

# REDACCIÓN DE SESIONES

1

## COMISIÓN INVESTIGADORA SOBRE FISCALIZACIÓN LABORAL EN SUPERMERCADOS

Sesión 9ª, celebrada en miércoles 6 de junio de 2007,  
de 10.53 a 12.13 horas.

### VERSIÓN TAQUIGRÁFICA

Preside el diputado señor Carlos Montes.

Asisten los diputados señores Mario Bertolino, Julio Dittborn, Tucapel Jiménez, Patricio Melero, Carlos Recondo y Samuel Venegas.

Además, concurren como invitados los señores Francisco Ortúzar, gerente de Recursos Humanos de D&S; Sergio Mejías, abogado corporativo laboral de D&S; Joaquín Cabrera, jefe de la División de Relaciones Laborales de la Dirección del Trabajo; Claudio Aravena, vicepresidente de Relaciones Internacionales de la Confederación Nacional de Trabajadores del Comercio, Producción y Servicios, y la señorita Claudia Aravena.

### TEXTO DEL DEBATE

El señor MONTES (Presidente).- En el nombre de Dios y de la Patria, se abre la sesión.

El señor Secretario va a dar lectura a la Cuenta.

*-El señor MUGA (Secretario) da lectura a la Cuenta.*

El señor MELERO.- Señor Presidente, ¿por qué vamos a recibir al presidente del Sindicato de la Empresa Supermercados Unimarc si ya escuchamos a los dirigentes sindicales de Unimarc?

El señor MONTES (Presidente).- Porque él consideró que había sido excluido un sector de los trabajadores, por lo que pidieron asistir. Por esa razón, se ha incluido en la sesión de hoy.

Se suspende la sesión por algunos minutos para ir a votar a la Sala.

*-Transcurrido el tiempo de suspensión:*

## REDACCIÓN DE SESIONES

2

El señor MONTES (Presidente).- Continúa la sesión.

Ofrezco la palabra al señor Claudio Aravena, vicepresidente de Relaciones Internacionales de la Confederación Nacional de Trabajadores del Comercio, Producción y Servicios.

El señor ARAVENA.- Señor Presidente, agradezco su atención, pues voy a presentarles un problema especial y particular, que destaca por su importancia y gravedad. Entiendo que ésta es una Comisión investigadora abocada a otras materias, por lo que nos parece muy importante que podamos exponer y que conozcan esta situación especial.

A mi lado se encuentra la señora Claudia Aravena, quien es la actora principal de un problema ocurrido, que no es un hecho aislado, sino, por el contrario, muy recurrente. En consecuencia, pido que le dé la palabra.

El señor MONTES (Presidente).- Tiene la palabra la señora Claudia Aravena.

La señora ARAVENA (doña Claudia).- Buenos días, señor Presidente.

Tengo veintiún años y trabajé en Ripley Mall Florida Center, como asesora de modas. En esa condición llegué a trabajar a la tienda el viernes 27 de abril, día en que tuve un problema con mis pantalones, por lo cual tomé un cinturón en promoción y me lo puse delante de todas mis compañeras.

Al momento de salir a colación -al salir de la tienda nos revisan-, la guardia me dijo que el cinturón era de la tienda. Yo asentí y les dije que me lo había puesto porque tenía problemas con mis pantalones. En seguida, se lo entregué y salí de la tienda. Después de salir, no pasaron cinco minutos y salió a buscarme gente de Seguridad. Me hicieron entrar al local, pero no me dicen ni me explican qué estaba pasando. Lo único que vi fue que los guardias subían y bajaban, pero nadie me explicaba nada.

Posteriormente, llegó un guardia que me tomó del brazo y me quiso meter a un calabozo en el que retienen a los mecheros cuando los descubren, lo cual no permití. Le pedí que por favor me dejara hablar con alguien y me explicaran qué estaba pasando, pero no me dejó hablar ni con supervisores ni con gerentes ni con nadie. Lo único que hicieron fue dejarme sentada ahí y poner un foco en mi cara. Eso está ubicado en el acceso por donde ingresa todo el personal de la tienda.

Pasados unos veinte minutos, llegó Carabineros, quienes tampoco me dejaron hablar. Sólo me dijeron que tenía derecho a guardar silencio, a un abogado y que estaba detenida por robo. Después me llevaron y subieron a una camioneta y me llevaron a un consultorio, donde me esposaron junto a otras personas. Me pasearon por todo el consultorio, al que me llevaron para constatar lesiones, que no tenía, por cuanto yo venía de mi lugar de trabajo.

Posteriormente, me llevaron a la 36ª Comisaría de La Florida, donde me informaron que debía pasar la noche en el recinto. Pasé toda la noche en un

## REDACCIÓN DE SESIONES

### 3

calabozo, junto con otras personas, y a las 6.30 ó 7.00 de la mañana me llevaron a la Fiscalía.

Cuestión aparte son todas las cosas que pasé y la gente con la que estuve. Esas personas están acostumbradas a eso, pero una no lo está.

Después pasé a una audiencia en la que la jueza dictaminó que yo no podría entrar durante un año ni a Ripley Mall Florida Center ni a Ripley Plaza Vespucio, excepto a firmar mi finiquito.

Al lunes siguiente, me dirigí a la tienda -antes había ido al médico- y entregué una licencia por siete días, la cual fue recibida por la tienda. Después volví a ir al médico y me extendió otra licencia por ocho días más, la cual no me fue recibida por la tienda.

El 15 de mayo me llegó la carta de despido, en que se señala que la causal es por falta de probidad.

El día 30 de mayo tuve un careo con la empresa en la Inspección del Trabajo, en que la única opción que ellos me dieron para cambiar la causal de despido era que yo renunciara a la empresa. Eso sí, en la Inspección del Trabajo quedó constancia de todo lo que pasó y de que estoy con un proceso penal pendiente, período en el que no puedo cometer ningún error, como que me sorprendan en estado de ebriedad o cometiendo algún acto como el que me involucró en esta situación.

El señor MONTES (Presidente).- Tiene la palabra el señor Claudio Aravena.

El señor ARAVENA.- La situación puntual nos parece de extrema gravedad. Si bien se trata de una situación puntual, hechos como el descrito se producen en forma cotidiana en tiendas y supermercados.

