



DEPARTAMENTO JURÍDICO
K. 11112(2198)/2013

ORD.: 2602

Juridico

MAT.: 1) Las normas relativas al procedimiento de evaluación, implementado por la empresa Banco Ripley para su aplicación a los trabajadores de su dependencia, deben incorporarse al reglamento Interno respectivo, sea por la vía de su anexión, como parte integrante del mismo, o bien, mediante la inclusión de todas aquellas disposiciones de los cuerpos reglamentarios que contengan prohibiciones u obligaciones a las que deban sujetarse los trabajadores.

2) Una vez puestas en conocimiento de los trabajadores las modificaciones al reglamento interno, en la forma prevista por la ley, cualquiera de ellos, como también, en su caso, el delegado de personal o las organizaciones sindicales respectivas, podrán impugnar ante esta Dirección las disposiciones allí contenidas, por ilegales, sin perjuicio de la facultad con que cuenta este Servicio para exigir modificaciones a dicho cuerpo reglamentario, en razón de ilegalidad o la incorporación de las normas obligatorias en conformidad al artículo 154 del mismo Código.

ANT.: 1) Instrucciones, de 24.06.2014, de Jefa Unidad de Dictámenes e Informes en Derecho.

2) Ord. 1396, de 19.05.2014, de I.P.T. Santiago.

3) Ord. N°1108, de 31.03.2014, de Jefa Unidad de Dictámenes e Informes en Derecho.

4) Ord. N°4537, de 25.11.2013, de Jefa Unidad de Dictámenes e Informes en Derecho.

5) Nota de respuesta, de 23.10.2013, de Sr. Luis Gatica L., por Banco Ripley.

6) Ord. N°3833, de 03.10.2013, de Jefa Unidad de Dictámenes e Informes en Derecho.

7) Presentación, de 23.09.2013, de Sindicato Nacional de Trabajadores de Empresa Banco Ripley.

SANTIAGO, 15 JUL 2014

DE : JEFE DEPARTAMENTO JURÍDICO

**A : SEÑORES PATRICIO SANHUEZA V., DOMINGO GUZMÁN C.
Y JUAN GONZÁLEZ V.
SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES
DE EMPRESA BANCO RIPLEY
AHUMADA N°312, OFICINA 810
SANTIAGO/**

Mediante presentación citada en el antecedente 7), requieren un pronunciamiento de este Servicio acerca de la legalidad del proceso

de evaluación de desempeño anual, implementado por el Banco Ripley respecto de sus trabajadores.

Lo anterior, en atención a que la nota obtenida en la respectiva evaluación del trabajador es considerada al momento de optar a otro cargo dentro de la empresa y, por tanto, la asignación de una mala calificación en dicho proceso frustra toda posibilidad de ascenso durante el siguiente período.

Señalan, a mayor abundamiento, que las evaluaciones son efectuadas frecuentemente por personas que no tienen las competencias necesarias y no existe un protocolo adecuado, que garantice la seriedad e imparcialidad que debe existir en este tipo de procedimientos, a fin de resguardar las garantías mínimas del debido proceso.

A modo de ejemplo citan el caso de uno de los dirigentes del sindicato que representan, quien fue evaluado por un trabajador que contaba solo con dos meses de antigüedad en la empresa, de suerte tal que difícilmente podía dimensionar el trabajo realizado por el primero durante el transcurso del año.

A similar situación se enfrentó otro de los aludidos dirigentes, a quien la nota obtenida le fue comunicada por vía telefónica, justificando el empleador la aplicación de tal modalidad por la circunstancia de haber sido calificado «siguiendo la evaluación del año pasado», por lo que le señaló, además, «que no se preocupara porque se encontraba dentro de los estándares», olvidando el hecho de que el dirigente afectado había impugnado dicha evaluación a través de una nota escrita enviada por correo electrónico, porque su evaluador anterior contaba apenas con 3 meses de antigüedad en la empresa, impugnación que no ha sido respondida hasta la fecha.

Les parece cuestionable, por otra parte, que sea un agente del Banco el que lleve a cabo las evaluaciones del personal que se desempeña como vigilante, atendido que difícilmente dominan las materias relativas a seguridad.

Finalmente, manifiestan que el proceso de evaluación tampoco contempla la posibilidad de impugnar formalmente la calificación obtenida ni de requerir una respuesta fundada a dicha reclamación, lo cual constituye igualmente una vulneración de las normas mínimas de un justo y racional procedimiento que el artículo 19 N°3 de la Constitución Política de la República asegura a todas las personas.

