



# Declaración Final

---

TELEFÓNICA & SINDICATO DE TRABAJADORES DE EMPRESA  
CONTRATISTA (2019)

25 de agosto de 2023

PUNTO NACIONAL DE CONTACTO DE CHILE, DIVISIÓN DE CONDUCTA EMPRESARIAL RESPONSABLE |  
SUBSECRETARÍA DE RELACIONES ECONÓMICAS INTERNACIONALES

## DECLARACIÓN FINAL

### Telefónica & Sindicato de trabajadores de empresa contratista

#### Contenido

<b>I. Introducción</b> .....	2
<b>II. Partes</b> .....	2
a) Identificación de la solicitante .....	2
b) Identificación de la empresa .....	2
<b>III. Cuestiones suscitadas</b> .....	2
a) Resumen de la solicitud de instancia específica .....	2
b) Resumen de la respuesta de la empresa.....	3
<b>IV. Evaluación del PNC sobre la instancia específica</b> .....	4
a) Cuestiones preliminares .....	4
b) Evaluación inicial.....	4
<b>V. Conclusión</b> .....	5
a) Observaciones y Recomendaciones del PNC .....	5

## **I. Introducción**

1. El Punto Nacional de Contacto de Chile (PNC) para las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales sobre Conducta Empresarial Responsable (Líneas Directrices), radicado en la División de Conducta Empresarial Responsable de la Subsecretaría de Relaciones Económicas Internacionales (SUBREI), emite por este acto su Declaración Final.
2. La Declaración Final describe el proceso y los resultados del análisis de la instancia específica, a la que se refiere. Está basada en la información recibida de las partes y las gestiones realizadas por el PNC. Si hubo información confidencial presentada ante el PNC en el curso del procedimiento, ella no ha sido revelada en esta declaración. Según las reglas de procedimiento del PNC chileno, éste siempre redactará una Declaración Final, la cual es pública, sea que haya sido precedida o no de una Declaración Inicial o buenos oficios.
3. La Declaración Final marca el cierre del procedimiento ante el PNC, sin perjuicio de que pueda haber una etapa de seguimiento.

## **II. Partes**

### **a) Identificación de la solicitante**

4. La solicitante es el Sindicato de Trabajadores de Konexia y trabajadores de Konexia (en adelante, la solicitante). Konexia S.A era una empresa prestadora de servicios de *call center* que tenía como único cliente a Telefónica Chile S.A. y Telefónica Móviles Chile S.A (en adelante, Telefónica o la empresa).

### **b) Identificación de la empresa**

5. Telefónica, empresa multinacional de telecomunicaciones, con presencia en distintos países de Europa y América.

## **III. Cuestiones suscitadas**

### **a) Resumen de la solicitud de instancia específica**

6. Con fecha 6 de junio de 2019, la solicitante presentó una solicitud de instancia específica ante el PNC chileno, que identifica supuestas vulneraciones a las Líneas Directrices por parte de la empresa.
7. En conformidad a lo informado por la solicitante, dichas vulneraciones se referirían a irregularidades de pagos, vulneración de derechos fundamentales y prácticas antisindicales, por parte de Konexia, hechos por los cuales se habría demandado subsidiariamente a Telefónica.
8. Señala que el 2 de mayo de 2019, Konexia habría dado aviso al Presidente del sindicato, que ese día se cerraba la empresa y que, por lo tanto, los pagos de sueldos y finiquitos debían resolverse con Telefónica. Al día siguiente, Konexia envió por escrito los avisos de término de contrato de trabajo a sus trabajadores, invocando la causal de necesidades de la empresa (artículo 161, inciso 1, Código del Trabajo). En la primera reunión del sindicato con Telefónica Movistar, específicamente con su gerente de relaciones laborales y su jefe jurídico, la empresa habría manifestado que reconocerían a 271 trabajadores de Konexia (de un total de 340). La solicitante señala, además, que Telefónica no estaba

dispuesta a pagar a los trabajadores sus "finiquitos", de acuerdo a la legislación sobre subcontratación, sino que usó la figura de la "transacción", lo que no correspondería al término de una relación laboral. El 04 de junio de 2019, Telefónica envió un correo electrónico a los trabajadores de Konexia, informándoles que les pagarían un "finiquito", tratándose, en realidad, según la solicitante, de una "transacción" sin reserva de derechos o acciones legales por las prestaciones pagadas, lo que vulneraría los derechos de los trabajadores.

