



PROCEDIMIENTO	: TUTELA LABORAL.
MATERIA	: DENUNCIA EN PROCEDIMIENTO DE TUTELA LABORAL
FUNDAMENTO TUTELA	: ARTICULO 19 N° 12 C.P.R.
DEMANDANTE	: PATRICIO FREDDY JER PEREZ
RUT	: 13.249.678-1
DOMICILIO DEMANDANTE	: SANTA BEATRIZ N°100, OFICINA 802
ABOGADO PATROCINANTE	: ANDRES EDUARDO ROJAS ZUÑIGA
RUT	: 10.063.290-K
CORREO ELECTRÓNICO	: andres.rojas@rqlabogadoslaborales.com
ABOGADO APODERADO	: NICOLAS MANUEL GALDAMES FLORES
RUT	: 13.454.868-1
CORREO ELECTRÓNICO	: nicolas.galdames@rqlabogadoslaborales.com
ABOGADO APODERADO	: JUAN RAMÓN BUSTOS WENDE
RUT	: 13.270.089-3
CORREO ELECTRÓNICO	: juan.bustos@rqlabogadoslaborales.com
DOMICILIO ABOGADOS	: SANTA BEATRIZ N°100, OFICINA 802
DEMANDADO	: BANCO ESTADO CENTRO DE SERVICIOS S.A.
RUT	: 99.578.880-2
REPRESENTANTE LEGAL	: DENIS ALFREDO DAROCH GUTIERREZ.
RUT	: 9.537.295-3
DOMICILIO	: CALLE NUEVA YORK N°9, PISO 3, SANTIAGO.

EN LO PRINCIPAL	: TUTELA POR AFECTACIÓN DERECHOS FUNDAMENTALES E INDEMNIZACIONES.
PRIMER OTROSI	: EN SUBSIDIO, DESPIDO IMPROCEDENTE E INDEMNIZACIONES.
SEGUNDO OTROSI	: NOTIFICACIÓN QUE INDICA.
TERCER OTROSI	: ACOMPAÑA DOCUMENTOS.
CUARTO OTROSI	: PATROCINIO Y PODER.

S. J. L. del Trabajo de Santiago

PATRICIO FREDDY JER PEREZ, actualmente cesante, cédula nacional de identidad número 13.249.678-1, domiciliado para estos efectos en calle Santa Beatriz N°100, oficina 802, comuna de Providencia, ciudad de Santiago, Región Metropolitana, a S.S. respetuosamente digo:

Que, en virtud de lo dispuesto por los artículos 161, 162 y siguientes 184, 420, 423, 425, 446, 485, 489 y demás pertinentes del Código del Trabajo, vengo en deducir, en tiempo y forma, denuncia en Procedimiento de Tutela Laboral por afectación de Derechos Fundamentales, e indemnizaciones, en contra de **BANCO ESTADO**

CENTRO DE SERVICIOS S.A., sociedad del giro de su denominación, Rol Único Tributario 99.578.880-2, representada legalmente conforme a lo dispuesto en el artículo 4° del Código del Trabajo por don **DENIS ALFREDO DAROCH GUTIERREZ**, ingeniero, cédula nacional de identidad número 9.537.295-3, ambos domiciliados en calle Nueva York N° 9, piso 3, Comuna y ciudad de Santiago, Región Metropolitana; con el objeto que S.S. declare y condene a la demandada como autora de violación de la garantía constitucional establecida en el artículo 19 N° 12 de la Constitución Política de la República, con expresa condena en costas, por las consideraciones de hecho, y los fundamentos de derecho que por este acto paso a exponer:

I.- RELACIÓN CIRCUNSTANCIADA DE LOS HECHOS.

1.- En virtud de un contrato escrito de trabajo, ingresé a prestar servicios bajo vínculo de subordinación y dependencia de la demandada, a partir del 01 de marzo de 2016, en los términos del artículo 7° del Código del Trabajo.

2.- El cargo que desempeñaba, hasta el término de mi relación de carácter laboral, era de Jefe de Sucursal, en los establecimientos de la demandada, antes conocidos como Serviestado, hoy conocidos como **BANCO ESTADO EXPRESS**. Específicamente cumplía mis funciones en la sucursal denominada Maipú Centro. El contrato de trabajo fue celebrado en el domicilio de la ejecutada, ubicado en calle Nueva York N° 9, piso 3, Comuna y ciudad de Santiago, Región Metropolitana.

3.- El monto de mi remuneración, alcanzaba la suma de \$1.834.832.- cantidad que deberá servir de base para el cálculo de las indemnizaciones conforme al artículo 172 del Código del Trabajo.

4.- Con fecha 12 de abril de 2024 se puso término a mi contrato de trabajo, por la causal del artículo 161 inciso 1° del Código del Trabajo, esto es, por necesidades de la empresa, establecimiento o servicio.

5.- Con fecha 25 de abril de 2024, celebré un finiquito con la demandada, por los cuales se me pagó la indemnización sustitutiva por falta de aviso previo (\$1.834.832.-) indemnización por años de servicios (\$14.678.656.-) feriado legal y proporcional por 39,81 días (\$2.167.534.-) y me descontó la recuperación de crédito blando (\$133.333.-) y el aporte empleador a AFC (\$2.749.445.-). Asimismo, procedí a estampar reserva de derechos de mi puño y letra.

II.- DEL TÉRMINO DE MI RELACIÓN LABORAL Y ANÁLISIS DE LA CAUSAL DE HECHO APLICADA.

1.- Con fecha 12 de abril de 2024, fui notificado de mi despido por la causal contenida en el artículo 161, inciso primero del Código del Trabajo, esto es, necesidades de la empresa, establecimiento o servicio, la que en cuanto a la causal de hecho señala:

“Como ha sido ampliamente difundido por la administración, el mayor uso de tecnologías por parte de los clientes y el rápido avance del proceso de transformación digital del sector

bancario financiero, ha generado una migración de los clientes a otros prestadores que disponen de plataformas digitales, originando una disminución de transacciones presenciales y/o de clientes que acuden a nuestras sucursales, respecto de todos los servicios que presta BancoEstado Express, lo que, a la postre, nos ha obligado a racionalizar y reestructurar nuestro modelo de negocios para hacer factible nuestra operación.

En concreto la reestructuración de nuestro modelo de negocios, derivada de la ya citada afectación de la actividad presencial a causa de la digitalización de la banca e incrementada durante la crisis sanitaria, -pues las personas aprendieron a usar la tecnología como mecanismo preventivo de contagio-, sea materializado en diferentes cambios que la empresa ha venido implementando desde 2018 a la fecha, como la búsqueda de nuevos servicios; la modificación de los perfiles de los cargos de sucursal; redefiniendo la estructura organigrama de las sucursales; y transformando los procesos operativos, creando recientemente por ejemplo nuevas gerencias, subgerencias y áreas (gerencia de riesgo operacional, gerencia comercial, gerencia de administración y finanzas, subgerencia de relaciones laborales, subgerencia de clientes, área de fraudes, área de experiencia de clientes, área de relaciones laborales) entre otros cambios.

Pese a los esfuerzos realizados para disminuir el impacto que la digitalización ha tenido en nuestra operación, dicho fenómeno global que está viviendo nuestra Compañía se ha tornado crítico en la oficina Maipú Centro, en la cual usted se desempeña como Jefe de Sucursal, pues durante el año en curso, ésta ha sufrido significativas disminuciones, al comparar el año en curso con los registrados el año anterior. De este modo, se observa que, en el primer trimestre del año 2024, en relación con el mismo período del año 2023, las transacciones proactivas por cliente de caja, descendieron en un -3,76%, lo mismo ocurrió con las transacciones proactivas por cliente de mesón, las que registraron una baja de -3,2 %. Del mismo modo se advierte que en igual periodo, las transacciones de caja quedaron por debajo del desafío en un -6,9%, respecto del año anterior, similar a lo ocurrido respecto a los servicios de mesón, los que resultaron en un -55,85%, bajo el desafío, observándose así una marcada tendencia a la baja en el rendimiento de la Oficina Maipú Centro.

Lo anterior hace indispensable adoptar medidas reestructuradoras extraordinarias en dicha sucursal, fortaleciéndola con una jefatura acorde al perfil del cargo, orientado a liderar, dirigir y supervisar el funcionamiento operacional, administrativo y comercial de la sucursal, dirigido a guiar a los trabajadores no solo en el cumplimiento de metas comerciales y operacionales y de los procedimientos y normativa interna -especialmente a la luz de incumplimientos operativos detectados en la sucursal-, sino que también a contribuir en el funcionamiento racional del equipo de trabajo, todo lo cual afecta