Por su parte, el empleador, en respuesta a traslado de la presentación conferido por este Servicio, manifiesta que todos los trabajadores que prestan servicios en el Banco Ripley están sujetos a una política de evaluación de su desempeño y desarrollo del cargo, denominada «Ciclo de Desarrollo», que conforma el Plan de Recursos Humanos de la empresa, el cual contempla además otras áreas, todas ellas destinadas a mejorar el desempeño individual y colectivo de sus trabajadores y a incentivar la práctica estructural y seria de la gestión de personas.

Se trata, según indica, de un instrumento que está compuesto de tres etapas que se desarrollan durante la anualidad: evaluación propiamente tal, retroalimentación y planificación, y seguimiento formal.

Por ello, señala que es incorrecto lo señalado por el sindicato recurrente en cuanto a que la única importancia de este modelo de evaluación

radique en la posibilidad de optar a otros cargos y que una mala calificación frustre toda posibilidad de ascenso, por cuanto el mencionado instrumento tiene efecto en todos los demás aspectos del modelo de Recursos Humanos de la empresa y si bien es evidente que todo proceso de evaluación está sujeto a la obtención de calificaciones positivas o negativas, ellas sirven también para adoptar diversas decisiones de administración, tales como capacitación, becas u oportunidades de desarrollo, entre otras.

Advierte, igualmente, una confusión de los dirigentes sindicales cuando se refieren al «debido proceso» que debe primar en la aplicación de este instrumento de evaluación y desarrollo, toda vez que no se trata de un sistema disciplinario, de enjuiciamiento, de control, ni de calificación —como ocurre en la Administración Pública—, sino de evaluación y retroalimentación entre el empleador y los trabajadores de su dependencia, cuya información sirve para la toma de decisiones que buscan el mejoramiento del personal a través de planes de desarrollo y no de castigo o de sanción, como erradamente lo presentan los aludidos dirigentes.

Aclara, a su vez, que existe un protocolo claro y objetivo mediante el cual se lleva a cabo el modelo de evaluación y desarrollo. Para ello la empresa ha entregado manuales con definiciones, etapas, normas y procedimiento de aplicación, además de realizar en forma periódica charlas y talleres dirigidos a los evaluadores para la consecución de estas habilidades. Existe, además, un portal intranet al que puede acceder en forma clara y transparente cualquier trabajador, especificando sus fortalezas, oportunidades de mejoramiento y un plan de acción que se elabora en conjunto con su jefe. Precisa, asimismo, que es el agente respectivo el que debe realizar la evaluación, puesto que se trata del jefe directo en cada oficina, quien representa a la administración y es el responsable del proceso.

Expresa, por último, que el empleador posee atribuciones de organización, administración y dirección de la empresa, las que ejerce en este tipo de decisiones y en la aplicación de instrumentos como el analizado. Tal garantía constitucional en caso alguno afecta los derechos fundamentales del trabajador, toda vez que el procedimiento de evaluación de que se trata, informado y aplicado sin inconvenientes durante más de dos años, cumple con los estándares legales de respeto hacia las personas y se enmarca dentro de las atribuciones con que cuenta el empleador en la administración y gestión de su negocio.

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

Para los efectos de analizar la procedencia del sistema de evaluación implementado por la empresa en referencia, debe tenerse presente, en primer término lo expuesto en el informe sobre la materia, emitido por el fiscalizador de la Inspección Provincial del Trabajo de Santiago, don Renato González Jamasmie, según el cual, consultados los representantes del empleador para estos efectos, manifestaron que el procedimiento de evaluación anual denominado “Ciclo de Desarrollo” —que se aplica a todos los trabajadores contratados por tiempo indefinido que tengan una antigüedad superior a tres meses en la empresa— no se encuentra establecido en el reglamento interno respectivo ni ha sido pactado individual o colectivamente en instrumento alguno.

Consultada la empresa en relación a la obligatoriedad de someterse a dicha instancia de evaluación, señala que desde que se instauró el sistema mediante un proceso continuo denominado ciclo de desarrollo, este afecta de manera transversal a todos los trabajadores, incluyendo a los gerentes y jefes de cada una de las áreas, que cumplan con las condiciones ya señaladas.

Así queda de manifiesto, por lo demás, en la guía elaborada por la empresa, denominada «DESARROLLO Y MOVILIDAD INTERNA», tenida a la vista, según la cual, la evaluación se aplica «...a los colaboradores con contrato indefinido y con una antigüedad superior a tres meses al momento de la evaluación». En lo que concierne a las personas designadas por la empresa para llevar a cabo la evaluación propiamente tal, la citada guía consigna lo siguiente: «...El jefe directo evalúa una serie de factores del desempeño utilizando una escala numérica que represente el desempeño alcanzado».