No queremos cerrar los ojos y decir que no hay trabajadores que en algún momento hayan cometido algún acto reprochable y que no se hayan llevado alguna prenda de su lugar de trabajo. Eso sí ha sucedido. Pero situaciones como la descrita ocurren en forma permanente en cualquier tienda o supermercado del país.

Nos parece que las actuaciones –que a lo mejor no tienen que ver con la filosofía de las empresas- de las áreas de seguridad implementadas por las empresas finalmente exceden absolutamente el ámbito de sus atribuciones. Además, si la seguridad es una parte interna de la empresa, entonces el responsable final es ésta.

Aquí estamos ante una situación en que las personas de seguridad se exceden en sus funciones, pero, en general, las empresas no asumen la responsabilidad de solucionar el problema del trabajador. En consecuencia, nos encontramos con trabajadoras jóvenes, como la señora Claudia Aravena, que prácticamente quedan marcados para poder seguir desarrollándose en su vida laboral.

La señora Aravena nos comentó que ya ha ido a dos entrevistas de trabajo y que lo primero que le preguntan es por qué dejó de trabajar en Ripley si es una gran empresa. Obviamente, ella todavía sigue sin trabajo.

## REDACCIÓN DE SESIONES

### 4

Nosotros sólo queríamos poner la atención en esto, que ustedes escucharan a la trabajadora y decirles que lo que a ella le sucedió no es una situación aislada, sino que ocurre en muchas tiendas, en muchos lugares y con muchos trabajadores.

El señor MONTES (Presidente).- En primer lugar, agradezco los antecedentes entregados por ustedes.

El tema específico deberíamos tratarlo posteriormente. Para nosotros sería de mucha importancia que pudiera recopilar mayor información acerca de casos con las mismas características del descrito y que se repitan particularmente en supermercados.

Entiendo que hay un acuerdo con la Fiscalía en la manera de tratar ese tipo de situaciones. Para la Comisión sería bastante bueno poder objetivar el tema y conocerlo en detalle.

Tiene la palabra el señor Claudio Aravena.

El señor ARAVENA.- Señor Presidente, generalmente, las personas que llegan a la Fiscalía no tienen experiencia. La señora Aravena no la tiene. Para esa gente hay abogados defensores, pero pareciera ser que éste finalmente no es muy defensor de las personas, porque la primera recomendación que hace a la persona afectada es decirle: "A todo lo que le diga el juez respóndale que sí. Reconozca absolutamente todo, porque eso le permitirá salir en libertad en forma inmediata". Eso fue lo que el abogado defensor le sugirió a la señora Aravena. Por tanto, ella asumió una responsabilidad que no le correspondía, porque, si no, de acuerdo con lo que le dijo el abogado defensor, quedaría detenida.

En consecuencia, ése también es un tema que debemos resolver: analizar cómo funcionan hoy los abogados defensores.

El señor MONTES (Presidente).- Independientemente de que conversemos con usted en otra oportunidad, podríamos analizar esta materia como tal, porque también conozco casos de supermercados en que incluso selectivamente se les dice a los trabajadores: "Mire, usted cometió tal delito", aunque no sea así, como una forma de tener un control interno. Eso ocurre sobre todo en los supermercados más pequeños.

Finalmente, agradecemos al señor Claudio Aravena y a la señora Claudia Aravena por su asistencia a esta Comisión y por la entrega de este testimonio.

A continuación, escucharemos a los señores Francisco Ortúzar, gerente de Recursos Humanos de D&S, y Sergio Mejías, abogado corporativo laboral de D&S, a quienes agradezco su presencia y participación en esta Comisión.

Habíamos insistido en invitar al señor Enrique Ostalé porque teníamos antecedentes de que él pretendía realizar ciertas modificaciones en la manera en que ha operado la empresa D&S. Desde luego, nos interesaba conocer su diagnóstico y la visión que tiene hacia el futuro.

Tiene la palabra el señor Francisco Ortúzar.

## REDACCIÓN DE SESIONES

### 5

*-El invitado complementa su intervención con una presentación en sistema data show.*

El señor ORTÚZAR.- Señor Presidente, agradezco la invitación que nos han extendido para participar en esta Comisión.

Queremos compartir con ustedes nuestra visión respecto del tema de recursos humanos y de los colaboradores que trabajan en la compañía.

En primer lugar, me gustaría precisar quiénes somos y qué no somos, cuáles son las ventas de D&S y qué representa en la industria chilena.

El PIB de Chile asciende a 137 mil millones de dólares y su gasto a 74 mil millones de dólares. El gasto en consumo asciende a los 31 mil millones de dólares. D&S representa el 8 por ciento del gasto en consumo de la población nacional.

Hoy nos vamos a enfocar en la empresa Líder, una de las más importantes que tenemos.

En cuanto a la composición de las ventas de nuestros supermercados, un 34,9 por ciento corresponde a productos perecederos, que se consumen prácticamente todos los días; un 46,7 por ciento a abarrotes, que abarca a productos de gran consumo, un 15,9 por ciento a no comestibles, es decir, electrónica, ropa, decoración, camping y bazar, y el año pasado la empresa de farmacia representaban el 2,5 por ciento del total de ventas de nuestra empresa.

Nuestra empresa realiza sus operaciones desde Arica a Punta Arenas, con 105 locales a lo largo del país. Nuestro modelo de negocio está enfocado a tener siempre los precios bajos para nuestros clientes y por ello nos han privilegiado.

Asimismo, entendemos que la empresa ha sido un actor relevante en el desarrollo del país. Desde 1997 hasta 2006, hemos incorporado el doble de salas de venta y aumentado más de tres veces los metros cuadrados de exposición.

Hecho el resumen respecto de lo que somos en Chile, me voy a enfocar en nuestros recursos humanos.

Primero entregaré algunos datos generales.

Desde el 2000 a la fecha hemos aumentando en 300 por ciento la oferta de trabajo formal. De 12 mil colaboradores que trabajaban en nuestra compañía en ese año hemos subido a más de 35.000 colaboradores que empleamos directamente. El 55 por ciento de ellos son mujeres. Entendemos que somos una muy buena opción de trabajo para ellas, lo cual permite que muchos hogares de nuestro país cuenten con un segundo ingreso.

En la compañía se producen más de 1.800 ascensos por año. Nosotros mismos capacitamos a nuestra gente para promoverla a cargos que involucran mayores responsabilidades y desafíos.

El señor MONTES (Presidente).- Usted habla de 35 mil colaboradores directos. ¿Cuántos son los indirectos?