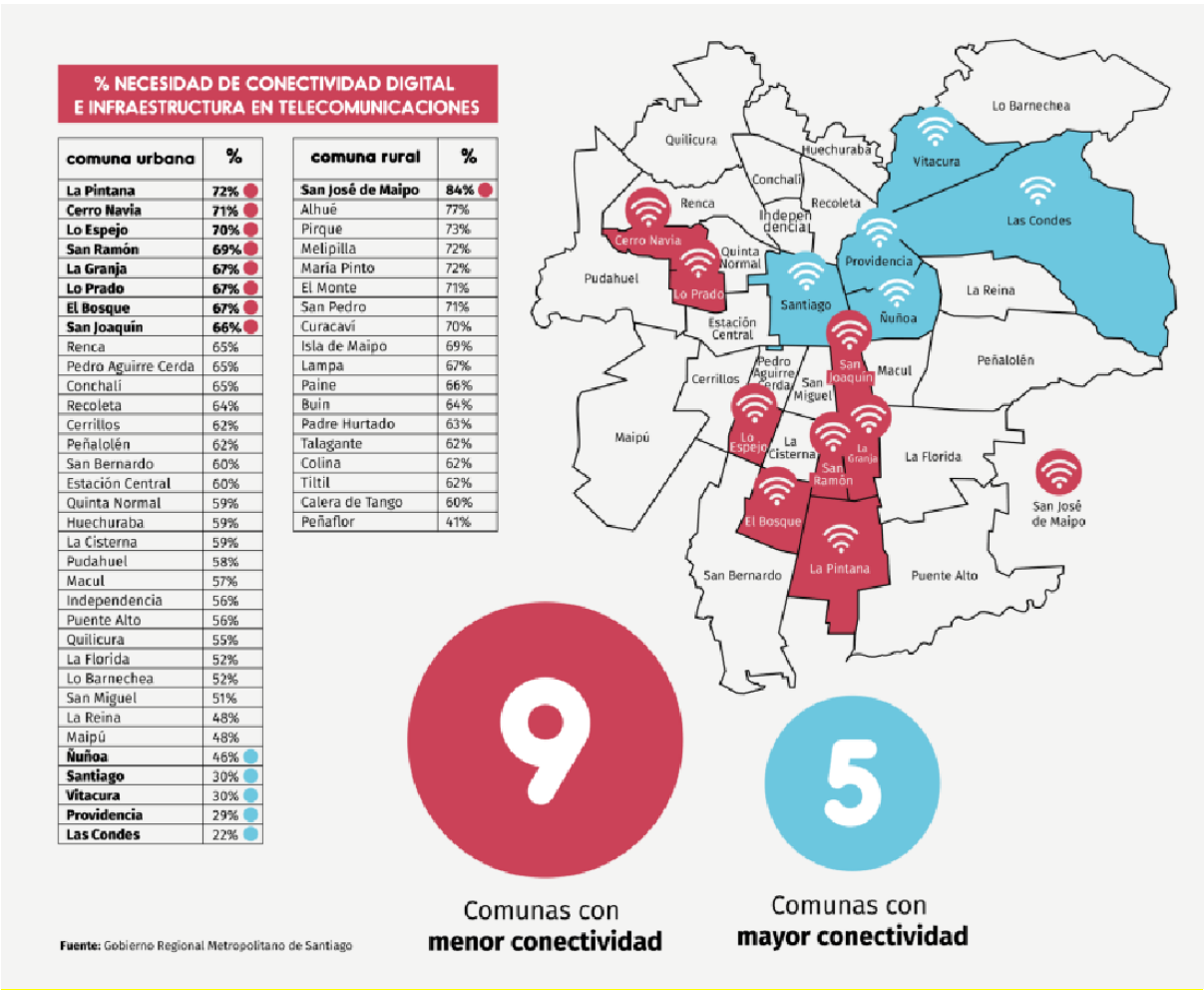
ciertamente a su desempeño, el que como se ha indicado previamente, se ha visto disminuido en el último tiempo. (sic)

2.- Conforme los hechos de la carta, me iré pronunciando respecto a cada uno de los hechos, para despejar la controversia y reducir la prueba a presentar a S.S, y volcarme a los hechos que cuestione en forma directa:

a) La carta indica, que ha sido ampliamente difundido por la administración, el mayor uso de tecnologías por parte de los clientes y el rápido avance del proceso de transformación digital del sector bancario financiero ha generado una migración de los clientes a otros prestadores que disponen de plataformas digitales, originando una disminución en las transacciones presenciales y/o de clientes que acuden a sus sucursales, respecto de todos los servicios que presta Banco Estado Express. Ello es efectivo, lo ha venido difundiendo en ese tono. No reconozco la efectividad de ello, pues no tengo la información necesaria, pero despejando materias, *es efectivo que lo ha venido difundiendo.*

b) La carta indica que producto de lo anterior se ha visto obligada a reestructurar y racionalizar su modelo de negocios para hacer factible su operación. Es efectivo que ha venido planteando un nuevo modelo de negocios y sucursales. Incluso ofreciendo nuevos beneficios a ciertos trabajadores, lo que implica un mayor costo fijo. No es efectivo que ello importe la factibilidad de su operación, pues ella se encuentra ligada a la implementación de una política pública, que es la que lleva a cabo el Banco Estado. Es un hecho público y notorio que la denunciada forma parte de la denominada Corporación Banco Estado, que incluye a esta institución, como a Banco Estado Microempresas, u otras sociedades de apoyo al giro.

c) La carta Indica que hay una afectación de la actividad presencial a causa de la digitalización de la banca, incrementada durante la crisis sanitaria, puesto que las personas aprendieron a usar la tecnología. Ello no es efectivo. Es cierto que durante la pandemia existió una baja evidente en las actividades presenciales, pero en las sucursales de la denunciada no ha existido una afectación a la actividad presencial, pues BancoEstado Express sólo atiende a clientes presenciales. Su objetivo es otorgar un servicio en forma presencial, y su meta es bancarizar a sectores de la sociedad que no tienen acceso comúnmente a sistemas bancarios, por razones comerciales, geográficas o de otra índole. De hecho, como la misma indica, ha debido reestructurar su modelo, siempre presencial, ampliando su cobertura. Consta, además que se han generado cambios dentro de su propia estructura para agilizar la atención, dado que las aglomeraciones en las sucursales de la denunciada son de una magnitud relevante, y de una constancia permanente. Además, como país, sólo en las principales ciudades se presentan los niveles de conectividad que permiten coberturas de internet permanente y constante, que posibilitan actividades permanentes no presenciales, pero ello no es una constante a nivel país, ni tampoco es una constante que todos los sectores de la sociedad chilena se encuentren con posibilidad de acceso a internet. Como ejemplo, se adjunta el siguiente descriptor:



d) Luego, la carta indica que lo anterior se ha materializado en diferentes cambios que la empresa ha venido implementando desde 2018 a la fecha, como la búsqueda de nuevos servicios; la modificación de los perfiles de los cargos de sucursal; redefiniendo la estructura organigrama de las sucursales; y transformando los procesos operativos. Desconozco las razones, pero es efectivo que están buscando un cambio, pero el cambio no pasa por disminuir la atenciones presenciales. En ejemplo de ello damos cuenta que la denunciada insiste en que la actividad presencial baja, pero los cambios que proponen dicen lo contrario. Observemos:



Como se observa del cuadro indicado, la sucursales de la denunciada se clasifican de acuerdo a los flujos de clientes, y los cambios van enfocados a **INCREMENTAR OPORTUNIDADES DE CRECIMIENTO TRANSACCIONAL**. Es decir es absolutamente dicotómico expresar que las actividades presenciales bajan, como argumento para lograr mi despido, cuando el objetivo de la denunciada es otorgar un servicio en forma presencial, y su meta es bancarizar a sectores de la sociedad que no tienen acceso comúnmente a sistemas bancarios, por razones comerciales, geográficas o de otra índole, y quiere ampliar ello.

e) La carta señala que, en la sucursal, durante el año en curso, las transacciones proactivas por cliente de caja, descendieron en un -3,76%, lo mismo ocurrió con las transacciones proactivas por cliente de mesón, las que registraron una baja de -3,2 %. Del mismo modo se advierte que en igual periodo, las transacciones de caja quedaron por debajo del desafío en un -6,9%, respecto del año anterior, similar a lo ocurrido respecto a los servicios de mesón, los que resultaron en un -55,85%, bajo el desafío, es un marco absolutamente subjetivo, y definición de la propia demandada. El suscrito también tenía el desafío, pero fui despedido injustamente, y tengo que demandar. Incluso expresar sólo el desafío, se enmarca en lo que podemos entender como meramente potestativo, dado que en forma unilateral y arbitraria establece su desafío, pudiendo señalar el que estime para que los porcentajes parezcan importantes, sin que ellos en la realidad sean efectivos. Además esos valores porcentuales son determinados en forma irregular, con un desconocimiento de la forma exacta como han sido calculados. La ecuación que explicaría el concepto gestión integral de productividad sería el que se transcribe, que fue explicad frente a la Inspección del Trabajo de Villarrica, a propósito de las mismas dudas, que como se advierte resulta absolutamente imposible de determinar para cualquiera que no presente un alto conocimiento en manejo de algebra y finanzas:

$$\left(\left[\sum_{i=1}^m Txs_i \right] + \left[\sum_{i=1}^n Servicios_i \right] + \left[\sum_{i=1}^p (Txs_i + Servicios_i) \right] \right) / (m + n + p)$$

Dicho servicios, revisando como se calculaban los valores, ha expresado que “...sólo un sistema computacional puede realizar las mediciones de transacciones de cada Asistente, con lo cual no existe transparencia respecto de las cantidades que realmente realiza cada uno de ellos” (sic)

f) Finalmente, la carta señala que derivado de los antecedentes de medición aportados es indispensable adoptar medidas reestructuradoras extraordinarias en la sucursal, fortaleciéndola con una jefatura acorde al perfil del cargo, orientado a liderar, dirigir y supervisar el funcionamiento operacional, administrativo y comercial de la sucursal, dirigido a guiar a los trabajadores no solo en el cumplimiento de metas comerciales y operacionales y de los procedimientos y normativa interna -especialmente a la luz de incumplimientos operativos detectados en la sucursal-, sino que también a contribuir en el funcionamiento racional del equipo de trabajo, todo lo cual afecta ciertamente a su desempeño, que como se indicó se ha visto disminuido.