Finalmente, en relación con las consecuencias que puede acarrear una calificación insuficiente de acuerdo a los parámetros fijados por la empresa en la aludida guía, el representante del empleador señala ante el funcionario actuante que cuando el trabajador se encuentra en el rango «insatisfactorio» o «bajo los estándares» se inicia un proceso de mejoramiento por espacio de tres meses y si durante el curso del mismo no hay cambios en los resultados obtenidos por aquel, puede ser despedido y, paradójicamente, el aludido representante empresarial señala también que «...el resultado de la evaluación no afecta directamente futuras postulaciones internas del trabajador a otros cargos», lo cual no se condice tampoco con lo manifestado por el empleador en su nota de respuesta, en los siguientes términos: «...es incorrecto lo señalado por el sindicato en cuanto a que la única importancia de este modelo de evaluación sea la opción a otros cargos y que una mala evaluación frustra toda posibilidad de ascenso, toda vez que este instrumento tiene efecto en todos los demás aspectos del modelo de Recursos Humanos de la empresa...».

De este modo, el proceso de evaluación al que debe someterse la generalidad del personal de que se trata, según consta de declaraciones de los representantes empresariales, así como de lo consignado en la guía en referencia, constituye una manifestación de la facultad que asiste al empleador de dirigir y organizar la empresa para la consecución de sus fines.

En efecto, esta Dirección, interpretando el correcto sentido y alcance del inciso 3º del artículo 3º, del Código del Trabajo, ha sostenido en forma reiterada y uniforme, mediante dictámenes N°s. 626/13, de 21.01.91 y 3441/138, de 19.06.96, entre otros, que «corresponde al empleador la dirección, orientación y estructuración de la empresa, organizando el trabajo en sus múltiples aspectos: económico, técnico, personal, etc., lo que se traduce en una facultad de mando esencialmente funcional, para los efectos de que la empresa cumpla sus fines, la cual, en caso alguno, es absoluta, toda vez que debe ser ejercida por el empleador con la responsabilidad que le atañe en la realización del trabajo, con vistas a que su éxito sirva a los inversionistas, trabajadores y a la comunidad».

A mayor abundamiento, a través de los dictámenes N°s. 2328/130, de 19.07.2002 y 2210/035, 05.06.2009, entre otros, este Servicio ha sostenido también que en conformidad a lo dispuesto en el inciso 1º del artículo 5º del Código del Trabajo, dichas facultades del empleador tienen como límite infranqueable los derechos fundamentales de los trabajadores, en particular, el derecho a la dignidad, a su honra, a su vida privada, a la inviolabilidad de toda forma de comunicación privada y el derecho a no ser discriminado arbitrariamente. A su vez, los derechos fundamentales del trabajador habrán de reconocer como potencial limitación en su ejercicio, las referidas potestades que el ordenamiento jurídico le reconoce al empleador, que se fundan en la libertad de empresa y el derecho de propiedad, garantías constitucionales que apuntan a dotar al empresario, por una parte, del poder de iniciativa económica y por otra, del ejercicio mismo de la actividad empresarial.

En estas circunstancias, no cabe sino concluir que, en la especie, el empleador puede, en el ejercicio de las facultades a que se ha hecho referencia, calificar y evaluar el desempeño de sus trabajadores, con la limitación ya enunciada, que dice relación con la obligación de salvaguardar los derechos fundamentales de estos últimos.

Precisado lo anterior, corresponde analizar seguidamente si la aplicación del procedimiento de evaluación a que deben someterse los aludidos trabajadores se ajusta a derecho.

Sobre el particular cabe hacer presente, en primer término, que el inciso primero del artículo 153 del Código del Trabajo, dispone, en lo pertinente:

Las empresas, establecimientos, faenas o unidades económicas que ocupen normalmente diez o más trabajadores permanentes [...] estarán obligadas 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.

La misma obligación es reiterada, por lo demás, en el inciso primero, número 5, del artículo 154 del citado cuerpo legal, como sigue:

El reglamento interno deberá contener, a lo menos, las siguientes disposiciones:

5. las obligaciones y prohibiciones a que estén sujetos los trabajadores.

Atendido lo señalado precedentemente, debe necesariamente colegirse que el único instrumento idóneo para consignar las obligaciones y prohibiciones impuestas por el empleador a sus trabajadores, en relación con sus labores, permanencia y vida en las dependencias de la respectiva empresa o establecimiento, es el citado reglamento interno.

De esta suerte, si se aplica lo expuesto a la situación analizada, que dice relación con la aplicación del procedimiento de evaluación de que se trata, a los trabajadores por los que se consulta, el que tiene el carácter de obligatorio, según se desprende de las declaraciones de los propios representantes del empleador, en tanto ningún trabajador sujeto a dicho proceso puede sustraerse a tal obligación, es dable concluir que la normativa aplicable a su respecto debe necesariamente incorporarse al reglamento interno de orden, higiene y seguridad respectivo, sea por la vía de su anexión, como parte integrante del mismo, o bien, mediante la inclusión de todos los documentos que, como la guía y otros manuales a que se refiere el empleador, contengan normas a las que deban sujetarse los trabajadores con tal objetivo.