## REDACCIÓN DE SESIONES

### 6

El señor ORTÚZAR.- Nuestros colaboradores indirectos, como los que se ocupan del aseo o de la seguridad, son cerca de 2.500 personas.

El señor MONTES (Presidente).- ¿En todo el sistema?

El señor ORTÚZAR.- Sí, señor Presidente, en todo nuestro sistema.

El señor MELERO.- Me llama la atención que utilice el concepto de “colaborador” en vez del de “trabajador”. ¿Eso obedece a una política de la empresa? Lo pregunto porque no creo que sea un tema meramente semántico.

El señor ORTÚZAR.- Estamos convencidos de que todos colaboramos para que a la empresa le vaya mejor o peor. Por eso ocupamos el término “colaborador”. Es algo que está muy arraigado en la cultura de la compañía. Ésta es una empresa que tiene más de cincuenta años y este año celebramos el 50° aniversario de la apertura del primer local Almac, en la calle Irarrázaval, en Santiago. No sé si alguno de ustedes lo recuerda, pero fue un icono en ese momento en nuestro país, ya que fue el primer autoservicio en Chile.

El aniversario fue en abril, pero vamos a celebrarlo en septiembre, como un icono en el comercio nacional, ya que se trataba de un concepto que no existía en Chile y que fue ingresado por nuestra cadena.

Por lo tanto, desde esa época, hablamos de colaboradores.

Nuestros colaboradores son capacitados, a lo menos, dos veces al año en distintas funciones, para que vayan ascendiendo y perfeccionando su labor.

Tenemos 105 comités paritarios constituidos en nuestros locales.

El señor MEJÍAS.- Esto implica una participación conjunta de representantes de los trabajadores y de la empresa en materias de seguridad, lo cual nos ha permitido alcanzar un índice bastante razonable de accidentes en relación con la media nacional. Nuestra tasa de accidentabilidad es cercana al 8 por ciento, en un contexto donde la tasa nacional es del 11,2 por ciento y, en nuestro sector, superior al 9 por ciento.

El señor ORTÚZAR.- Contamos con 2.800 colaboradores que actúan como jefaturas. Se trata de gente que ha estado trabajando durante un buen tiempo con nosotros, que se ha capacitado y que ha adquirido nuevas responsabilidades, por lo que puede asumir cargos de jefatura en nuestros establecimientos.

Un dato interesante que quiero compartir con ustedes es que cada uno de nuestros supermercados está dentro del 2 por ciento de las empresas más grandes de Chile.

El señor MONTES (Presidente).- ¿Con qué marcas están operando?  
¿Ekono, Líder?

El señor ORTÚZAR.- Principalmente Líder. Ekono es una marca muy pequeña que está recién partiendo nuevamente, con otro formato, que es muy pequeño.

## REDACCIÓN DE SESIONES

7

El señor MONTES (Presidente).- ¿Todo el análisis expuesto por usted incluye los establecimientos Ekono?

El señor ORTÚZAR.- Sí, los Ekono son sólo diez locales de 300 metros cuadrados cada uno, así es que no son muy relevantes.

El señor MELERO.- ¿La retiraron y ahora está volviendo?

El señor ORTÚZAR.- La marca existía, se retiró hace tres o cuatro años y ahora está volviendo.

El señor MONTES.- (Presidente).- En lugar del Líder Vecino.

El señor ORTÚZAR.- De Ekono pasaron a llamarse Líder Vecino, pero estos nuevos Ekono son locales muy pequeños ubicados en Santiago. Son supermercados muy de barrio, pues se trata de locales con una sala de ventas de 300 metros cuadrados. Los otros locales tienen salas de ventas de más de 2 mil metros cuadrados.

El señor MONTES (Presidente).- ¿En el análisis que usted nos está exponiendo incluye a Ekono?

El señor ORTÚZAR.- Sí.

El señor MELERO.- Quiero entender mejor la información que nos entrega. ¿Cada supermercado que opera bajo la marca Líder está dentro del 2 por ciento de la mayores empresas de Chile?

El señor ORTÚZAR.- Sí, cada uno de ellos.

El señor MELERO.- ¿De los 105 locales?

El señor ORTÚZAR.- Sí, señor diputado.

Hay cerca de 750 mil empresas en Chile y nuestros locales están dentro del 2 por ciento de las más grandes del país.

También queremos compartir con ustedes los beneficios que otorgamos a nuestros colaboradores y que ellos valoran de muy buena forma. Ciertas organizaciones externas a la compañía también los valoran en alto grado.

Los beneficios que entregamos son los siguientes:

-Premio al Mejor Colaborador por Supermercado. Se trata de un premio de reconocimiento en dinero.

-Beca Rosita Pineda. Capacitamos a los mejores colaboradores en un curso formal de dos a tres días en una instancia distinta al supermercado, para formarlos y darles herramientas de trabajo.

-Premio al mejor de los mejores.

## REDACCIÓN DE SESIONES

### 8

-Becas de estudios para colaboradores e hijos de colaboradores. Este año hemos entregado más de 1.400 becas de estudio desde Arica a Punta Arenas. Ayudamos a las familias para que sus niños también puedan acceder a la educación formal.

-Reconocimiento de antigüedad.

-Premio identificación de valores de la compañía.

-Premio superación personal.

-Premio súbete al carro. Cuando un colaborador atiende bien a un cliente, hay un reconocimiento de palabra y monetario.

-Premio del millón. Los mejores colaboradores en atención a clientes también tienen acceso a ganar un millón de pesos en una instancia superior.

-Bono por venta y por pérdida (venta-brecha). Los locales que cumplan sus metas de ventas también son premiados.

-Bono por resultados. Si al local le va bien, a los colaboradores también les va bien.

-Estímulos de cajas. Consiste en un estímulo adicional para quienes están en el área de caja. Pueden acceder a una mayor remuneración.

-Financiamiento de estudios. Todos nuestros colaboradores pueden acceder a este financiamiento.

-Seguro complementario de salud.

-Bono por matrimonio.

-Bono por nacimiento de un hijo. También entendemos que tenemos que ayudar a quienes están formando su familia. Ésta es una ayuda muy valiosa y muy requerida por los colaboradores.

-Bono por fallecimiento de cónyuge o hijo. Sabemos que no es una instancia muy agradable, pero, en esa situación, también requieren ayuda.