Es del caso hacer presente que la carta no indica ninguna otra medida reestructuradora extraordinaria más que el despido del suscrito, fundado en una jefatura acorde al perfil del cargo. Sin embargo, he cumplido más de cinco años el cargo Jefe de Sucursal, precisamente porque cumplo con el perfil del cargo. La denunciada pretende que, por el hecho de enunciar algunas variables que supuestamente determinaron mi elección para el despido, bastaría para justificar el termino de mi relación laboral, **PUES ADEMÁS MI CARGO NO HA SIDO ELIMINADO, Y HE SIDO REEMPLAZADO.**

3.- Como S.S. podrá advertir, lo cierto es S.S., no existe ningún antecedente, en la carta de despido, que explique la razón que a mi persona se le debía despedir, es una pretensión sin base ni fundamento alguno. Se trata de hechos vagos y genéricos. La demandada ha incurrido en un despido carente de motivo plausible **PUES ADEMÁS MI CARGO NO HA SIDO ELIMINADO, Y HE SIDO REEMPLAZADO .**

4.- Hago presente a S.S. que a continuación detallaré, en forma cronológica, los hechos y acciones que en definitiva provocaron realmente mi despido.

a) La sucursal se organizaba jerárquicamente de la siguiente forma: **[1]** en la cabeza de ella se presenta un Jefe de la sucursal, cargo que desempeñaba el suscrito. **[2]** Seguidamente se presentan uno o dos supervisores, según sea el caso. **[3]** Más abajo, jerárquicamente, se encuentran los asistentes de servicios de caja y mesón, y los vigilantes privados. Mi superior jerárquico directo era la Jefa Zonal, la señora María Ramírez, quien fue designada en tal función, en la zona donde prestaba servicios el suscrito, a mediados del año 2023.

b) En agosto de 2023, la señora María Ramírez criticó fuertemente mi liderazgo y desempeño, sin haber tenido un conocimiento empírico de mis funciones, dado el breve tiempo que presentaba en el desempeño del cargo. A pesar de su limitada cobertura como zonal y sus muy limitadas visitas a la sucursal del suscrito, me evaluó con una nota baja, *a pesar de que mi equipo y los indicadores de rendimiento destacaban mi buen desempeño*. Aunque informé al subgerente sobre la situación, no recibí justificación para la evaluación negativa.

c) Debido a una intervención quirúrgica programada, estuve con licencia médica, a partir del 15 de diciembre de 2023. Durante mi ausencia la Jefa Zonal envió a don Pedro Soto como mi reemplazo, quien comenzó con una auditoria de todas mis responsabilidades y actividades laborales, lo que me pareció extraño.

d) El lunes 22 de enero de 2024, a propósito de una reunión de todos los integrantes de la sucursal, donde asistió la Sra. Ramírez, la Jefa Zonal me acusó y emplazó frente a todos los integrantes de cometer graves faltas de procedimiento, por realizar cuadraturas de los asistentes del turno tarde. Tal emplazamiento, y su forma, a mi juicio fue totalmente exagerada y desproporcionada, pues fue una medida implementada desde la pandemia, que en el caso que no se quisiera continuar, debería haber sido notificada formalmente. Es del caso hacer presente que nunca había recibido retroalimentación por parte de la zonal sobre la supuesta gravedad de estas acciones. Mi tarea consistía simplemente en realizar el cierre contable de los asistentes de servicio del turno vespertino, para evitar el hacinamiento y la aglomeración de personas dentro de una sucursal. La denunciada presenta sucursales, en general, de una estructura muy inferior en cuanto a metraje y espacio a la sucursales bancarias de Banco Estado.

e) La reiteración de conductas hacía el suscrito, en un exagerado control y cuestionamiento de mis actividades, me empezó a afectar profundamente, no sólo en el ámbito laboral, sino también en lo personal, pues la situación descrita me sumió en un estado de elevada ansiedad, acompañado de insomnio, dolores de estómago y de cabeza, como resultado del constante cuestionamiento por parte de la Jefa Zonal, que ya lo empecé a percibir como un hostigamiento.

f) De suerte de lo anterior, con fecha *24 de enero de 2024*, decidí interponer una denuncia por vulneración de derechos fundamentales, ante la Dirección del Trabajo, la cual puse en conocimiento de mis superiores, por el hostigamiento que sufría por parte de la Jefa Zonal Sra. María Ramírez. Ello lo hice mediante un correo electrónico dirigido a la casilla de doña Andrea Rodríguez, Sub Gerente de Relaciones Laborales, con copia, al Gerente de Personas de la demandada, don Rodrigo Ulloa, Gabriel Kong, Ugo Duran y al **SINDICATO DE EMPRESA BANCO ESTADO CENTRO DE SERVICIOS S.A.**, *el cual acompaño en un otrosí de esta presentación.*

e) Asimismo, solicité se realizara un proceso de investigación por denuncia interna por vulneración de derechos fundamentales en contra de mi jefatura directa la Jefa Zonal María Ramírez. Este finalizó con fecha 11 de marzo de 2024, y se me notificó a través de correo electrónico, emitido por Andrea Rodríguez, Sub Gerente de Relaciones Laborales, del resultado de la investigación, que en resumen afirma que tras de revisar antecedentes y testimonios, se confirmaron ciertos hechos denunciados por el suscrito, incluyendo una conducta inapropiada de la Jefa Zonal señora María Ramírez Muñoz hacia el suscrito. Sin embargo, se determinó que los hechos acreditados no constituían acoso laboral, según la definición del artículo 2° del Código del Trabajo. *No obstante, se reconoció que la conducta señalada en el punto anterior contribuyó a un clima laboral inadecuado.* En consecuencia, se procedió a una amonestación verbal a María Ramírez por su comportamiento.

Cabe hacer presente que la investigación fue **TENDENCIOSA** y con un **EVIDENTE CONFLICTO DE INTERES**. La investigación denunciada **NO** fue realizada por ningún funcionario o trabajador de Banco Estado Express. Fue realizada por una investigadora/empresa externa, contratada por Banco Estado Express, y financiada por Banco Estado Express y que dependen de la voluntad de Banco Estado Express, para poder llevar a cabo tal tarea, pues ella ha efectuado la designación de la investigadora. Por lo cual se presenta un evidente **CONFLICTO DE INTERES**, entendiéndolo que se define como un conjunto de condiciones y circunstancias que pueden influenciar indebidamente el juicio profesional en relación con el interés primario (validez de la investigación) por un interés secundario (estabilidad contractual y financiera). La sumatoria de hechos en que una empresa de asesores legales, que son contratados y elegidos para esta tarea por Banco Estado Express, que son financiados para esta gestión por Banco Estado Express, hace concluir que se presenta un evidente conflicto de interés respecto de una investigación imparcial.

Las investigaciones de las denuncias no se llevan a cabo por un funcionario de Banco Estado Express. No se llevan a cabo por un trabajador de Banco Estado Express. No se llevaban a cabo en la forma establecida en el artículo 136 del vigente, a la fecha, Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, que indica se llevarían “en un recinto privado”. Las investigaciones se llevan mediante la aplicación Zoom, por la abogada Sra. Camila Puga Rojas, desconociendo la compartimentación en los antecedentes laborales de los trabajadores, y especialmente del suscrito, lo que me preocupa de sobremanera, en torno a la forma y seguridad en que se almacenan y custodian los antecedentes personales.

f) Así las cosas, con fecha 26 de marzo de 2024, vía correo electrónico dirigido a Denis Daroch Gerente General de la denunciada, manifesté mi disconformidad con el resultado de la investigación interna, manifestando, en lo pertinente:

“Estimado Denis:

Junto con saludar, me veo en la obligación de escribirle pues no estoy conforme con el resultado por denuncia interna, ya que no se cumplió el procedimiento interno establecido para la investigación del acoso laboral, que contempla el reglamento interno de orden higiene y seguridad vigente de la empresa, cuando niega la entrega y comunicación del mínimo contenido de la investigación realizada, Impidiendo llevar adelante un fundado procedimiento de impugnación del proceso, otorgando un plazo de cinco días hábiles administrativos, sin la entrega de los antecedentes para el reclamo, dejando en la indefensión a mi persona, cuando sin conocer todas las conclusiones fácticas y jurídicas, se rechaza la denuncia sin sustento y se impide su impugnación, en afeción a lo establecido en el artículo 2 y 5 del Código del Trabajo, y el 19 N°1 de la Constitución Política de la República. Sólo como ejemplo en carta de respuestas se da a conocer un hecho “constatado” que yo denuncie. Este tipo de situación generan desconfianza en los procedimientos establecidos en BEX, afectando la confianza de los trabajadores” (sic)

g) Finalmente, luego de denunciar a mi jefatura directa por la vulneración de derechos fundamentales ante la Dirección del Trabajo, a solicitar una investigación interna por parte de la empresa en relación a los hechos denunciados, que finalmente concluyó que no existió el acoso laboral denunciado, a la cual manifesté expresamente mi disconformidad con el proceso mismo, fui despedido con fecha 12 de abril de 2024, conforme a lo dispuesto en el artículo 161 inciso 1º del Código del Trabajo, esto es, necesidades de la empresa, siendo el único despedido en dicha fecha de la sucursal Maipú Centro. La Sra. Ramírez a la fecha de esta denuncia continua prestando servicios.