En estas circunstancias, es posible sostener, en la especie, que el empleador deberá corregir la omisión en que ha incurrido, incorporando tales normas al reglamento interno de la empresa.

Los requirentes solicitan igualmente un pronunciamiento respecto de los derechos mínimos que se debe garantizar a todo trabajador que es sometido a un proceso de calificación anual y sobre la posibilidad de impugnar o solicitar la revisión de la evaluación practicada.

Al respecto y sin perjuicio de reiterar que en atención a la doctrina de este Servicio ya invocada, las facultades empresariales de que se trata —que incluyen la de calificar a sus trabajadores— tienen como límite infranqueable los derechos fundamentales que asisten a estos últimos, cumpla con precisar que tal como se señalara en el dictamen N°1835/20, de 03.05.2013, la oportunidad con que cuenta esta Dirección para revisar la legalidad de las disposiciones en referencia está determinada por su incorporación al reglamento interno respectivo y la correspondiente comunicación a los interesados que prevé la ley, quienes podrán impugnar dicha reglamentación.

Lo anterior, sin perjuicio de poder exigir, esta misma Repartición, modificaciones al referido reglamento, en razón de ilegalidad, como asimismo, la incorporación de las disposiciones legalmente obligatorias.

En efecto, el artículo 153, inciso final del Código del Trabajo, dispone:

El delegado de personal, cualquier trabajador o las organizaciones sindicales de la empresa respectiva podrán impugnar las disposiciones del reglamento interno que estimaren ilegales, mediante presentación efectuada ante la autoridad de salud o ante la Dirección del Trabajo, según corresponda. De igual modo, esa autoridad o esa Dirección podrán, de oficio, exigir modificaciones al referido reglamento en razón de ilegalidad. Asimismo, podrán exigir que se incorporen las disposiciones que le son obligatorias de conformidad al artículo siguiente.

Por otra parte, el artículo 156 del mismo cuerpo legal, en su inciso 1º, establece:

Los reglamentos internos y sus modificaciones deberán ponerse en conocimiento de los trabajadores treinta días antes de la fecha en que comiencen a regir, y fijarse, a lo menos, en dos sitios visibles del lugar de las faenas con la misma anticipación. Deberá también entregarse una copia a los sindicatos, al delegado del personal y a los Comités Paritarios existentes en la empresa.

El análisis conjunto de las normas legales antes transcritas permite concluir que, en la especie, una vez puestas en conocimiento de los trabajadores las modificaciones al reglamento interno de que se trata, en la forma prevista por la ley, cualquiera de ellos, como también el delegado de personal, en su caso, o las organizaciones sindicales respectivas, podrán impugnar las disposiciones que estimen ilegales, allí contenidas, sin perjuicio de la facultad ya analizada con que cuenta esta Dirección para exigir modificaciones a dicho cuerpo reglamentario, en razón de ilegalidad, como también, la incorporación de las normas obligatorias, con arreglo a lo previsto en el artículo 154 del Código del Trabajo.

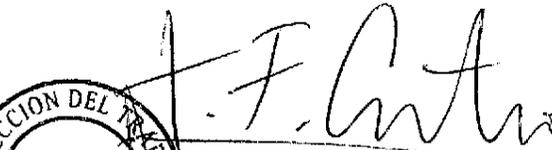
Por consiguiente, sobre la base de las disposiciones legales citadas, jurisprudencia invocada y consideraciones expuestas, cumpla con informar a Uds. lo siguiente:

1) Las normas relativas al procedimiento de evaluación, implementado por la empresa Banco Ripley para su aplicación a los trabajadores de su dependencia, deben incorporarse al reglamento Interno respectivo, sea por la vía de su anexión, como parte integrante del mismo, o bien, mediante la inclusión de todas aquellas disposiciones de los cuerpos reglamentarios que

contengan prohibiciones u obligaciones a las que deban sujetarse los trabajadores.

2) Una vez puestas en conocimiento de los trabajadores las modificaciones al reglamento interno, en la forma prevista por la ley, cualquiera de ellos, como también, en su caso, el delegado de personal o las organizaciones sindicales respectivas, podrán impugnar ante esta Dirección las disposiciones allí contenidas, por ilegales, sin perjuicio de la facultad con que cuenta este Servicio para exigir modificaciones a dicho cuerpo reglamentario, en razón de ilegalidad o la incorporación de las normas obligatorias en conformidad al artículo 154 del mismo Código.

Saluda atentamente a Uds.,



JOSÉ FRANCISCO CASTRO CASTRO
ABOGADO
JEFE DEPARTAMENTO JURÍDICO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO


SOG/MPKC
Distribución:
Jurídico
- Partes