-Desayuno, almuerzo, onces y cena. En nuestros locales se les da alimentación en forma gratuita.

-Días recreativos para hijos de colaboradores. Entendemos que la familia también es parte de la vida del colaborador y queremos apoyarlo.

-Programa de vacaciones de invierno y verano.

-Nivelación de estudios. Quienes no han terminado la enseñanza media y están trabajando en la compañía tienen acceso a la posibilidad de terminar su Cuarto Medio.

-Concurso de pintura infantil.

## REDACCIÓN DE SESIONES

### 9

-Cartas de garantías. En caso de que alguien necesite pedir un crédito para su familia, nosotros garantizamos que trabaja en la compañía.

-Préstamos de salud, vivienda y educación.

-Convenios con farmacias.

-Convenios dentales y ópticos.

-Uniformes.

-Casinos.

-Caja de navidad.

-Actividades deportivas.

-Torta de cumpleaños.

-Fiesta de fin de año.

-Servicio de asistencia social. Contamos con más de cincuenta profesionales, a lo largo de todo Chile, que asisten a nuestros colaboradores, si ellos lo requieren.

-Reajustabilidad automática de sueldo por IPC cada seis meses. Cada seis meses, a todos nuestros colaboradores se les reajusta el sueldo por el IPC. Aquí no hay consulta ni preguntas. Es para todos.

El señor MONTES (Presidente).- ¿Por convenio colectivo?

El señor ORTÚZAR.- Sí, por convenio.

Continúo con el detalle de los beneficios.

-Ajuste real de rentas en base a revisión anual. A todos se les reajusta en forma real su renta de acuerdo con una revisión, por sobre el IPC.

-Asignación de movilización.

-Aguinaldo de fiestas patrias.

-Ayuda en caso de consumo de alcohol o drogas. Son programas formales de ayuda a los colaboradores.

En resumen, entregamos más de cuarenta beneficios, que hacen que la compensación mínima de a cada colaborador en la compañía sea de a lo menos 420 mil pesos. Otras cadenas han hecho presentaciones en la Comisión, al igual que la Asach, en que se ha tocado este tema.

El señor MONTES (Presidente).- ¿Qué incluye dentro de ese valor, además de las remuneraciones?

## REDACCIÓN DE SESIONES

10

El señor ORTÚZAR.- Incluye remuneraciones más todos los beneficios que he descrito. Y todos esos beneficios son para todos; no hay discriminación de beneficios.

El señor MONTES (Presidente).- ¿Cuál es la remuneración mínima?

El señor ORTÚZAR.- Actualmente es de 200 mil pesos. De ahí para arriba.

El señor MONTES (Presidente).- O sea, el que gana 200 mil pesos tiene además 220 mil pesos por beneficios de otra naturaleza.

El señor ORTÚZAR.- Así es.

La siguiente imagen muestra los reconocimientos que hemos tenido durante los años 2006 y 2007.

Fuimos elegida como una de las 35 mejores empresas para trabajar en Chile –fuimos la número 30, pero el ranking incluía 35- por el Instituto Great Place to Work, que es un instituto americano que hace encuestas en más de 60 países en todo el mundo y 30 mil colaboradores las contestan cada tres meses.

El señor MELERO.- ¿Ese ranking es del mundo o sólo de Chile?

El señor ORTÚZAR.- Es de Chile, pero el instituto trabaja en el mundo.

Nuestra empresa es el retail con el mejor clima laboral del país, según la misma institución.

Fuimos premiados como la empresa con mayor integración laboral de personas discapacitadas por la revista Capital.

Empresa privada con mayor responsabilidad social a nivel nacional, según la consultora Mori. Siempre habíamos estado bajo Codelco, pero este año estuvimos sobre esa empresa.

Estamos dentro de las quince empresas más admiradas en Chile, según el diario La Segunda y Adimark.

Fuimos distinguidos por nuestra responsabilidad social en el área de la educación por la Caja de Compensación La Araucana.

Somos la compañía de retail con mayor responsabilidad social de Chile, según la Fundación PROhumana.

Estamos dentro de las cinco empresas mejor evaluadas ante la pregunta de si la empresa prohíbe prácticas antisindicales, también de la Fundación PROhumana, encuesta realizada a 500 colaboradores que la Fundación elige aleatoriamente, sin que nosotros tengamos acceso a esa información.

Fuimos galardonados con el Premio al buen ciudadano empresarial, otorgado por la Cámara Chileno-Norteamericana de Comercio, Amcham.

## REDACCIÓN DE SESIONES

### 11

Todos estos reconocimientos los he citado porque parte importante de ellos se basan en encuestas aleatorias de las fundaciones, tanto a colaboradores como a público en general.

En lo que respecta a la legislación laboral, la empresa respeta a cabalidad la ley vigente. Tenemos más de 1.200 visitas de las inspecciones del trabajo durante el año 2006 y sólo un 2 por ciento de multas.

Cumplimos con los horarios de trabajo, vacaciones, feriados, obligaciones provisionales, contrato formal de trabajo y todo lo que se refiere a la protección de la maternidad, con un 55 por ciento de mujeres. Somos muy respetuosos de la protección a la maternidad que establece la legislación.

Además, existen 53 sindicatos activos y un índice de 5 por ciento de sindicalización.

El señor MELERO.- Ese porcentaje está aproximado, porque la información que tenemos es que es de 4,8 por ciento.

El señor ORTÚZAR.- Es que ustedes tienen registrado 51 sindicatos, pero actualmente son 53.

El señor MELERO.- Sólo quiero saber si las cifras son exactas o aproximadas.

El señor ORTÚZAR.- Son exactas.

El señor MEJÍAS.- Perdón.

Ocurre que la cifra que ustedes tienen registrada no es exacta, porque actualmente hay dos nuevos sindicatos, que aumentan la cantidad que se manejaba en los últimos dos meses.

El señor ORTÚZAR.- Queríamos compartir con ustedes esta información, que refleja la realidad de nuestra compañía. Estamos dispuestos a contestar cualquier pregunta que estimen conveniente.

El señor MONTES (Presidente).- Señor Ortúzar, agradezco su presentación.

Tiene la palabra el diputado Patricio Melero.

El señor MELERO.- De la información que recibimos de parte de los sindicatos que estuvieron en la Comisión, se menciona que hay más de 90 razones sociales de un total de 105 locales. Prácticamente hay una razón social por supermercado.