5.- De suerte de lo anterior, de la sola lectura de la carta de despido, y los hechos que rodearon el término de mis servicios, S.S. dará cuenta que no se ha invocado causal de hecho objetiva alguna que permita configurar la causal legal invocada, esto es, las necesidades de la empresa. ¿Por qué? Pues porque no existen hechos que justifiquen mi despido, sino que se puso término a mi contrato de trabajo, debido a que critiqué y manifesté respetuosamente mi opinión, vulnerándose con mi despido mi derecho fundamental a emitir la misma, la cual era el rechazo a las conductas de la demandada. Se coartó mi derecho a opinar con respecto al desempeño, trato y conductas de mi superior jerárquico para con mi persona, que finalmente terminaron con mi despido.

6.- Finalmente, es pertinente señalar a S.S. que la libertad de opinión, y expresión, no es tolerada por la denunciada BANCO ESTADO EXPRESS, quien presenta una conducta reiterada de despidos en contra de los trabajadores que manifiestan su opinión, su disconformidad con la empresa o superiores jerárquicos, ya sea presentando reclamos o denuncias internas o ante la Dirección del Trabajo. Ejemplo de ello constan en las siguientes causas seguidas ante los Juzgados de Letras del Trabajo de Santiago:

- a) “Ubilla, Karla con Banco Estado Centro de Servicios S.A.”, causa RIT T-2733-2023, seguida ante el 1º Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago;
- b) “Rantul, Edmundo con Banco Estado Centro de Servicios S.A.”, causa RIT T-2795-2023, seguida ante el 1º Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago;
- c) “López, Daniela con Banco Estado Centro de Servicios S.A.”, causa RIT T-805-2024, seguida ante el 1º Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago;
- d) “Rosales, Elizabeth con Banco Estado Centro de Servicios S.A.”, causa RIT T-1080-2024, seguida ante el 1º Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago.

III.- DEL DERECHO Y SU APLICACIÓN. LIBERTAD DE OPINIÓN.

El despido que me afectó violó mi derecho constitucional de libertad de opinión reconocido en el N° 12 del artículo 19º de la Constitución Política de la República, y que es objeto de tutela laboral en virtud de lo que dispone el artículo 485 en su inciso primero, del Código del Trabajo.

Para la doctrina, la libertad de opinión es la facultad de que disponen las personas para expresar por cualquier medio, sin censura previa, lo que creen, piensan, saben o sienten, a través de sus ideas y juicios de valor, los que son, por su naturaleza, de carácter subjetivo. Es claro pues que este derecho implica la posibilidad de

mantener un pensamiento divergente, sobre todo cuando existen grados de duda o falta de certezas. En efecto, emitir libremente una opinión requiere que se tolere el desacuerdo y la diferencia.

El respeto de los derechos fundamentales del trabajador incluye el respeto específico de la independencia de la conciencia moral y cívica que lleva consigo la exclusión de todo género de presiones directas o indirectas, para imponer o propiciar comportamientos de los trabajadores. La libertad de expresión exige pues que en la empresa se respete la diversidad de opiniones que pueda existir entre empleador y trabajadores, permitiendo la expresión de ideas diferentes y previniendo las represalias de quién detenta el poder para sancionar o despedir. El trabajador debe sentirse libre para expresar sus propias opiniones sin temer por ello que se expone a sanciones, ya que no fue contratado para aceptar todo lo que diga, opine y practique su empleador. Conserva pues su libertad de opinión aun cuando esté sometido a la autoridad de quien lo contrató.

La libertad de opinión de los trabajadores dependientes debe incluir el derecho a manifestar ideas y pareceres que legítimamente puedan expresar respecto del funcionamiento de la empresa. No cabe exigir en el contrato de trabajo incondicionalidad u obsecuencia a un empleado, por el sólo hecho de que debe seguir instrucciones de su empleador. El sometimiento que es propio del contrato laboral es el que sea únicamente idóneo para la realización adecuada del servicio contratado y no debe extenderse a exigir al subordinado silencio o condescendencia a lo que empleador piense, opine o haga. Si así fuera, al contratarse con un empleador el trabajador enajenaría severamente su libertad fundamental de decidir por sí mismo lo que es correcto de lo que no lo es, es decir, se vería privado de su libertad de conciencia.

Al ejercer mi libertad de opinar acerca de las exigencias que se me imponían, lo hice de manera respetuosa y con argumentos suficientes. El despido que me afectó me sancionó por la expresión de tal crítica, lo que no se condice con mi derecho constitucional a expresarlas. Importa, en consecuencia, que el término de mi contrato de trabajo lo fue por ejercer mi derecho a expresar mi opinión, y mi resistencia a las órdenes, por el ejercicio de mi obediencia reflexiva, respecto a una obediencia debida.

Finalmente, el nexa temporal, entre las comunicaciones que dan cuenta de mi opinión, de lo que creía, pensaba, sabía o sentía es directamente relacional con mi despido. Como se advierte en la siguiente línea cronológica, con fecha 24 de enero de 2024 puse en conocimiento de mis superiores el hostigamiento que sufría por parte de la jefa Zonal Sra. María Ramírez, junto con la interposición de denuncia por vulneración de derechos fundamentales ante la dirección del trabajo; se inició un procedimiento de investigación interna que concluyó el 11 de marzo de 2024, el cual rechazó mi solicitud, razón por la cual con fecha 26 de marzo de 2024 envié correo electrónico al Gerente General de la empresa manifestando mi expresión de disconformidad y molestia, el cual no fue respondido, sino con mi despido el 12 de abril de 2024.

Como ha expresado nuestra jurisprudencia¹, la opinión del trabajador manifestada con una conexión temporal al despido se advierte como indicio que el despido obedeció únicamente a la expresión de tales opiniones. Ello

¹ Pronunciado por la Décima Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago integrada por Ministra Paola Danai Hasbun M., Ministra Suplente Paola Cecilia Díaz U. y Abogada Integrante Magaly Carolina Correa F. Santiago, trece de septiembre de dos mil veintitrés.

unido a la total falta de justificación de su despido conduce indefectiblemente a establecer la existencia de la vulneración. No se puede perder de vista que la crítica a las condiciones de trabajo se constituye como el centro neurálgico de la libertad de expresión en el contexto de una relación laboral, en cuanto manifiesta intereses legítimos del propio trabajador o del colectivo de trabajadores. Así la protección de emitir este tipo de opiniones trasunta en una cuestión de interés público en una sociedad democrática. Así se ha señalado por la Corte Interamericana de Justicia que “Esta Corte reconoce que la emisión de información concerniente al ámbito laboral, por lo general posee un interés público.” (CIDH, caso Lagos del Campo vs. Perú, sentencia del 31 de agosto del 2017, párrafo 111, citado por Ugarte, José Luis; en Derechos Fundamentales, Contrato de Trabajo y Proporcionalidad, Tirant Lo Blanch, 2023, p. 187)

Debe tenerse a la vista, que el procedimiento de Tutela Laboral consagra una modificación en la carga probatoria, quedando radicado en mi parte, como denunciante, el establecimiento de indicios, a saber, señales o evidencias que hagan verosímil los hechos por denunciados, debiendo la denunciada a su turno explicar los fundamentos y motivos del acto por ella decidido.

De esta forma, le corresponde la acreditación conforme a las reglas de la sana crítica de los hechos o circunstancias que logren generar en el juez laboral la sospecha razonable de que la conducta lesiva denunciada se ha producido. Y por su parte, la denunciada deberá aportar y probar en juicio que tal conducta es procedente, razonable y proporcional, conforme las facultades que le son propias, esto es, que su actuar fue idóneo y necesario, orientado a alcanzar un fin legítimo, indispensable para alcanzar la finalidad acotada y racional en la afectación al derecho fundamental, que permita justificar tanto la medida como sus efectos.

Así las cosas y con el fin de acreditar la existencia de los actos que afectan los derechos fundamentales señalados, reseño los siguientes indicios que dan cabida a la presente acción y que se acompañan a la presente demanda en un otrosí, a saber:

INDICIO PRIMERO: Con fecha *24 de enero de 2024*, el suscrito denunció ante la Dirección del Trabajo por vulneración de derechos fundamentales, comunicando ello a Andrea Rodríguez, Sub Gerente de Relaciones Laborales, al Gerente de Personas, y al **SINDICATO DE EMPRESA BANCO ESTADO CENTRO DE SERVICIOS S.A.** de Trabajadores de la empresa.

INDICIO SEGUNDO: El suscrito solicitó formalmente el inicio de una investigación interna en contra de la Jefa Zonal María Ramírez.

INDICIO TERCERO: La conclusión de la investigación se notificó por correo electrónico el 11 de marzo de 2024, rechazando el acoso laboral denunciado

INDICIO CUARTO: Con 26 de marzo de 2024, el suscrito expresó su desacuerdo con el resultado de una investigación interna por correo electrónico al Gerente General de la denunciada, argumentando que no se siguieron los procedimientos establecidos y que se le negó información necesaria para impugnar el proceso, lo que lo dejó en estado de indefensión.

INDICIO QUINTO: El 12 de abril de 2024, el suscrito fue el único despedido de la sucursal Maipú Centro, alegando necesidades de la empresa.

INDICIO SEXTO : No existe ningún antecedente, en la carta de despido, que explique la razón que a mi persona se le debía despedir, es una pretensión sin base ni fundamento alguno, basada en hechos vagos e imprecisos.

V.- DE LA FIRMA DEL FINIQUITO, RESERVA Y MONTOS QUE ME FUERON PAGADOS.