9. La solicitante identifica supuestos incumplimientos por parte de la empresa, a los siguientes capítulos de las Líneas Directrices:

1. Capítulo IV. Derechos Humanos.
2. Capítulo V: Empleo y Relaciones Laborales.

10. El resultado esperado por la solicitante, mediante el procedimiento del PNC, es el siguiente:

1. El pago, en subrogación, de las remuneraciones, beneficios e indemnizaciones legales (de acuerdo a los artículos 183-A y siguientes del Código del Trabajo).
2. El pago de los fueros maternales, de licencia médica y sindicales, de acuerdo a la normativa establecida en el Código del Trabajo y los convenios internacionales de la OIT, en específico los relativos a libertad sindical, derechos de maternidad, no discriminación, etc.
3. El pago de compensación de cuotas sindicales, en relación a los trabajadores afiliados que dejaron de pertenecer a la organización, en virtud de los actos antes mencionados.

## b) Resumen de la respuesta de la empresa

11. Con fecha 25 de junio de 2019, Telefónica envió carta de respuesta al PNC, señalando:

- Como empresa mandante, se habría enterado de la desvinculación de los trabajadores de Konexia, sólo a través de una carta recibida de esa compañía, el mismo día de los despidos (03 de mayo de 2019), sin dar cumplimiento al contrato suscrito con Telefónica. El motivo expresado por Konexia obedecería a la imposibilidad comercial y financiera de seguir operando, debido al bajo tráfico y flujo de ventas impuesto por Telefónica, al quitarle áreas de negocio y externalizar las operaciones que realizaba Konexia al extranjero, en países como Colombia y Perú.
- Telefónica respondió a Konexia, mediante carta, su decisión de terminar las relaciones comerciales entre ambas empresas, en vista del cierre abrupto de las operaciones informado por Konexia, sin cumplir las formalidades exigidas en los contratos vigentes entre ambas empresas, el despido notificado por Konexia a sus trabajadores sin previo aviso y el no cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales por parte de Konexia.
- Agrega que, en su calidad de empresa principal o mandante en régimen de subcontratación, tendría facultad de definir el instrumento a suscribir con los trabajadores subcontratados. En este caso, se ofreció la firma de una "transacción" por escritura pública. Telefónica no podría extender "finiquitos de trabajo", por cuanto

este instrumento sólo podría ser otorgado por el empleador, según el Art. 177 del Código del Trabajo.

- Adicionalmente, señala que la “transacción” correspondería a uno de los instrumentos que el mismo Código del Trabajo considera como título ejecutivo, en su Art. 464, y no menoscabaría los derechos de los trabajadores, toda vez que a través de ella se reconoce la prestación de servicios por parte del trabajador - en régimen de subcontratación - y el término de su relación laboral con su empleador, y se procede al pago de las prestaciones laborales que le corresponden por concepto de “finiquito”.
- Asimismo, informa que quedó estipulado en las transacciones, una reserva de acciones por parte de los ex trabajadores de Konexia, respecto de esta compañía, en relación a las diferencias que pudieran surgir con respecto a las prestaciones laborales que se les pagó y de otros derechos derivados de la relación laboral que no estaban indicados expresamente en las transacciones.
- También afirma que el otorgamiento de transacciones nunca habría sido objeto de cuestionamientos por parte de tribunales del trabajo, de otros trabajadores, ni de otras organizaciones sindicales. Tampoco habría recibido observaciones o reparos por parte de la Dirección del Trabajo.
- Finalmente, informa que a la fecha de su carta de respuesta, 252 trabajadores de Konexia - de un total de 271 - habían firmado la transacción, percibiendo cada uno de ellos el pago de las prestaciones laborales que le correspondían por concepto de finiquito de trabajo. Adicionalmente, recalca que dicho proceso se habría llevado a cabo ante la fiscalización de la Dirección del Trabajo, a través de su Unidad Inspectiva de Oficio, quienes asistieron personalmente a la firma de las transacciones por escritura pública.

## **IV. Evaluación del PNC sobre la instancia específica**

### **a) Cuestiones preliminares**

12. La cuestión preliminar es si el PNC de Chile es competente para conocer del asunto.
13. Para determinar aquello, se requiere verificar dos requisitos: (1) que la empresa requerida sea una empresa multinacional y (2) que los hechos hayan ocurrido en territorio chileno o que, ocurriendo en país extranjero sin PNC, la empresa multinacional sea chilena.
14. Respecto al primer requisito, la empresa requerida es de carácter multinacional debido a que tiene entidades en distintos países y puede coordinar sus actividades en todas ellas. Por tanto, se cumple el primer requisito.
15. En cuanto al segundo requisito, los hechos ocurrieron en territorio chileno. De esta forma, se cumple el segundo requisito y, con ello, el PNC chileno es competente para conocer del asunto.

