en distintas variantes, Ingeniero Software Sistemas Centrales y Analista de Monitoreo, calificándose en caso de huelga las funciones que en síntesis y, respectivamente, se indican: Operar, monitorear y controlar la ejecución de los sistemas y procesos computacionales del Banco, con el propósito de mantener la continuidad

operativa de dichos servicios; Mantener la continuidad operativa de la infraestructura de equipos y servicios de Telecomunicaciones de los centros de datos y oficinas del Banco permitiendo el servicio continuo de comunicaciones seguras; Mantener el servicio en operación continua en lo que respecta a la infraestructura de hardware, software base y datos del Banco; Proveer soluciones a los requerimientos y necesidades en materias tecnológica procedimientos; Gestionar el escalamiento de incidentes/solicitudes; Gestionar y ejecutar la resolución de incidentes y mantención correctiva a sistemas de canales apoyo sucursales; Gestionar y ejecutar la resolución de incidentes y mantención correctiva a sistemas de canales Web empresas y personas; Gestionar y ejecutar la resolución de incidentes, atención de solicitudes y realizar desarrollos y/o mantenciones a sistemas centrales y, Recibir, revisar y gestionar cada una de las alarmas o alertas generadas por transacciones consideradas sospechosas de fraudes generadas por el sistema de control, con el propósito de evitar la materialización de acciones ilícitas que afectan el patrimonio de la empresa y sus clientes.

Por su parte, en el área de Unidad de Administración y Servicios, encargada del abastecimiento y logística de los materiales necesarios para la operatividad, se calificaron las funciones del Asistente Operador Valija, por considerarse que sus labores resultaban relevantes para asegurar la cadena de pagos, conforme a lo recabado en visita inspectiva, toda vez que se acreditó que su labor comprende encargarse de la paquetería entre sucursales, a vía ejemplar: talonarios de cheques, vales vistas, entre otros, por tanto, en caso de cesar dicho cargo en sus funciones se afectaría el retiro de fondos propios de los clientes, al no disponer de sus instrumentos bancarios.

A su turno, se calificaron las funciones asociadas a los cargos Jefe de Mantención e Infraestructura y Asistente de Operaciones, por estimar que sus labores propiciaban el funcionamiento mínimo de la empresa, al estar orientadas a solucionar las contingencias asociadas a las instalaciones de las sucursales calificadas, afectando su continuidad, así como coordinar y dar solución a emergencias y requerimientos en este sentido.

Finalmente, se calificó como Servicio Mínimo en esta categoría, las labores de las Unidades de Estados Financieros – Reportes Regulatorios, Gerencia de Planificación y Gestión Tributaria y Procesos de Personas y Bienestar, orientadas a la generación de saldos contables diarios para generar los balances financieros, efectuar la reportería a organismos reguladores y gestión tributaria y, aquellas necesarias para asegurar el pago de beneficios convenidos con los trabajadores de la empresa, estimándose estrictamente necesarias las funciones asociadas a los cargos Analista de Estados Financieros, Analista de Reportes Regulatorios, Analista Contable, Consultor Tributario Senior, Subgerente Tributario y Ejecutivo procesos Alimentación, siendo las labores calificadas como mínimas respectivamente, las siguientes: Analizar y desarrollar las disposiciones normativas contables para la preparación y presentación de los estados financieros; Generar la información requerida por el Banco Central e información requerida para la Comisión para el Mercado Financiero; Declaración de pago de impuestos mensuales; Confección, envío y revisión de las declaraciones juradas donde se informa a las autoridades las remuneraciones y pagos de trabajadores; Declaración anual de impuesto a la renta; Efectuar el pago de beneficios alimenticios convenidos a trabajadores de todas las sucursales a nivel nacional e informar a remuneraciones la ejecución de los mismos.

**b) Servicios Mínimos de Seguridad:** Se calificó como servicios mínimos para prevenir daños a los bienes corporales e instalaciones de la empresa y, para la prevención de accidentes que podrían ocasionarse con la perpetración de un delito en el interior de sus instalaciones, las funciones desarrolladas por el cargo Vigilantes privados, en las sucursales cuyo funcionamiento fue autorizado durante la huelga.