1.- Conforme lo señalado en párrafos anteriores, con fecha 25 de abril de 2024, celebré un finiquito con la demandada, por los cuales se me pagó la indemnización sustitutiva por falta de aviso previo (\$1.834.832.-) indemnización por años de servicios (\$14.678.656.-) feriado legal y proporcional por 39,81 días (\$2.167.534.-) y me descontó la recuperación de crédito blando (\$133.333.-) y el aporte empleador a AFC (\$2.749.445.-). Asimismo, procedí a estampar la reserva de derechos de mi puño y letra.

2.- Suscribí finiquito con la denunciada, respecto del cual efectúe expresa reserva, conforme se ha dado cuenta en forma previa.

3.- Que, en el presente caso, la ratificación del finiquito se ha llevado por la suscrita, excluyendo ciertos conceptos del efecto transaccional. Dicha reserva tiene, por ende, plena validez, como acto unilateral del trabajador. Ello es una correcta aplicación e interpretación de los artículos 177 del Código del Trabajo y 1545 y 1546 del Código Civil, y ello como la ha venido reconociendo en forma uniforme nuestra jurisprudencia, en especial la causa Rol 6.880-17, pronunciado por la Cuarta Sala de la Corte Suprema integrada por los Ministros señoras Gloria Ana Chevesich R., Andrea Muñoz S., señor Carlos Cerda F., y los Abogados Integrantes señor Carlos Pizarro W., y señora Leonor Etcheberry C. Santiago, trece de septiembre de dos mil diecisiete.

4.- Como pretensión de esta denuncia, es solicitar se declare por S.S. la validez de la reserva efectuada en el finiquito, respecto del cual no pido su nulidad, sino que se declare mi derecho a manifestar discordancia en los rubros indicados, en cuyo extremo el finiquito no tiene poder liberatorio, situación que puede consignarse mediante la formulación de la reserva correspondiente.

VI.- DESCUENTO AFC.

1.- La denunciada me descontó el aporte empleador a AFC, por la suma de \$2.749.445.-

2.- Esta parte postula que no debe ser descontada ninguna suma, por estos conceptos, conforme lo expresado en unificación de jurisprudencia Rol 2778-2015, dictada por la 4ta Sala de E. Corte Suprema, al expresar, con fecha 10 de diciembre del año 2015 “Para resolver en qué sentido debe unificarse la jurisprudencia respecto de la interpretación del artículo 13 de la Ley 19.728, debe considerarse lo que expresa. Dicho precepto indica que “Si el contrato terminare por las causales previstas en el artículo 161 del Código del Trabajo, el afiliado tendrá derecho a la indemnización por años de servicios...” Y el inciso segundo indica que “se imputará a esta prestación la parte del saldo de la Cuenta Individual por Cesantía...”. Del tenor de la regla queda claro que una condición sine qua non para que opere es que el contrato de trabajo haya terminado por las causales previstas en el artículo 161 del Código del Trabajo. Luego, si el término es considerado injustificado por el juez laboral, cabe entender que no se satisface la condición para efectuar el referido descuento.

3.- Abundando a ello, en fallo unánime (causa rol 65.375-2016), la Cuarta Sala del máximo tribunal, integrada por los ministros Ricardo Blanco, Gloria Ana Chevesich, Andrea Muñoz y los abogados (i) Álvaro Quintanilla y Carlos Pizarro, determinó la ilegalidad los descuentos realizados por la empresa Maritano y Ebensperger Ltda. en el despido injustificado del trabajador José Sáez Muñoz expresando que “Que tanto la indemnización por años de servicio como la imputación de la parte del saldo de la cuenta individual por cesantía, constituyen un efecto que emana de la exoneración prevista en el artículo 161 del Código del Trabajo. En consecuencia, si el término del contrato por necesidades de la empresa fue considerado injustificado por el juez laboral, simplemente no se satisface la condición, en la medida que el despido no tuvo por fundamento una de las causales que prevé el artículo 13 de la Ley N° 19.728”, sostiene el fallo. Agrega: “Adicionalmente, si se considerara la interpretación contraria, constituiría un incentivo a invocar una causal errada validando un aprovechamiento del propio dolo o torpeza, por cuanto significaría que un despido injustificado, en razón de una causal impropia, produciría efectos que benefician a quien lo practica, a pesar que la sentencia declare la causal improcedente e injustificada”. “Mal podría validarse –continúa– la imputación a la indemnización si lo que justifica ese efecto ha sido declarado injustificado, entenderlo de otra manera tendría como consecuencia que declarada injustificada la causa de la imputación, se le otorgará validez al efecto, logrando así una inconsistencia, pues el despido sería injustificado, pero la imputación, consecuencia del término por necesidades de la empresa, mantendría su eficacia”.

4.- En definitiva, solicito a S.S. declare que no procede el descuento del Seguro de Cesantía de la indemnización por años de servicios de la suscrita por la suma de \$2.749.445.-condenando a la demandada a la restitución de dicho monto.

VII.- PETICIONES CONCRETAS.

En razón del quebrantamiento y violación de las garantías constitucionales que he denunciado, respetuosamente, solicito a S.S. que acoja la presente denuncia declarando lo siguiente, o lo que S.S. determine conforme al mérito del proceso:

1.- Se declare la validez de la reserva de derechos efectuada en el finiquito.

2.- Declarar que el acto del despido de la suscrita fue un acto de violación a mi Libertad de Expresión, conforme el artículo 19º N° 12º de nuestra Constitución Política de la República, de acuerdo al ejercicio de mi derecho a resistencia y obediencia reflexiva, y la expresión de mis opiniones.

3.- Condenar a la demanda, a pagar, por consecuencia, una indemnización no inferior a seis meses, ni superior a once meses de la última remuneración mensual del suscrito (\$1.834.832.-), siendo el mínimo de seis remuneraciones la cantidad de \$11.008.992.- y el máximo de once remuneraciones la cantidad de \$20.183.152.-, de conformidad al artículo 489 del Código del Trabajo, o las sumas que se sirva fijar S.S.

4.- Que la denunciada sea condenada a transmitir por medio de su correo electrónico corporativo, a todos sus trabajadores, como envió masivo, la sentencia de este proceso cuando se encuentre ejecutoriada, adjuntando copia íntegra, en formato PDF, sin poder agregar ningún antecedente adicional en el contenido de la comunicación, o en el asunto, más que la referencia "Sentencia dictada por el tribunal (indicando el tribunal que sea designado) en autos RIT (indicando el RIT de la causa) donde BANCOESTADO EXPRESS fue condenada por la vulneración de derechos fundamentales con ocasión del despido del trabajador PATRICIO FREDDY JER PEREZ, y condenado a pagar las indemnizaciones que se indican". Lo expuesto en el plazo de 30 días corridos de ejecutoriada la sentencia, sin que pueda tal condena ser cuestionada, analizada, negada o aplazada por el Juzgado de Cobranza Laboral y Previsional de Santiago, debiendo procederse desde luego, y a objeto de acreditar el cumplimiento de tal sanción por parte de la denunciada se sirva oficiar a la organización sindical a la que pertenecía la suscrita, SINDICATO DE EMPRESA BANCOESTADO CENTRO DE SERVICIO, RUT 65.828.740-8, R.S.U. 13.01.3143, en forma física, al domicilio de calle Agustinas N° 1442, oficina 202, Torre A, comuna y ciudad de Santiago, y/o en forma electrónica, al correo sindicatoserviestado@gmail.com, para que esta organización de cuenta al tribunal requirente del cumplimiento dentro de plazo y forma por parte de la denunciada, o el cumplimiento imperfecto, y todo ello para BANCO ESTADO CENTRO DE SERVICIOS S.A. bajo apercibimiento contemplado en el artículo 492 del Código del Trabajo, y 238 del Código del Procedimiento Civil, sanción la que se repetirá hasta obtener el cumplimiento de la medida decretada en forma completa, debiendo decretar el arresto del representante legal en caso de negativa a cumplir la sanción, por el tiempo que estime S.S. y bajo expresa y severa condena en costas.

5.- Que una vez que se encuentre ejecutoriada la sentencia, el tribunal informe de ella a la Dirección de Presupuesto dependiente del Ministerio de Hacienda, y en consecuencia se dé cumplimiento a lo previsto en el artículo 4º de la Ley N° 19.886 de bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios.

6.- Condenar a la demandada al recargo legal del 30%, sobre la Indemnización por Años de Servicio, por la suma de \$4.403.597.-, conforme lo dispone el artículo 489 del Código del Trabajo, o las sumas que se sirva fijar S.S.

7.- Que se declaré que no corresponde efectuar descuento del seguro de cesantía, por la suma de \$2.749.445.- conforme artículo 13 de la Ley 19.728, y ordene su reembolso a la suscrita, por constituir un despido vulneratorio y en consecuencia no ser justificado.

8.- Reajustes de todas las sumas expresadas, y determinables, en el mismo porcentaje en que haya variado el Índice de Precios al Consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a aquel en que debió efectuarse el pago y el precedente a aquel en que efectivamente se realice, conforme al artículo 63 y 173 del Código del Trabajo.

9.- Costas.

POR TANTO,

De conformidad con lo dispuesto por los artículos 2, 5, 161, 162 y siguientes, 423, 425, 446, 485, 489 y demás pertinentes del Código del Trabajo, vengo en deducir, en tiempo y forma, denuncia en Procedimiento de Tutela Laboral, en contra de **BANCO ESTADO CENTRO DE SERVICIOS S.A.**, sociedad del giro de su denominación, Rol Único Tributario 99.578.880-2, representada legalmente conforme a lo dispuesto en el artículo 4° del Código del Trabajo por don **DENIS ALFREDO DAROCH GUTIERREZ**, ingeniero, cédula nacional de identidad número 9.537.295-3, ambos domiciliados en calle Nueva York N° 9, piso 3, Comuna y ciudad de Santiago, Región Metropolitana, a objeto que declare lo siguiente, o bien lo que S.S. determine conforme al mérito del proceso, a saber:

1.- Se declare la validez de la reserva de derechos efectuada en el finiquito.