### **b) Evaluación inicial**

16. Para determinar si la cuestión planteada merece mayor consideración, el PNC debe establecer si la cuestión es de buena fe y si está en relación con las Líneas Directrices. En ese contexto, el PNC tiene en cuenta los criterios siguientes:
  1. La identidad de la parte afectada y su interés en la instancia.

2. Si la cuestión planteada en la solicitud es significativa y está justificada.
  3. Si pareciera existir una conexión entre las actividades de la empresa y la cuestión planteada en la instancia específica.
  4. La pertinencia de la legislación y procedimientos concurrentes al caso, incluyendo de las resoluciones judiciales.
  5. De qué manera cuestiones similares o las mismas del caso en particular han sido, o están siendo, tratadas en otros procesos locales o internacionales.
  6. Si la revisión de la instancia específica contribuirá al objeto y la eficacia de las Líneas Directrices.
17. Durante la tramitación de la instancia específica, el PNC realizó consultas con la Dirección del Trabajo. Tras varios intentos de comunicación con la solicitante, sin respuesta de su parte, y considerando las transacciones suscritas entre Telefónica y la amplia mayoría de los ex trabajadores de Konexia, sin cuestionamientos de la Dirección del Trabajo ni de los tribunales de justicia, se declara abandonada la instancia. Por consiguiente, no existe mérito para dar mayor consideración a la cuestión planteada.

## V. Conclusión

18. En virtud de lo anterior, el PNC emite esta Declaración Final, dando término a la instancia específica y haciendo recomendaciones, en atención a las circunstancias y antecedentes disponibles.

### a) Observaciones y Recomendaciones del PNC

#### 19. Recomendaciones para la empresa:

- Favorecer la implementación de procesos de debida diligencia basada en los riesgos, según las Líneas Directrices y la Guía de la OCDE de Debida diligencia para una Conducta Empresarial Responsable. Estos procesos son permanentes y consisten en identificar, prevenir y atenuar, los impactos negativos - reales o potenciales - de la actividad de la empresa y sus relaciones comerciales, e informar sobre cómo se abordan (Párrafos 11, 12 y 13, Capítulo II; párrafo 5, Capítulo IV; Líneas Directrices 2023).
- Fomentar, en la medida de lo posible, que sus socios comerciales y su cadena de valor apliquen estándares de conducta empresarial responsable e implementen procesos de debida diligencia basada en los riesgos, conforme a las Líneas Directrices, particularmente respecto de sus capítulos IV: Derechos humanos, y V: Empleo y relaciones laborales.
- Esforzarse por prevenir y atenuar los impactos negativos - particular, pero no exclusivamente, sobre los derechos de los trabajadores - directamente relacionados con sus actividades, productos o servicios, en virtud de una relación comercial, incluso si la empresa no contribuyó a generar dichos impactos. Para ello, se espera que use su influencia con la otra entidad que causa el impacto negativo, pero esto no debe interpretarse como una transferencia de la responsabilidad de dicha entidad hacia la empresa (Párrafo 13, Capítulo II, Líneas Directrices 2023).

- En su calidad de empresa principal, vigilar el respeto - por parte de las empresas subcontratistas con las cuales contrata - de los derechos laborales de los trabajadores de éstas y usar su influencia para promover ese respeto.

\*\*\*

Si el PNC ofrece sus buenos oficios o bien, en su Declaración Final, hace recomendaciones a la empresa, ello en ningún caso debe interpretarse como una afirmación de que la multinacional requerida haya incumplido las Líneas Directrices.

Las Líneas Directrices señalan que durante el desarrollo del procedimiento se mantendrá la confidencialidad del mismo. La información y las opiniones proporcionadas durante los procedimientos se mantendrán bajo confidencialidad, salvo que la parte en cuestión diese su consentimiento para la divulgación de tal información u opiniones o cuando la no divulgación resultara contraria a las disposiciones establecidas en la legislación nacional.

En conformidad al principio de transparencia que rige las funciones del PNC, las declaraciones finales se publican en el sitio web del PNC y son traducidas al inglés, informadas y enviadas al Grupo de Trabajo de la OCDE sobre Conducta Empresarial Responsable.

Antes de que se emita la Declaración Final, se otorga a las partes la oportunidad de hacer comentarios sobre el borrador de ésta, teniendo presente que la redacción de la declaración es siempre responsabilidad del PNC, quien definirá la versión final del documento.

**Felipe Henríquez Palma**

Punto Nacional de Contacto de Chile para las Directrices OCDE  
Jefe División Conducta Empresarial Responsable – SUBREI

FHP/VMG/BPB  
PNC Chile