



DEPARTAMENTO JURÍDICO  
Unidad de Pronunciamientos,  
Innovación y Estudios Laborales  
E. 4065 (47) 2022

ORDINARIO: 148

**ACTUACIÓN:**

Aplica doctrina

**MATERIA:**

Medidas de control. Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

**RESUMEN:**

1. La implementación de una medida de control por parte del empleador debe materializarse a través de su inclusión en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, en virtud de lo dispuesto en el artículo 154 inciso 2° del Código del Trabajo, la cual debe respetar, como límite infranqueable, los derechos fundamentales de los trabajadores, de acuerdo con lo dispuesto en el inciso 1° del artículo 5° del Código del Trabajo.
2. No existe inconveniente jurídico que, respecto de los trabajadores que prestan servicios de ventas a clientes en terreno para su empresa, se utilice la geolocalización como parte de una medida de control como la expuesta, en la medida que aquella no vulnere los derechos fundamentales de los trabajadores, ni se transforme en un verdadero mecanismo de vigilancia de cada uno de ellos.
3. La cláusula relativa a remuneraciones es una estipulación mínima y esencial del contrato individual de trabajo, la cual no puede ser modificada, suprimida o alterada sino por consentimiento mutuo de las partes contratantes.

**ANTECEDENTE:**

Presentación de fecha 06.01.2022, de don Héctor Ocares Alocilla. Jefe de Recursos Humanos, Sociedad Aircal Limitada.

SANTIAGO, 26 ENE 2022

DE : JEFE DEPARTAMENTO JURÍDICO Y FISCAL

A : SR. HÉCTOR OCARES ALOCILLA  
JEFE DE RECURSOS HUMANOS  
SOCIEDAD AIRCAL LIMITADA.  
Hector.ocares@aircal.cl

Mediante la presentación del antecedente, Ud. ha solicitado a este Servicio un pronunciamiento jurídico para determinar si el "procedimiento de gestión de atención a clientes" resulta ajustado a derecho, el cual se busca implementar en virtud de las facultades de administración que la ley concede al empleador y con el objeto de optimizar y mejorar los procesos operativos de la empresa.

Señala que a través de aquel, se busca impartir a los trabajadores del departamento comercial que realicen funciones de venta, un método de trabajo respecto de las visitas a clientes asignados, con el objeto de establecer métricas de cumplimiento relacionadas al tiempo, esfuerzo y optimización de operaciones y tareas comerciales, para así, perfeccionar y mejorar las formas de venta utilizadas por la empresa, ejecutar fidelización de clientes, analizar efectividad del modelo de negocio, desempeño y cumplimiento de funciones asignadas, control de asignación de bonos enterados a los trabajadores que se encuentren afectos a él.

Para estos efectos se acompaña un documento sin firmar, denominado "Procedimiento de Gestión de Atención a clientes", fechado en enero de 2022, en el cual se explica el objetivo ya mencionado, la gestión de reporte de atención a clientes y la recepción de aquel requerimiento por parte del empleador.

Respecto de estos últimos dos temas, dicho documento expresamente indica:

*"Reporte de gestión de atención a clientes.*

*Toda vez que un colaborador realice visitas en terreno a clientes de la empresa, dentro y durante la jornada laboral, éste deberá reportar dicha visita, mediante la aplicación WhatsApp y al número que será informado oportunamente, de la siguiente forma:*

1. *Enviar mensaje indicando el nombre del cliente con visita agendada;*

2. *Compartir la ubicación geográfica (georreferencia al momento de efectuar la visita.*

*Se deja constancia que no es necesario que el trabajador mantenga activada la georreferencia durante la permanencia con el cliente, sino que sólo al momento de su arribo y, en ese sentido, el reporte en comento configura un mecanismo de control y no de vigilancia respecto a las labores efectuadas por los colaboradores; el reporte en cuestión dice relación única y exclusivamente con funciones que se encuentran dentro de la relación laboral y con las labores convenidas. Es así que la ubicación geográfica dice estricta relación con la función ejecutada por los trabajadores, por cuanto aquellos deberán utilizarla al arribo a dependencias del cliente.*

### *Recepción del requerimiento.*

*Una vez recibido el requerimiento, la empresa procederá a registrar la gestión informada por el Trabajador, a fin de generar una bitácora de atención a clientes.*

*Lo anterior, permitirá establecer métricas de seguimiento de atención a clientes y establecer cumplimiento de parámetros para efectos de otorgamiento de bonos por concepto de bencina. En este sentido, la empresa dispondrá de un resumen de reportes disponibles hacia los trabajadores y, asimismo, los resultados del modelo de negocios y fuerza de venta utilizada bajo este procedimiento, lo que permitirá optimizar esfuerzos de negocios del equipo comercial y, además, rediseñar la forma en la que la empresa instruye las funciones a los colaboradores de la empresa.”*

Es decir, el empleador sostiene que con su implementación podrá perfeccionar y mejorar las formas de venta, desempeño y cumplimiento de funciones asignada y controlar la asignación de bonos enterados a los trabajadores que se encuentren afectos al procedimiento.