Lo anterior, teniendo en consideración la opinión técnica de la Prefectura de Seguridad Privada O.S.10 de Carabineros de Chile, órgano regulador que informó que en virtud de los artículos 1° y 3° del Decreto de Ley N°3.607 del año 1981, se autoriza el funcionamiento de vigilantes privados en establecimientos de rubro de la Empresa, los que se encuentran facultados para portar armas, debiendo encontrarse estas detalladas en el Plan de Seguridad de la Empresa, aprobado por el regulador mencionado. En este sentido, se hace presente que las funciones calificadas como



mínimas del vigilante privado en sus distintas variantes, comprenden las siguientes: Asegurar la protección y seguridad de las instalaciones, efectuar la apertura de oficinas, control permanente (24 x 7) y cierre de las instalaciones, atender emergencias que se puedan producir en horario diurno y nocturno en sucursales y edificios de la empresa.

Siguiendo con los Servicios Mínimos de seguridad, se calificó las funciones de la Unidad Central de Monitoreo y Control CEMCO, Unidad de Mantenimiento e Infraestructura, Unidad de Normas, Vigilantes Privados y CEMCO y, Unidad de Prevención de Riesgos, cuyas funciones están orientadas al resguardo de la seguridad física de las personas, bienes e instalaciones y la prevención de accidentes, labores que son desarrolladas por los cargos Supervisor CEMCO, Jefe de Seguridad, Operador de Sistemas CCTV, Vigilante en distintas variantes, Jefe de Unidad, Encargado de Sistemas de Seguridad, Especialista Seguridad y Armamento, Supervisor de servicios, Encargado de seguridad de Edificios y, Jefe de Prevención de Riesgos, siendo calificadas como estrictamente necesarias, en síntesis, las siguientes: Coordinador del Turno y de los procedimientos operativos no rutinarios como emergencias y situaciones de contingencia, con apoyo técnico directo; Responsable de la seguridad del edificio monitoreo CCTV; Monitoreo de imágenes de la primera línea y permanente de la plataforma de CCTV (circuito cerrado de televisión), con el objeto de detectar vulneraciones en la esfera de seguridad física, por ilícitos, hechos de la naturaleza u otros; Control de acceso vehicular y peatonal, operar registro de cédula de identidad, operar máquina de rayos X, evitando ingreso de armas blancas, de fuego y cualquier otro elemento destinado a perpetrar delitos y sustancias ilícitas; Gestión de procedimientos de la Unidad Normativas y Vigilantes Privados, comunicación directa y transferencia de información con autoridades internas y externas; Mantener las plataformas de Alarmas y CCTV (circuito cerrado de televisión) de Sucursales, Tesorerías, Edificios Corporativos y dependencias; Administración del armamento a nivel nacional y provisión de armamento al personal de seguridad; Encargado de mantener en buen funcionamiento los equipos de seguridad, coordinando la provisión de Vigilantes Privados; Velar por el correcto funcionamiento de las instalaciones de los edificios y, Gestionar con las mutualidades las DIAT y DIEP, en caso de accidentes.

## VI. CONCLUSIONES.

---

La huelga constituye un derecho fundamental de las trabajadoras y trabajadores organizados, único medio de presión legítimo que permite al colectivo velar por intereses que le son propios y, obtener mejoras en las condiciones laborales y remuneracionales, contribuyendo a la generación de igualdad entre las partes y a la redistribución equitativa de la riqueza.

No obstante, como todo derecho fundamental, el derecho a huelga no es absoluto en su ejercicio y puede, en su relación con otros derechos o bienes jurídicos de igual jerarquía, entrar en colisión, siendo necesario determinar la procedencia de su limitación en determinados y expresos casos establecidos en la norma.

Por su parte, resulta preciso considerar que, la calificación de Servicios Mínimos no está establecida en favor de los intereses de la empresa en negociación reglada y/o el interés del empleador de mantener durante la huelga de los trabajadores, la ejecución del giro y producción en términos de normalidad, toda vez que el ejercicio al derecho a huelga provoca una situación de anormalidad que generará una serie de efectos en el funcionamiento de la empresa, constando que la limitación al derecho de los trabajadores únicamente procederá, de verificarse que el efecto de la paralización provocado por la huelga consistirá en un daño de entidad, en aquellos bienes que el legislador expresa y restrictivamente tutela, bajo la figura de los Servicios Mínimos.