Quisiera que nos explicara cuál es el motivo de tener tantas razones sociales, porque hemos comparado esto con otras cadenas de supermercados y ustedes se destacan en este sentido. Se diferencian del resto de cadenas, que registran menos.

## REDACCIÓN DE SESIONES

12

Entiendo que esa realidad se debe a razones tributarias, en que se deben considerar elementos propios de gestión, de la competencia entre un local y otro, porque sus realidades son diferentes, ya que, seguramente, un supermercado de Arica no tiene nada que ver con uno de Temuco, porque tienen particularidades propias.

Por lo tanto, me gustaría que nos explicaran cuál es la razón de esa política que ha implementado la empresa, porque muchos la entienden o la interpretan como una forma de evitar la sindicalización y la formación de sindicatos más grandes y, por consiguiente, de atenuar la capacidad de las organizaciones sindicales para representar fielmente los intereses de los trabajadores ante la empresa.

Así como el nivel de accidentabilidad de D&S es inferior al promedio nacional, lo cual es positivo, llama la atención el bajo nivel de sindicalización que presenta en comparación con el resto de las empresas del país.

El señor MONTES (Presidente).- Tiene la palabra el señor Francisco Ortúzar.

El señor ORTÚZAR.- En cuanto a la consulta sobre las razones sociales, cabe señalar que nuestra compañía, que tiene más de cincuenta años de historia, en sus inicios -como la mayoría de las empresas- tuvo muchas dificultades para medir el negocio, situación que se vino a solucionar sólo en los últimos años, gracias a la masificación de los sistemas informáticos, que permitieron diferenciar los gastos en cada uno de nuestros locales.

Ésa es la realidad histórica de cómo ha operado la compañía, modelo que, hasta donde entendemos, lo autoriza la legislación vigente y que hemos detectado como exitoso, debido a que nos ha permitido tener cada local con sus costos asociados de Arica a Punta Arenas, a pesar de sus distintas realidades y de que los negocios son levemente distintos. Si bien se utiliza una marca paraguas, hay realidades distintas que nos obligan a efectuar algunos tipos de diferenciación comercial.

No hay una razón distinta que explique lo anterior. De hecho, el que cada una de nuestras empresas esté dentro del 2 por ciento de las más grandes de Chile también es un elemento importante de considerar, de manera que creemos que no estamos atentando en contra de nadie ni llevando a cabo una práctica abiertamente dañina.

El señor MELERO.- ¿Y qué nos puede señalar respecto del bajo nivel de sindicalización?

El señor ORTÚZAR.- No nos podemos hacer cargo de eso. La legislación vigente establece el derecho a sindicalización y no nos oponemos a que nuestros colaboradores hagan uso de él, porque respetamos plenamente la ley. De hecho, nuestros ideales de beneficio y los niveles de aprobación que tenemos son muy superiores al de otras empresas de retail. No sé a que se debe que el nivel de sindicalización sea menor, puesto que -quiero decirlo claramente- no llevamos a cabo prácticas antisindicales, situación que ha sido ratificada por la encuesta elaborada por la fundación PROhumana. Sin embargo -voy a elucubrar un poco-, tal vez se deba a la gran cantidad de beneficios que otorgamos a nuestros colaboradores, motivo por el cual no requieren recurrir a otras instancias para acceder a ellos.

## REDACCIÓN DE SESIONES

13

El señor MONTES (Presidente).- Me llama bastante la atención la presentación hecha por el señor Francisco Ortúzar a la luz de los antecedentes que hemos recibido tanto en la Comisión como en forma directa de los trabajadores de Líder, sin perjuicio de que probablemente sean informaciones parciales. Me imagino que la empresa ha elaborado algún diagnóstico que le permita saber que algunas cosas no están bien en las relaciones con sus trabajadores y en cuanto a que hay aspectos que se deben mejorar y cambiar. Incluso, gente que asesora a la empresa me ha señalado que la gestión del señor Enrique Ostalé tiene por objeto recomponer las relaciones laborales, porque se han dado cuenta de que hay problemas.

En ese sentido, me gustaría que nuestros invitados hicieran un diagnóstico global de la situación, porque los dirigentes sindicales que han concurrido a la Comisión han dado a conocer una visión muy distinta y crítica sobre las condiciones laborales, particularmente en lo que dice relación con las prácticas antisindicales. De hecho, señalaron que los trabajadores que forman parte de un sindicato o constituyen una organización sindical autónoma no son bien vistos por la empresa, de manera que hay un clima de bastante temor al respecto. Cuando hace algunos días intenté reunir a trabajadores de supermercados de mi distrito, los únicos que tenían pánico de recibir la invitación eran los de Líder; los demás la recibían sin problema, sin perjuicio de si iban o no. Entonces, quisiera saber qué pasa.

En otras empresas nos han dicho que, a veces, es un problema de los que están a cargo de las tiendas o supermercados y no necesariamente es la política general de la empresa.

Otro tema que quiero tocar es el de las compensaciones. Si uno le plantea la cifra de 420 mil pesos a los trabajadores, se van a reír.

¿Nos podría entregar un detalle mayor de esos beneficios? ¿Qué ponderación le dan a cada uno de los factores para decir que el beneficio mínimo es de 420 mil pesos mensuales?

La Asociación Gremial de Supermercados de Chile no nos ha entregado ningún antecedente al respecto. Además, cada vez que mencionamos esa cifra en algún encuentro con los dirigentes sindicales, éstos se ríen.

En cuanto a los reponedores y a ley de subcontratación, ¿qué han hecho? Lo pregunto porque en su exposición no se refirió a ese tema.

El señor ORTÚZAR.- Siempre hay problemas y cosas que debemos mejorar. Y para allá vamos. Cada vez que identificamos algún problema, vamos mejorando.

En la empresa trabajan más de 35 mil personas y la política de la empresa es la que he expuesto a esta Comisión. Ahora, ¿puede haber malos usos de esa política? Así es. Y cuando se producen esos malos usos y se logran identificar, se toman las medidas correctivas del caso, correctivas hacia la jefatura, hacia los gerentes o hacia quién corresponda. Y siempre hay mejoras que se pueden hacer.

El señor MEJÍAS.- Y de manera proactiva, porque uno podría hacerse el ignorante y decir: "¡Oh!, pasó algo en Arica, pero no lo sabíamos". De hecho, ahora hay una nueva administración y nosotros mismos somos nuevos en la cadena.