2.- Declarar que el acto del despido de la suscrita fue un acto de violación a mi Libertad de Expresión, conforme el artículo 19° N° 12° de nuestra Constitución Política de la República, de acuerdo al ejercicio de mi derecho a resistencia y obediencia reflexiva, y la expresión de mis opiniones.

3.- Condenar a la demanda, a pagar, por consecuencia, una indemnización no inferior a seis meses, ni superior a once meses de la última remuneración mensual del suscrito (\$1.834.832.-), siendo el mínimo de seis remuneraciones la cantidad de \$11.008.992.- y el máximo de once remuneraciones la cantidad de \$20.183.152.-, de conformidad al artículo 489 del Código del Trabajo, o las sumas que se sirva fijar S.S.

4.- Que la denunciada sea condenada a transmitir por medio de su correo electrónico corporativo, a todos sus trabajadores, como envió masivo, la sentencia de este proceso cuando se encuentre ejecutoriada, adjuntando copia íntegra, en formato PDF, sin poder agregar ningún antecedente adicional en el contenido de la comunicación, o en el asunto, más que la referencia "Sentencia dictada por el tribunal (indicando el tribunal que sea designado) en autos RIT (indicando el RIT de la causa) donde **BANCOESTADO EXPRESS** fue condenada por la vulneración de derechos fundamentales con ocasión del despido del trabajador **PATRICIO FREDDY JER PEREZ**, y condenado a pagar las indemnizaciones que se indican". Lo expuesto en el plazo de 30 días corridos

de ejecutoriada la sentencia, sin que pueda tal condena ser cuestionada, analizada, negada o aplazada por el Juzgado de Cobranza Laboral y Previsional de Santiago, debiendo procederse desde luego, y a objeto de acreditar el cumplimiento de tal sanción por parte de la denunciada se sirva oficiar a la organización sindical a la que pertenecía la suscrita, **SINDICATO DE EMPRESA BANCOESTADO CENTRO DE SERVICIO**, RUT 65.828.740-8, R.S.U. 13.01.3143, en forma física, al domicilio de calle Agustinas N° 1442, oficina 202, Torre A, comuna y ciudad de Santiago, y/o en forma electrónica, al correo sindicatoserviestado@gmail.com, para que esta organización de cuenta al tribunal requirente del cumplimiento dentro de plazo y forma por parte de la denunciada, o el cumplimiento imperfecto, y todo ello para **BANCO ESTADO CENTRO DE SERVICIOS S.A.** bajo apercibimiento contemplado en el artículo 492 del Código del Trabajo, y 238 del Código del Procedimiento Civil, sanción la que se repetirá hasta obtener el cumplimiento de la medida decretada en forma completa, debiendo decretar el arresto del representante legal en caso de negativa a cumplir la sanción, por el tiempo que estime S.S. y bajo expresa y severa condena en costas.

5.- Que una vez que se encuentre ejecutoriada la sentencia, el tribunal informe de ella a la Dirección de Presupuesto dependiente del Ministerio de Hacienda, y en consecuencia se dé cumplimiento a lo previsto en el artículo 4° de la Ley N° 19.886 de bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios.

6.- Condenar a la demandada al recargo legal del 30%, sobre la Indemnización por Años de Servicio, por la suma de \$4.403.597.-, conforme lo dispone el artículo 489 del Código del Trabajo, o las sumas que se sirva fijar S.S.

7.- Que se declaré que no corresponde efectuar descuento del seguro de cesantía, por la suma de \$2.749.445.- conforme artículo 13 de la Ley 19.728, y ordene su reembolso a la suscrita, por constituir un despido vulneratorio y en consecuencia no ser justificado.

8.- Reajustes de todas las sumas expresadas, y determinables, en el mismo porcentaje en que haya variado el Índice de Precios al Consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a aquel en que debió efectuarse el pago y el precedente a aquel en que efectivamente se realice, conforme al artículo 63 y 173 del Código del Trabajo.

9.- Costas.

PRIMER OTROSI: Que, en subsidio de la acción principal, en virtud de lo dispuesto por los artículos 63, 73, 162 y siguientes, 184, 420, 423, 425, 446, y demás pertinentes del Código del Trabajo, vengo en deducir, en tiempo y forma, demanda en Procedimiento de aplicación general por Despido Injustificado, indebido e improcedente e Indemnizaciones Laborales en contra de en contra de **BANCO ESTADO CENTRO DE SERVICIOS S.A.**, sociedad del giro de su denominación, Rol Único Tributario 99.578.880-2, representada legalmente conforme a lo dispuesto en el artículo 4° del Código del Trabajo por don **DENIS ALFREDO DAROCH GUTIERREZ**, ingeniero, cédula nacional de identidad número 9.537.295-3, ambos domiciliados en calle Nueva

York N° 9, piso 3, Comuna y ciudad de Santiago, Región Metropolitana; por las consideraciones de hecho, y los fundamentos de derecho, que por este acto paso a exponer:

I.- RELACIÓN CIRCUNSTANCIADA DE LOS HECHOS.

1.- En virtud de un contrato escrito de trabajo, ingresé a prestar servicios bajo vínculo de subordinación y dependencia de la demandada, a partir del 01 de marzo de 2016, en los términos del artículo 7° del Código del Trabajo.

2.- El cargo que desempeñaba, hasta el término de mi relación de carácter laboral, era de Jefe de Sucursal, en los establecimientos de la demandada conocidos como Serviestado, hoy conocida como BANCO ESTADO EXPRESS, específicamente en la sucursal denominada Maipú Centro. El contrato de trabajo fue celebrado en el domicilio de la ejecutada, ubicado en calle Nueva York N° 9, piso 3, Comuna y ciudad de Santiago, Región Metropolitana.

3.- El monto de mi remuneración, alcanzaba la suma de \$1.834.832.- cantidad que deberá servir de base para el cálculo de las indemnizaciones conforme al artículo 172 del Código del Trabajo.

4.- Con fecha 12 de abril de 2024 se puso término a mi contrato de trabajo, por la causal del artículo 161 inciso 1° del Código del Trabajo, esto es, por necesidades de la empresa, establecimiento o servicio.

5.- Con fecha 25 de abril de 2024, celebré un finiquito con la demandada, por los cuales se me pagó la indemnización sustitutiva por falta de aviso previo (\$1.834.832.-) indemnización por años de servicios (\$14.678.656.-) feriado legal y proporcional por 39,81 días (\$2.167.534.-) y me descontó la recuperación de crédito blando (\$133.333.-) y el aporte empleador a AFC (\$2.749.445.-). Asimismo, procedí a estampar reserva de derechos de mi puño y letra.

II.- DEL TÉRMINO DE MI RELACIÓN LABORAL Y ANÁLISIS DE LA CAUSAL DE HECHO APLICADA.

1.- Con fecha 12 de abril de 2024, fui notificado de mi despido por la causal contenida en el artículo 161, inciso primero del Código del Trabajo, esto es, necesidades de la empresa, establecimiento o servicio, la que en cuanto a la causal de hecho señala:

“Como ha sido ampliamente difundido por la administración, el mayor uso de tecnologías por parte de los clientes y el rápido avance del proceso de transformación digital del sector bancario financiero, ha generado una migración de los clientes a otros prestadores que disponen de plataformas digitales, originando una disminución de transacciones presenciales y/o de clientes que acuden a nuestras sucursales, respecto de todos los servicios que presta BancoEstado Express, lo que, a la postre, nos ha obligado a

racionalizar y reestructurar nuestro modelo de negocios para hacer factible nuestra operación.

En concreto la reestructuración de nuestro modelo de negocios, derivada de la ya citada afectación de la actividad presencial a causa de la digitalización de la banca e incrementada durante la crisis sanitaria, -pues las personas aprendieron a usar la tecnología como mecanismo preventivo de contagio-, sea materializado en diferentes cambios que la empresa ha venido implementando desde 2018 a la fecha, como la búsqueda de nuevos servicios; la modificación de los perfiles de los cargos de sucursal; redefiniendo la estructura organigrama de las sucursales; y transformando los procesos operativos, creando recientemente por ejemplo nuevas gerencias, subgerencias y áreas (gerencia de riesgo operacional, gerencia comercial, gerencia de administración y finanzas, subgerencia de relaciones laborales, subgerencia de clientes, área de fraudes, área de experiencia de clientes, área de relaciones laborales) entre otros cambios.

Pese a los esfuerzos realizados para disminuir el impacto que la digitalización ha tenido en nuestra operación, dicho fenómeno global que está viviendo nuestra Compañía se ha tomado crítico en la oficina Maipú Centro, en la cual usted se desempeña como Jefe de Sucursal, pues durante el año en curso, ésta ha sufrido significativas disminuciones, al comparar el año en curso con los registrados el año anterior. De este modo, se observa que, en el primer trimestre del año 2024, en relación con el mismo período del año 2023, las transacciones proactivas por cliente de caja, descendieron en un -3,76%, lo mismo ocurrió con las transacciones proactivas por cliente de mesón, las que registraron una baja de -3,2 %. Del mismo modo se advierte que en igual periodo, las transacciones de caja quedaron por debajo del desafío en un -6,9%, respecto del año anterior, similar a lo ocurrido respecto a los servicios de mesón, los que resultaron en un -55,85%, bajo el desafío, observándose así una marcada tendencia a la baja en el rendimiento de la Oficina Maipú Centro.