Fundamenta su solicitud indicando que *“los conflictos de pareja ayudan a crear un clima laboral tenso, perjudicar el desempeño laboral de la pareja, y muchas veces existen conflictos de interés debido a la posible existencia de subordinación entre ellos, lo que podría perjudicar o beneficiar a ellos o a compañeros de trabajo”*

Al respecto, cúmpleme informar a Ud. lo siguiente:

Este Servicio, mediante Ordinario N°5417 de 08.11.2016, indicó, respecto de la aplicación de medidas de control por parte del empleador que, aquellas han de *“ajustarse al mandato legal y a los criterios que esta Dirección ha mantenido en esta materia a objeto de conciliar los derechos de trabajador con el ejercicio de la potestad de mando y administración del empleador.*

*En efecto, el artículo 154 inc.2° del Código del Trabajo prescribe:*

*‘Las obligaciones y prohibiciones a que hace referencia el número 5 de este artículo, y, en general, toda medida de control, sólo podrá efectuarse por medios idóneos y concordantes con la naturaleza de la relación laboral y, en todo caso, su aplicación deberá ser general, garantizándose la impersonalidad de la medida, para respetar la dignidad del trabajador’.*

A su turno, este Servicio, sobre las medidas que dispone el empleador para supervigilar la manera en que se están desarrollando las funciones por los trabajadores, así como las destinadas a controlarlos en el orden interno, ha sostenido, entre otros, en dictamen Ord. N° 195/8 de 17.01.2002, lo siguiente:

*- La ley reconoce la potestad del empleador de implementar mecanismos de control de los trabajadores fundada en la ‘debida facultad del empleador de dirigir y disciplinar la actividad laborativa’, pero ‘con el respeto a los derechos subjetivos públicos que reconoce la Constitución’.*

*- El artículo 5° inciso primero del Código del Trabajo ha venido en explicitar el especial equilibrio entre los derechos fundamentales del trabajador y el poder de mando del empleador, señalando que ‘El ejercicio de las facultades que la ley le reconoce al empleador, tiene como límite el respeto a las garantías constitucionales de los trabajadores, en especial cuando pudieran afectar la intimidad, la vida privada o la honra de éstos’.*

*- Del artículo 154 del Código del Trabajo, es posible reconocer dos ideas fundamentales, por una parte, la explicitación del poder*

de control de los trabajadores por parte del empleador, como una de las manifestaciones fundamentales del poder jurídico de mando, y por otro lado, la limitación de dicha facultad, mediante el cumplimiento de ciertos requisitos, que tienen por objeto último garantizar la dignidad del trabajador y sus derechos fundamentales.

Se desprende de lo antedicho que, para casos como el de la especie, el respectivo mecanismo de control debe, primero, estar contemplado en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad que la empresa dicte en conformidad a la ley, y, segundo, debe respetar los derechos fundamentales de los trabajadores, entre las que se cuentan, la intimidad y la honra, así como la integridad física y síquica de los mismos.

No está de más destacar, por obvio que parezca, que la incorporación de una medida como la que nos ocupa también debe resguardar el contenido obligacional del contrato individual de trabajo que une a las partes y, en ese entendido, no puede dar lugar a un procedimiento que signifique al dependiente desatender las funciones propias de su cargo o desplegar tal nivel de actividad para operar el nuevo dispositivo que se vea alterada la carga regular de trabajo o se ponga en riesgo la seguridad de las instalaciones, de las personas que éstas cobijan o la del propio trabajador”.

A su vez, esta Dirección ha precisado, por medio de Dictamen N°3199/32 de 18.07.2012, “... que el legislador dándose ciertas condiciones, obliga a todo empleador a confeccionar un reglamento interno de orden, higiene y seguridad que contenga las obligaciones y prohibiciones a que deben sujetarse los trabajadores en relación con sus labores, permanencia y vida en las dependencias de la respectiva empresa o establecimiento.

“Lo anterior implica efectos concretos.

“En primer lugar, toda obligación y prohibición dispuesta por el empleador, que incida en materias de orden, higiene y seguridad, deberá forzosamente contenerse en el Reglamento Interno.

“En segundo lugar, toda obligación y prohibición dispuesta por el empleador relacionada con las mencionadas materias, tendrá como límite temporal y territorial, las labores, permanencia y vida en las dependencias de la empresa.

“En tercer lugar, todas las obligaciones y prohibiciones dispuestas por el empleador en relación con las labores, permanencia y vida en las dependencias de la respectiva empresa o establecimiento y que han de consignarse en el Reglamento Interno, y toda medida de control, vale decir, no sólo las que encuentren su fundamento en la ley, sino en otras fuentes normativas, sólo podrán efectuarse por medios idóneos y concordantes con la naturaleza de la relación laboral y, en todo caso, su aplicación deberá ser general, garantizándose la impersonalidad de la medida, para respetar la dignidad del trabajador”.