## REDACCIÓN DE SESIONES

14

El señor MONTES (Presidente).- ¿Ustedes acaban de ingresar?

El señor ORTÚZAR.- En esta función, sí.

El señor MEJÍAS.- El señor Ortúzar lleva como cuatro meses en esta función y yo dos meses como abogado de la compañía.

Como decía, hay una actitud proactiva. Por ejemplo, hay una preocupación extremada en la compañía por el cumplimiento de la legislación laboral.

¿Y qué hacemos proactivamente? Hemos establecido una unidad de auditoría interna que va fiscalizando sorpresivamente, de manera interna, en cada supermercado, el cumplimiento de la legislación laboral, que esté la documentación, que estén los contratos, que se cumpla con la jornada de trabajo, etcétera, de modo tal de corregir aquellos problemas que detectemos, que a veces se producen por impericia o negligencia –en una compañía de 35 mil personas puede ocurrir ese tipo de cosas-, para evitar que se infrinja la legislación laboral.

El señor ORTÚZAR.- No hay una política antisindical. En los casos en que encontramos problemas, se atacan.

El señor MEJÍAS.- Hay un dato relevante al respecto, porque puede haber un criterio subjetivo en la consideración de lo que es o no antisindical. Pero hay un problema que es bien objetivo: la reforma legal del 2001 estableció un mecanismo por el que no sólo el trabajador o la organización afectados pueden establecer denuncias judiciales por prácticas antisindicales, sino que también lo puede hacer la propia Dirección del Trabajo, de oficio. Y nosotros no tenemos ninguna.

El señor MONTES (Presidente).- Hay otro indicador, que es la cantidad sindicatos. Ustedes están muy por debajo del promedio de la industria. Eso refleja algo.

El señor MEJÍAS.- Eso es verdad.

El señor ORTÚZAR.- Efectivamente, el 14 de enero entró en vigencia la nueva ley de subcontratación. Hemos recibido las visitas de la Dirección del Trabajo y hoy puedo afirmar que llevamos un 80 por ciento de avance en un caso particular, que es aplicable a toda la industria de supermercados y no sólo a nosotros: el caso de los cecineros. Llevamos un alto porcentaje de avance en la contratación de esos colaboradores. Es decir, estamos cerca de incorporar a esa gente a la compañía, porque antes, realmente, se producía una situación un tanto gris, de la cual teníamos que hacernos cargo, y lo hicimos.

El señor MONTES (Presidente).- Usted entregó una cifra: 35 mil trabajadores directos de la empresa y 2.500 funcionarios de apoyo a la empresa. ¿Los reponedores están incluidos en esa cifra?

El señor ORTÚZAR.- Dentro de los 2.500 funcionarios no están los reponedores.

El señor MONTES (Presidente).- ¿Cuántos son?

## REDACCIÓN DE SESIONES

15

El señor ORTÚZAR.- Los reponedores internos están dentro de la primera cifra. En cuanto a los reponedores externos, es muy difícil saber cuántos son, porque dependen de los proveedores. Estimo que pueden ser como 5 mil personas, pero no tenemos claridad de cuántos son y de que hagan su trabajo en nuestros supermercados todos los días, porque hay reponedores ruteros que pasan por diferentes supermercados, y no sólo de nuestra cadena. Por ejemplo, en regiones, pasan por distintas cadenas. Pero los internos están dentro de los 35 mil mencionados. Hemos ingresado una cantidad importante de reponedores.

El señor MONTES (Presidente).- ¿Existe la posibilidad de que nos haga llegar cifras desagregadas respecto de esa cifra de 420 mil pesos, de lo que corresponde a remuneraciones y a compensaciones adicionales?

El señor ORTÚZAR.- Es posible, señor Presidente, aunque tenemos ciertas aprensiones por la competencia.

El señor MONTES (Presidente).- Nos interesan los promedios.

Tiene la palabra el diputado Patricio Melero.

El señor MELERO.- No queremos el detalle. Cencosud entregó las cifras por grupos: cajeros, reponedores, jefes de sección, etcétera, sin entrar en el detalle. Entregó rangos. No nos interesa la información detallada.

El señor ORTÚZAR.- No tenemos inconveniente en compartir con ustedes esa información objetiva.

El señor MELERO.- Señor Presidente, repasando las intervenciones de los representantes sindicales, las de D&S deben haber sido de las más duras en contra de la empresa. Se utilizaron epítetos gruesos como “barbarie, injusticia, esclavitud, atropellos, amedrentamientos”, etcétera.

Obviamente, al escuchar su discurso, comparado con el de los dirigentes, nos damos cuenta de que algo está pasando que genera esa evaluación tan negativa de una empresa que presenta una forma muy positiva de relaciones, gastos, regalías, bonos, beneficios, capacitación, etcétera.

¿A ustedes les merece algún comentario esta situación? Me gustaría tener su visión general sobre esa materia.

En segundo lugar, quisiera saber lo ocurrido con el traspaso de jornadas *full time* a *part time*, elemento que se ha ido incorporando fuertemente, que también ha generado bastantes reclamos.

Por último, en el caso de los reponedores externos de las compañías, quisiera pedirles si pueden explicarnos cuál es la política de la empresa respecto de esos trabajadores, muchos de los cuales -según entiendo- pasan prácticamente toda la jornada dentro del recinto del supermercado. Por ejemplo, ¿qué política tiene la empresa en relación con el uso de los casinos? ¿O son tratados en forma absolutamente diferente por el hecho de tener un empleador distinto?

## REDACCIÓN DE SESIONES

16

El señor MONTES (Presidente).- Tiene la palabra el diputado Julio Dittborn.

El señor DITTBORN.- Señor Presidente, tal como lo señaló el diputado Melero, los epítetos de los trabajadores respecto de la empresa que representan fueron muy duros. Tal vez, nuestros invitados piensan que en general los trabajadores tienen opiniones muy negativas de sus empleadores, situación que ocurre en muchas empresas. Sin embargo, me llamó mucho la atención la situación de una empresa, Homecenter Sodimac, que tiene una política enteramente distinta respecto de sus trabajadores.

Tienen una razón social, un RUT y un sindicato a nivel nacional, con un solo presidente. Y aunque las opiniones que vertieron los dirigentes sobre la empresa fueron críticas en muchos aspectos, en el sentido de que faltaban beneficios, diría que el tono fue enteramente distinto.