Lo anterior hace indispensable adoptar medidas reestructuradoras extraordinarias en dicha sucursal, fortaleciéndola con una jefatura acorde al perfil del cargo, orientado a liderar, dirigir y supervisar el funcionamiento operacional, administrativo y comercial de la sucursal, dirigido a guiar a los trabajadores no solo en el cumplimiento de metas comerciales y operacionales y de los procedimientos y normativa interna -especialmente a la luz de incumplimientos operativos detectados en la sucursal-, sino que también a contribuir en el funcionamiento racional del equipo de trabajo, todo lo cual afecta ciertamente a su desempeño, el que como se ha indicado previamente, se ha visto disminuido en el último tiempo. (sic)

2.- Conforme los hechos de la carta, me iré pronunciando respecto a cada uno de los hechos, para despejar la controversia y reducir la prueba a presentar a S.S, y volcarme a los hechos que cuestione en forma directa:

- a) La carta indica, que ha sido ampliamente difundido por la administración, el mayor uso de tecnologías por parte de los clientes y el rápido avance del proceso de transformación digital del sector bancario financiero ha generado una migración de los clientes a otros prestadores que disponen de plataformas digitales, originando una disminución en las transacciones presenciales y/o de clientes que acuden a sus sucursales, respecto de todos los servicios que presta Banco Estado Express. Ello es efectivo, lo ha venido difundiendo en ese tono. No reconozco la efectividad de ello, pues no tengo la información necesaria, pero despejando materias, *es efectivo que lo ha venido difundiendo*.
- b) La carta indica que producto de lo anterior se ha visto obligada a reestructurar y racionalizar su modelo de negocios para hacer factible su operación. Es efectivo que ha venido planteando un nuevo modelo de negocios y sucursales. Incluso ofreciendo nuevos beneficios a ciertos trabajadores, lo que implica un mayor costo fijo. No es efectivo que ello importe la factibilidad de su operación, pues ella se encuentra ligada a la implementación de una política pública, que es la que lleva a cabo el Banco Estado. Es un hecho público y notorio que la denunciada forma parte de la denominada Corporación Banco Estado, que incluye a esta institución, como a Banco Estado Microempresas, u otras sociedades de apoyo al giro.
- c) La carta Indica que hay una afectación de la actividad presencial a causa de la digitalización de la banca, incrementada durante la crisis sanitaria, puesto que las personas aprendieron a usar la tecnología. Ello no es efectivo. Es cierto que durante la pandemia existió una baja evidente en las actividades presenciales, pero en las sucursales de la denunciada no ha existido una afectación a la actividad presencial, pues BancoEstado Express sólo atiende a clientes presenciales. Su objetivo es otorgar un servicio en forma presencial, y su meta es bancarizar a sectores de la sociedad que no tienen acceso comúnmente a sistemas bancarios, por razones comerciales, geográficas o de otra índole. De hecho, como la misma indica, ha debido reestructurar su modelo, siempre presencial, ampliando su cobertura. Consta, además que se han generado cambios dentro de su propia estructura para agilizar la atención, dado que las aglomeraciones en las sucursales de la denunciada son de una magnitud relevante, y de una constancia permanente. Además, como país, sólo en las principales ciudades se presentan los niveles de conectividad que permiten coberturas de internet permanente y constante, que posibilitan actividades permanentes no presenciales, pero ello no es una constante a nivel país, ni tampoco es una constante que todos los sectores de la sociedad chilena se encuentren con posibilidad de acceso a internet. Como ejemplo, se adjuntó un descriptor en lo principal de esta pieza.
- d) Luego, la carta indica que lo anterior se ha materializado en diferentes cambios que la empresa ha venido implementando desde 2018 a la fecha, como la búsqueda de nuevos servicios; la modificación de los perfiles de los cargos de sucursal; redefiniendo la estructura organigrama de las sucursales; y transformando los procesos operativos. Desconozco las razones, pero es efectivo que están buscando un cambio, pero el cambio no pasa por disminuir la atenciones presenciales. En ejemplo de ello damos cuenta que la denunciada

insiste en que la actividad presencial baja, pero los cambios que proponen dicen lo contrario. Observemos, en el cuadro inserto. en lo principal de esta pieza.

Como se observa del cuadro indicado, la sucursales de la denunciada se clasifican de acuerdo a los flujos de clientes, y los cambios van enfocados a **INCREMENTAR OPORTUNIDADES DE CRECIMIENTO TRANSACCIONAL**. Es decir es absolutamente dicotómico expresar que las actividades presenciales bajan, como argumento para lograr mi despido, cuando el objetivo de la denunciada es otorgar un servicio en forma presencial, y su meta es bancarizar a sectores de la sociedad que no tienen acceso comúnmente a sistemas bancarios, por razones comerciales, geográficas o de otra índole, y quiere ampliar ello.

e) La carta señala que, en la sucursal, durante el año en curso, las transacciones proactivas por cliente de caja, descendieron en un -3,76%, lo mismo ocurrió con las transacciones proactivas por cliente de mesón, las que registraron una baja de -3,2 %. Del mismo modo se advierte que en igual periodo, las transacciones de caja quedaron por debajo del desafío en un -6,9%, respecto del año anterior, similar a lo ocurrido respecto a los servicios de mesón, los que resultaron en un -55,85%, bajo el desafío, es un marco absolutamente subjetivo, y definición de la propia demandada. El suscrito también tenía el desafío, pero fui despedido injustamente, y tengo que demandar. Incluso expresar sólo el desafío, se enmarca en lo que podemos entender como meramente potestativo, dado que en forma unilateral y arbitraria establece su desafío, pudiendo señalar el que estime para que los porcentajes parezcan importantes, sin que ellos en la realidad sean efectivos. Además esos valores porcentuales son determinados en forma irregular, con un desconocimiento de la forma exacta como han sido calculados. La ecuación que explicaría el concepto gestión integral de productividad sería el que se transcribe, que fue explicad frente a la Inspección del Trabajo de Villarrica, a propósito de las mismas dudas, que como se advierte resulta absolutamente imposible de determinar para cualquiera que no presente un alto conocimiento en manejo de algebra y finanzas:

$$\left(\left[\sum_{i=1}^m Txs_i \right] + \left[\sum_{i=1}^n Servicios_i \right] + \left[\sum_{i=1}^p (Txs_i + Servicios_i) \right] \right) / (m + n + p)$$

Dicho servicios, revisando como se calculaban los valores, ha expresado que “...sólo un sistema computacional puede realizar las mediciones de transacciones de cada Asistente, con lo cual no existe transparencia respecto de las cantidades que realmente realiza cada uno de ellos” (sic)

f) Finalmente, la carta señala que derivado de los antecedentes de medición aportados es indispensable adoptar medidas reestructuradoras extraordinarias en la sucursal, fortaleciéndola con una jefatura acorde al perfil del cargo, orientado a liderar, dirigir y supervisar el funcionamiento operacional, administrativo y comercial de la sucursal, dirigido a guiar a los trabajadores no solo en el cumplimiento de metas comerciales y operacionales y de los procedimientos y normativa interna -especialmente a la luz de incumplimientos operativos detectados en la sucursal-, sino que también a contribuir en el funcionamiento racional del equipo de trabajo, todo lo cual afecta ciertamente a su desempeño, que como se indicó se ha visto disminuido.

Es del caso hacer presente que la carta no indica ninguna otra medida reestructuradora extraordinaria más que el despido del suscrito, fundado en una jefatura acorde al perfil del cargo. Sin embargo, he cumplido más de cinco años el cargo Jefe de Sucursal, precisamente porque cumplo con el perfil del cargo. La denunciada pretende que, por el hecho de enunciar algunas variables que supuestamente determinaron mi elección para el despido, bastaría para justificar el termino de mi relación laboral, **PUES ADEMÁS MI CARGO NO HA SIDO ELIMINADO, Y HE SIDO REEMPLAZADO .**

3.- Como S.S. podrá advertir, lo cierto es S.S., no existe ningún antecedente, en la carta de despido, que explique la razón que a mi persona se le debía despedir, es una pretensión sin base ni fundamento alguno. Se trata de hechos vagos y genéricos. La demandada ha incurrido en un despido carente de motivo plausible **PUES ADEMÁS MI CARGO NO HA SIDO ELIMINADO, Y HE SIDO REEMPLAZADO .**

III.- DE LA FALACIA, EN QUE LA DEMANDADA PARA HACER FACTIBLE SU OPERACIÓN, DEBE MODIFICAR SU MODELO DE NEGOCIOS.

1.- La demandada se constituyó mediante escritura pública de fecha 13 de noviembre de 2004, bajo el nombre de **"BANCOESTADO CENTRO DE SERVICIOS S.A."** Su objetivo único y exclusivo es que por intermedio de ella, sus accionistas y bancos e instituciones financieras a los que preste servicios, efectúen con el público todas las actividades, actos jurídicos y operacionales vinculadas con aquellas a que se refiere el número 1 del artículo 69 de la Ley General de Bancos, con excepción de la celebración de contratos de cuenta corriente bancaria y operaciones de captación, pudiendo, en consecuencia, recibir, para ser abonados en las respectivas cuentas bancarias, depósitos en cuentas corrientes, cuentas de ahorro, y otros documentos, como también, proceder a efectuar las operaciones a que se refieren los números 8 y 26 del mismo artículo, tales como recaudación y pagos de toda clase de servicios, cuotas imposiciones, impuestos y, en general, todo tipo de cobranzas, pagos, transferencia de Fondos y servicios de transporte de valores, las que principalmente se realizan por cuenta de **BANCO ESTADO**. La demandada tiene la calidad de filial del **BANCO ESTADO** (posee el 99,9% de la Sociedad) y se encuentra bajo la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero, actual CMF.