Así, del análisis de los 42 procesos sustanciados en la Dirección del Trabajo, cabe destacar que dadas las exigencias normativas para la procedencia de la restricción del derecho de huelga de los trabajadores de una determinada empresa, resulta necesario el análisis pormenorizado de cada una de ellas a la luz de los antecedentes que obren en el procedimiento administrativo, en particular aquellos que aporte el interesado en limitar el derecho fundamental de huelga y, la observación de las condiciones particulares asociadas a que refiere la función cuya calificación se solicita, debido a que el estándar de estricta necesidad que haría justificada la decisión de calificar un determinado servicio mínimo, puede variar según el funcionamiento del proceso productivo particular y los diversos factores que en él influyen, conforme se ha dado cuenta en el cuerpo del presente informe.

En este sentido, destacable resulta la coordinación entre entidades públicas, a propósito del proceso calificadorio del artículo 362 del Código del Trabajo, producida y desarrollada en el período en análisis, pues permite y da cuenta de un análisis sistémico, respecto de las limitaciones al ejercicio del derecho a huelga, en particular considerando la aplicación del principio de estricta necesidad y no afectación al derecho a huelga en su esencia, que debe imperar en la aplicación de cualquiera de las instituciones jurídicas vigentes, que permiten bajo determinados supuestos y consideraciones, la imposición de una restricción al ejercicio del derecho fundamental de huelga.

Por su parte, en el curso de la elaboración del presente informe, se ha planteado el análisis de los casos en que la solicitud de calificación de Servicios Mínimos, impetrada por el interesado, ha sido rechazada - sea total o parcialmente - constando que, sin perjuicio de la situación específica que se verifica, en cada uno de los procedimientos, estos pueden subsumirse en tres grandes razones que, obstan a la restricción al derecho a huelga, a saber:

- Casos en que, de la información y/o antecedentes del proceso, aparece de manifiesto que no se cumplen los supuestos de hecho para que resulte procedente la calificación, o bien, no resulta estrictamente necesaria la calificación solicitada;
- Casos en que, el interesado en la calificación, no ha logrado acreditar que concurren los supuestos de hecho y/o principios exigidos por la normativa y doctrina vigente, esto es, una falta de actividad probatoria de la requirente e interesado en limitar el derecho fundamental de huelga de los trabajadores, quien es el llamado a entregar los fundamentos que permitan a este Servicio, constatar los supuestos de hecho y el estándar de estricta necesidad para la procedencia de la respectiva calificación.
- Casos en que, el requerimiento ha incurrido en falencias de forma y/o fondo que afectan el desarrollo del procedimiento administrativo; en particular, aquellas que han de entenderse desistidas acorde apercibimiento contemplado en el artículo 31 de la Ley N° 19.880.

En referencia al único proceso del periodo revisado, en el cual se determinó acoger parcialmente la calificación solicitada por la empresa interesada, cuyos criterios de calificación se han expuesto en el presente informe, se observa una uniformidad y continuidad con los criterios de calificación aplicados en años anteriores, al calificarse las funciones destinadas al retiro de fondos propios, asegurando la cadena de pagos a través de la determinación de Servicios Mínimos de funcionamiento y, en lo que respecta a las labores mínimas de seguridad calificadas, estas respondieron al cumplimiento del estándar legal establecido por el legislador en el artículo 359 del Código del Trabajo, siendo factores claves para la calificación en el caso específico, la información proporcionada por las partes intervinientes y el informe técnico evacuado por el organismo regulador oficiado, insumos que permitieron definir qué funciones resultaban estrictamente necesarias para salvaguardar los bienes corporales e instalaciones de la empresa y, para la prevención de accidentes.

En atención a lo señalado en el presente informe corresponde tener por cumplido el cometido delegado en conformidad a la Resolución Exenta N°2000-1837/2023, de fecha 10 de febrero de 2023 de la Dirección del Trabajo, ya citada.

**UNIDAD DE HUELGA**  
**DEPARTAMENTO DE RELACIONES LABORALES**  
**DIRECCIÓN DEL TRABAJO**