El señor MONTES (Presidente).- Y con diversidad, porque algunos dirigentes pensaban de otra manera.

El señor DITTBORN.- Exacto, con opiniones diversas.

Entonces, uno siente que algunos empleadores ven al trabajador como un enemigo del cual hay que defenderse a priori. Entonces se utiliza todo tipo de instrumentos -muchas veces legales-, como, por ejemplo, tener muchas razones sociales, u otros.

Pero quizás la solución es enteramente distinta. Al ver la experiencia de Sodimac, que tiene un solo sindicato, se ve una relación humana y una opinión de los trabajadores diametralmente distinta respecto de su empleador.

En Chile, los empleadores, sobre todo de grandes empresas, tienen temor respecto del mundo laboral. Probablemente esa actitud viene de nuestra historia reciente. Me da la impresión de que tenemos que dar un paso cultural hacia una relación no de enemigos ni de confrontación con los trabajadores. Lo digo en términos subjetivos porque no trabajo en una empresa, y desconozco como es ése ambiente, que, probablemente, no es fácil.

Repito: creo que se pueden lograr -el ejemplo de Sodimac me impacto mucho- relaciones de otra naturaleza.

El señor MONTES (Presidente).- Quiero agregar algo a ese respecto.

Al observar el último movimiento del sector forestal, hace poco tiempo, me acordé de D&S, porque, por distintas razones -no sólo por los que asistieron a la comisión, sino también por gente que conozco directamente-, percibo demasiada bronca acumulada, independientemente de las encuestas que ustedes manejen, y eso se puede expresar en algún momento.

¿Cómo ven esa situación? Se hace necesario resolver el problema con una visión más moderna y con otra cultura de relación con el trabajo, porque hay que considerar el problema que se puede generar.

## REDACCIÓN DE SESIONES

17

El señor ORTÚZAR.- Esas situaciones no nos son ajenas; no son cosa que nos resbalen.

Efectivamente, nosotros leímos las intervenciones en esas audiencias –son públicas-, pero no nos podemos hacer cargo de lo que allí se dijo. De lo que sí nos podemos hacer cargo es de las instancias e iniciativas a nivel mundial, realizadas por fundaciones y gente externa a la compañía, que nos muestran que nuestra relación laboral no es tan terrible.

El instituto norteamericano Great Place to Work, realiza encuestas en más de 60 países, en Asia, Oceanía, América y Europa, y es un mecanismo que consideramos válido para medir la comunicación laboral y cómo el colaborador ve a la compañía. Esta encuesta es mundialmente reconocida y es una especie de termómetro para observar esa relación.

Great Place to Work, PROhumana y MORI -Market Opinión Research Institute- son consultoras internacionales que hacen encuestas en más de 60 países, con metodología universal.

La encuesta que nos califica dentro de las cinco empresas mejor evaluadas ante la pregunta de si la empresa prohíbe las prácticas antisindicales es algo objetivo. Se trata de 500 colaboradores encuestados, elegidos en forma aleatoria. Nosotros la consideramos una encuesta representativa.

El señor MEJÍAS.- Respecto de lo anterior, agregaría algo.

No obstante esos datos objetivos, evidentemente, nosotros como gestión de recursos humanos al interior de la compañía tenemos que hacernos cargo de esa sensación subjetiva.

Leímos la presentación hecha por los sindicatos y podemos decir que no hay ningún hecho puntual objetivo del cual se nos acuse que sea coherente con los epítetos tremendamente gruesos y fuertes que se expresaron. Pero seríamos ilusos si no nos hiciéramos cargo de esa sensación subjetiva.

Como decía el escritor inglés Chesterton, “no hay nada más objetivo que lo subjetivo”. Por lo tanto, tenemos que dar cuenta de esa subjetividad y hacernos cargo de ella; no nos deja indiferentes.

El señor ORTÚZAR.- Respecto al tema de los reponedores externos, en 2006 propiciamos la práctica de incorporar la reposición a la compañía. Incluso fuimos fiscalizados por el Fiscal Nacional Económico y tomamos algunos acuerdos que hoy estamos poniendo en práctica. En consecuencia, no tenemos ninguna incomodidad en contratar a los reponedores.

Sin embargo, surgió incomodidad y conflicto con nuestros proveedores, lo cual tampoco nos tiene contentos, porque no queremos tener esos conflictos. Efectivamente, hubo un dictamen de la fiscalía –somos muy respetuosos de los dictámenes- y estamos actuando de acuerdo a él. No nos incomoda profundamente esa situación, porque creemos que para el canal de distribución es mucho más eficiente esa forma de reponer que la que actualmente utiliza la industria. Estábamos explorando

## REDACCIÓN DE SESIONES

18

ese canal, pero tuvimos otros contratiempos que esperamos resolver de buena forma con nuestros socios proveedores.

Respecto a los contratos *full time* y *part time*, aún no comprendo la inquietud de fondo.

El señor MELERO.- Según los dirigentes sindicales, muchos trabajadores *full time* están pasando a *part time* y, por consiguiente, están teniendo rebajas en sus remuneraciones, pérdida de bonos o beneficios, etcétera, situaciones que los perjudica.

El señor ORTÚZAR.- Nosotros no tenemos esa visión. Debemos atender a nuestros clientes cuando van al supermercado.

Si van al supermercado un martes, a las 15.00 horas, observarán que no está lleno; sí lo está entre las 18.00 y las 21.00 horas. Por lo tanto, tenemos que adaptar nuestro horario a la adecuada atención de nuestros clientes. Eso es lo que hemos propiciado. Aquí no ha habido imposición alguna para cambiarse de un área a otra.

El señor MEJÍAS.- Existe un tema legal largamente discutido, incluso en la reforma del 2001: el famoso tema de los turnos cortados.

Aunque no lo dice expresamente la ley, los turnos cortados están prohibidos. Pero hay dictámenes de la Dirección del Trabajo que sistemáticamente establecen que ésa es la interpretación correcta, y creemos que efectivamente no se pueden cortar los turnos.