2.- La política de distribución de utilidades, de la demandada, es determinada anualmente por la Matriz, **BANCO ESTADO**, basada en el resultado de los ejercicios de **BANCO ESTADO EXPRESS** y en las necesidades de capital de trabajo de la demandada. **BANCO ESTADO EXPRESS** presenta y ha presentado pérdidas acumuladas en sus ejercicios.

3.- Para cubrir las necesidades de financiamiento de la demandada, y sus pérdidas, se han llevado a cabo aumentos de capital y se han solicitado créditos, que los ha otorgado su matriz, **BANCO ESTADO**. La demandada requiere esos valores pues tiene por objeto complementar la gestión comercial del **BANCO ESTADO**. Además, la demandada no tiene riesgos de liquidez, puesto que los valores del efectivo y equivalentes del efectivo se encuentran invertidos en su matriz **BANCO ESTADO** y Filiales de éste. Además,

la demandada no tiene deudas contraídas con instituciones financieras o terceras, salvo cuentas por pagar y en facturación de servicios, los que se encuentran suficientemente respaldados por el efectivo y equivalentes del efectivo.

4.- Con fecha 23 de noviembre de 2020 se efectuó una Junta General Extraordinaria de Accionistas, en que se reemplazó el nombre de fantasía “SERVIESTADO” por el de “BANCOESTADO EXPRESS”, con el objetivo que los usuarios identifiquen claramente esta red de atención como extensión de la Corporación BancoEstado.

5.- El **BANCO ESTADO**, existe para facilitar el despliegue de las políticas públicas, sean éstas de carácter permanente u obedezcan a ciertas circunstancias como la crisis sanitaria del Covid19. En cada una de estas contingencias **BANCO ESTADO**, y “**BANCOESTADO EXPRESS**” adquiere un rol especial para apoyar a la comunidad, aliviar la situación de quienes se han visto afectados, y evitar que se rompa la cadena de pagos del país. Además, **BANCO ESTADO** existe como una herramienta de política pública potente que apoya a Chile en su camino hacia el desarrollo integral.

6.- Por ejemplo, uno de los aportes de amplio alcance social de **BANCO ESTADO**, y que se ejecutan en buena parte por “**BANCOESTADO EXPRESS**” es el pago de beneficios estatales como los bonos o subsidios y las pensiones de vejez del Instituto de Previsión Social (IPS), destinados a las personas y familias más vulnerables del país.

7.- Expresado todo ello, podemos advertir que **NO** es cierto que la factibilidad de su operación dependa de su modelo de negocios. La factibilidad de su operación está garantizada mediante su matriz, quien le otorga las garantías suficientes para operar, para obtener si lo requiere capital de trabajo y constituirse en un apoyo directo a la misión del **BANCO ESTADO**. El modelo de negocios que deba desarrollar la demandada estará determinado por el modelo que sirva a los fines de **BANCO ESTADO**, en la implementación de sus misiones. Revisemos que precisamente el cambio de nombre está ligado al hecho de formar parte de la red de la Corporación BancoEstado, y ser un instrumento, una herramienta en las políticas públicas desarrolladas.

8.- Por lo anterior, la operación será factible en la medida que satisfaga la misión de su matriz, sin importar que la demandada acumule pérdidas o deba acceder a créditos, pues debe permitir y garantizar a millones de habitantes de Chile, el acceso a servicios bancarios y aportar así a la bancarización y desarrollo del país. Por ejemplo, si el modelo de eliminación de puestos de trabajo impacta en el pago de beneficios estatales como los bonos o subsidios y las pensiones de vejez del Instituto de Previsión Social (IPS), pero es muy eficiente en reducir costos de la operación, el modelo no sirve, pues impide desarrollar una política pública.

9.- Por lo anterior, es una falacia que la demanda para hacer factible su operación debe modificar su modelo. La operación es factible, como constante. El modelo podrá entregar mejores o peores resultados, pero si entrega resultados positivos, y no ejecuta las políticas públicas, no cumple su misión.

IV.- DE LA FIRMA DEL FINQUITO, RESERVA Y MONTOS QUE ME FUERON PAGADOS.

Me remito a lo expresado en el mismo título, en lo principal de esta pieza.

VI.- DESCUENTO AFC.

Me remito a lo expresado en el mismo título, en lo principal de esta pieza.

VII.- PETICIONES CONCRETAS.

En virtud de todo lo antes dicho, y en mérito de las normas legales previamente citadas, solicitamos a S.S. tenga a bien declarar lo siguiente, o lo que estime en derecho conforme al mérito del proceso, a saber:

- 1.- Se declare la validez de la reserva de derechos efectuada en el finiquito.
- 2.- Que el despido de que fui objeto es improcedente, indebido e injustificado.
- 3.- Condenar a la demandada al recargo legal del 30%, sobre la Indemnización por Años de Servicio, por la suma de \$4.403.597.-, conforme lo dispone el artículo 168 del Código del Trabajo, o las sumas que se sirva fijar S.S.
- 4.- Que se declaré que no corresponde efectuar descuento del seguro de cesantía, por la suma de \$2.749.445.- conforme artículo 13 de la Ley 19.728, y ordene su reembolso a la suscrita, por constituir un despido improcedente.
- 5.- Se condene a pagar a la demandada reajustes de todas las sumas expresadas, y determinables, en el mismo porcentaje en que haya variado el Índice de Precios al Consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a aquel en que debió efectuarse el pago y el precedente a aquel en que efectivamente se realice, conforme al artículo 63 y 173 del Código del Trabajo.
- 6.- Costas.

POR TANTO,

De conformidad con lo dispuesto por los artículos 162, 168, 420 en relación a los artículos 425 y 446, y demás pertinentes del Código del Trabajo, **RUEGO A S.S.** se sirva tener por interpuesta Demanda en Procedimiento de Aplicación General, por despido injustificado, indebido e improcedente, y en forma conjunta, Demanda por Cobro de Prestaciones que se indican, en contra de mi ex empleador **BANCO ESTADO CENTRO DE SERVICIOS S.A.**, sociedad del giro de su denominación, Rol Único Tributario 99.578.880-2, representada legalmente conforme a lo dispuesto en el artículo 4º del Código del Trabajo por don **DENIS ALFREDO DAROCH GUTIERREZ**, ingeniero, cédula nacional de identidad número 9.537.295-3, ambos domiciliados en calle Nueva

York N° 9, piso 3, Comuna y ciudad de Santiago, Región Metropolitana; con el objeto que se declare injustificado, indebido o improcedente el despido del que fui objeto, condenando a la demandada a las siguientes indemnizaciones, o a lo que S.S. determine conforme al mérito del proceso:

- 1.- Se declare la validez de la reserva de derechos efectuada en el finiquito.
- 2.- Que el despido de que fui objeto es improcedente, indebido e injustificado.
- 3.- Condenar a la demandada al recargo legal del 30%, sobre la Indemnización por Años de Servicio, por la suma de \$4.403.597.-, conforme lo dispone el artículo 168 del Código del Trabajo, o las sumas que se sirva fijar S.S.
- 4.- Que se declaré que no corresponde efectuar descuento del seguro de cesantía, por la suma de \$2.749.445.- conforme artículo 13 de la Ley 19.728, y ordene su reembolso a la suscrita, por constituir un despido improcedente.
- 5.- Se condene a pagar a la demandada reajustes de todas las sumas expresadas, y determinables, en el mismo porcentaje en que haya variado el Índice de Precios al Consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a aquel en que debió efectuarse el pago y el precedente a aquel en que efectivamente se realice, conforme al artículo 63 y 173 del Código del Trabajo.
- 6.- Costas.

SEGUNDO OTROSÍ: Pido a S.S. en virtud de lo dispuesto en el artículo 442 del Código del Trabajo, autorizar que las notificaciones en el presente proceso se efectúen a los correos electrónicos andres.rojas@rqlabogadoslaborales.com, nicolas.galdames@rqlabogadoslaborales.com y juan.bustos@rqlabogadoslaborales.com

TERCER OTROSÍ: Ruego a S.S. tener por acompañados, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 490 del Código del Trabajo, sin perjuicio de ser incorporada en la oportunidad procesal correspondiente, los siguientes documentos:

- 1.- Carta de despido, de fecha 12 de abril de 2024.
- 2.- Finiquito de fecha 25 de abril de 2024.
- 3.- Correo electrónico con denuncia interna de fecha 24 de enero de 2024.
- 4.- Notificación resultado investigación interna, de fecha 11 de marzo de 2024.
- 5.- Correo electrónico de fecha 26 de marzo de 2024, dirigido a Denis Daroch.

CUARTO OTROSÍ: Ruego a S.S. se sirva tener presente que designo como abogado patrocinante y apoderado a don ANDRÉS EDUARDO ROJAS ZÚÑIGA, y confiero poder, igualmente, a don NICOLAS MANUEL



GALDAMES FLORES y don JUAN RAMÓN BUSTOS WENDE, abogados habilitados para el ejercicio de la profesión, todos domiciliados en calle Santa Beatriz N°100, oficina 802, comuna de Providencia, ciudad de Santiago, Región Metropolitana, quienes firman electrónicamente en señal de aceptación.