Por consiguiente, una medida de control como la expuesta, deberá ser incorporada al respectivo Reglamento Interno de la empresa, en virtud de lo dispuesto en el artículo 154 inciso 2° del Código del Trabajo, la cual debe respetar, como límite infranqueable, los derechos fundamentales de los trabajadores, de acuerdo con lo dispuesto en el inciso 1° del artículo 5° del Código del Trabajo.

Luego, respecto a la obligación del trabajador de enviar su georreferencia al momento de visitar a un cliente, mediante Ordinario N°2273 de 24.09.2021, este Servicio refiriéndose a sistemas de registro y control de asistencia, indicó que se estima suficiente, para el correcto desempeño de la herramienta que “los reponedores activen el GPS cada vez que deban realizar una marcación de inicio o término de la jornada o, incluso, marcar a su arribo a nuevo

*supermercado en el caso de que deban desplazarse por diferentes establecimientos, pero no se ve justificación alguna para monitorear su ubicación física permanente”.*

Es decir, en el caso de trabajadores que presten servicios de ventas a clientes en terreno, no existe inconveniente jurídico para utilizar la geolocalización como parte de una medida de control, en la medida que aquella no vulnere los derechos fundamentales de los trabajadores, ni se transforme en un verdadero mecanismo de vigilancia de cada uno de ellos, en virtud del tipo de funciones desarrollados.

Con todo, respecto de la revisión jurídica solicitada a esta Dirección, respecto del procedimiento expuesto, es necesario aclarar que la oportunidad con que cuenta este Servicio para revisar la materia por Ud. consultada está determinada por su incorporación al Reglamento Interno y a la correspondiente comunicación a los interesados, quienes podrán impugnar tal medida en los términos previstos en el inciso final del artículo 153 del Código del Trabajo. (Ordinario N°5710 de 09.11.2018).

Finalmente, respecto de lo expresado por el solicitante sobre el *“control y medición de los bonos enterados a los trabajadores afectos por el referido procedimiento”*, como por ejemplo el mencionado bono por concepto de bencina, la doctrina institucional de este Servicio, contenida, entre otros, en Dictamen N°4084/43 de 18.10.2013 y en Ordinarios N°s5286 de 31.12.2014, 5958 de 16.11.2015, 3130 de 09.06.2016, 1504 de 05.04.2017, 2154 de 22.05.2017, 1738 de 06.04.2018, y 5334 de 16.10.2018, ha establecido que:

1.- La remuneración es una estipulación mínima del contrato de trabajo que el legislador ha exigido con el propósito que el trabajador tenga cabal conocimiento de la retribución a la cual tiene derecho por la prestación de los servicios convenidos mediante dicho contrato.

2.- El carácter consensual del contrato de trabajo determina que la cláusula que regule la remuneración de los trabajadores afectos al mismo, como toda modificación que se pretenda introducir al respecto, siga igual suerte, esto es, deberá ser acordada de común acuerdo entre las partes de la relación laboral.

3.- La práctica que permite al empleador modificar unilateralmente las metas que establecen los incentivos de las remuneraciones variables, comunicando al trabajador dicho cambio, afectan tanto el principio de certeza de las remuneraciones, como la buena fe.

4.- La empresa empleadora no se encuentra facultada para realizar cambios unilaterales a la estructura remuneratoria de su personal o a las condiciones de percepción de los beneficios a que tienen derecho, sin contar para ello con el acuerdo de los respectivos trabajadores.

5.- No resulta compatible con el principio de certeza de la remuneración consignado en el artículo 10 N°4 del Código del Trabajo, que las metas de ventas mensuales sean fijadas unilateralmente por el empleador, sin que exista pacto alguno respecto de la fórmula para su fijación.

En consecuencia, sobre la base de las disposiciones constitucionales y legales citadas y la jurisprudencia citada cúmpleme informar a Ud. que:

1. La implementación de una medida de control por parte del empleador debe materializarse a través de su inclusión en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, en virtud de lo dispuesto en el artículo 154 inciso 2° del Código del Trabajo, la cual debe respetar, como límite infranqueable, los derechos fundamentales de los trabajadores, de acuerdo con lo dispuesto en el inciso 1° del artículo 5° del Código del Trabajo.

2. No existe inconveniente jurídico que, respecto de los trabajadores que prestan servicios de ventas a clientes en terreno para su empresa, se utilice la geolocalización como parte de una medida de control como la expuesta, en la medida que aquella no vulnere los derechos fundamentales de los trabajadores, ni se transforme en un verdadero mecanismo de vigilancia de cada uno de ellos.

3. La cláusula relativa a remuneraciones es una estipulación mínima y esencial del contrato individual de trabajo, la cual no puede ser modificada, suprimida o alterada sino por consentimiento mutuo de las partes contratantes.

Saluda a Ud.,



  
JUAN DAVID TERRAZAS PONE  
ABOGADO  
JEFE DEPARTAMENTO JURÍDICO Y FISCAL  
DIRECCIÓN DEL TRABAJO



  
LBPI/NPS  
Distribución:  
- Jurídico  
- Partes  
- Control