Hay empresas del sector que envían a un trabajador a colación a las 12 del día y vuelve a trabajar a las 4 de la tarde; es decir, tienen un período de colación larguísimo. Eso no se puede hacer, porque es ilegal. Pero tampoco podemos tener tiempos muertos vinculados a la atención a los clientes. Los peaks de atención en los supermercados se ubican en las horas más extremas, horario en que normalmente la gente sale de su trabajo. Por lo tanto, como no podemos tener turnos cortados –están prohibidos-, debemos tener trabajadores *part time* para abordar trabajos en ciertos horarios, porque un trabajador que ingresa a las 8 de la mañana no puede trabajar hasta las 19.00 horas, porque estaríamos violando las normas de sobre la jornada. Entonces, ahí existe un tema que merece atención legislativa.

Nosotros simplemente nos ajustamos a la dificultad legal que significa el no poder tener turnos cortados y, por lo tanto, a veces debemos tener a trabajadores con modalidad *part time* y no *full-time*.

El señor MONTES (Presidente).- El diputado Dittborn hizo una consulta respecto de la cultura empresarial. ¿Cómo se reacciona ante los trabajadores para evitar que ocurran situaciones delicadas?

El señor ORTÚZAR.- Culturalmente, no tenemos miedo a los trabajadores. De hecho, no hablamos de trabajadores, sino de colaboradores. A nuestro juicio, eso ya muestra un cambio cultural bastante profundo. Cuando alguien trabaja colabora con la empresa. Así que puedo afirmar que no tenemos miedo a los sindicatos.

## REDACCIÓN DE SESIONES

19

Respecto a lo dicho por Sergio Mejías, por supuesto que todas esas manifestaciones subjetivas nos llevan a cuestionarnos sobre cómo actuar o cómo establecer nuevas relaciones. En eso estamos trabajando hoy, y nuestros gerentes de local y administradores lo están haciendo a diario.

Por lo tanto, desde el punto de vista de la compañía, esto no es algo que nos atormente. Estos cambios culturales hay que llevarlos de buena forma para que no se produzcan quiebres.

El señor DITTBORN.- ¿Por qué tienen tantas razones sociales?

He hablado con algunos empresarios sobre este tema y muchos de ellos me han expresado que lo hacen por razones tributarias y no laborales.

El señor ORTÚZAR.- Ya lo comenté. El tema es netamente de negocios.

Esto viene desde hace un par de años -lo expliqué en detalles-, ya que los sistemas contables que existían en ese momento no eran capaces de alocar – una palabra muy técnica- los costos adecuadamente, porque antes de la planilla Excel teníamos el Lotus y, con anterioridad, el libro escrito a mano. Actualmente, los sistemas informáticos son mucho más robustos.

Nos hemos quedado un poco en el pasado en eso, porque es un modelo que había sido exitoso, en el sentido de tener costos diferenciados por zona. Tenemos una política comercial paraguas desde Arica a Punta Arenas, pero tenemos ciertas complejidades locales y competidores locales, regionales y globales. Tenemos supermercados en el norte que son muy competitivos, al igual que en Punta Arenas, Valdivia, Osorno y Puerto Montt. Incluso en las regiones Tercera y Cuarta tenemos cadenas muy competitivas. De alguna forma, eso nos orienta el negocio y nos da la flexibilidad y nos entrega orientación para mejorar la atención a nuestros clientes.

Ahora, las necesidades de productos y de atención son distintas en el norte y en el sur, al igual que los horarios de asistencia. En el norte hay muchas compañías mineras que tienen turnos de diez por cuatro, cinco por dos y, por lo tanto, tenemos que adecuarnos a los horarios de nuestros consumidores. Es tan válido un consumidor del norte, con un horario determinado, como uno del sur de Chile que, a lo mejor, vive un régimen distinto. Y a ambos nos adecuamos.

Cuando digo negocio, me refiero a tener una realidad local y saber exactamente cuánto está generando un local como resultado para seguir subsistiendo.

El señor MELERO.- Como ustedes saben, ésta no es una Comisión investigadora sobre los supermercados, porque no tenemos facultades para investigar al sector privado, sino de la forma en que la Dirección del Trabajo ejerce su trabajo de fiscalización de las relaciones laborales entre ustedes y los trabajadores.

Ustedes señalaron la cifra de 1.200 visitas de las inspecciones del trabajo durante -me imagino- el último año. ¿Cómo perciben ese trabajo? ¿Sienten que las inspecciones del trabajo actúan objetivamente? ¿En algún minuto han sentido una acción que no está revestida de la objetividad en los procedimientos? ¿Ven diferencias en las acciones de las inspecciones del trabajo de regiones? ¿Hay criterios únicos entre

## REDACCIÓN DE SESIONES

20

regiones o disparidades que generan descoordinaciones o evaluaciones que hacen difícil el rol de la empresa? Por ejemplo, un dirigente de La Serena hace un alcance respecto de los empaquetadores. Señala que se les hace trabajar en labores que no son propias de ellos, como si fueran trabajadores de la empresa. ¿Hay uniformidad en el accionar de la inspecciones del trabajo?

El señor MONTES (Presidente).- Tiene la palabra el señor Sergio Mejías.

El señor MEJÍAS.- En general, uno esperaría pautas lo más objetivas posible de un servicio público como la Dirección del Trabajo, pero no siempre es así. En todo caso, ésta no es una queja por falta de imparcialidad de la Dirección del Trabajo. Pero uno quisiera pautas más objetivas.

Como ésta es una cadena que tiene establecimientos en todo Chile, nos gustaría que existiera una mayor uniformidad, en el sentido de que se aplicaran criterios similares tanto en Antofagasta como en Arica o en Concepción. Y no siempre ocurre así, sobretodo frente a disposición legales nuevas. Por ejemplo, hemos apreciado que no existe uniformidad de criterios en el análisis de los cargos sujetos a subcontratación, lo que produce desconcierto. Si le hacemos caso al inspector de Antofagasta y aplicamos las mismas reglas en Puerto Montt, estamos perdidos. Ahí hay un problema concreto.

La Dirección del Trabajo cumple su labor y tenemos una “buena relación” con ella. Por ejemplo, en el caso de los cecineros, ésta evaluó y sostuvo que, de acuerdo a las nuevas normas de subcontratación, podría entenderse que existe simulación y, por lo tanto, esa función debería ser internalizada. En eso hemos estado, porque después de hacer nuestro análisis hemos comprobado que efectivamente había una zona gris que quizás era legítima en la legislación anterior, pero en la nueva, claramente, estaba en el borde de la ilegitimidad.

Por lo tanto, hemos accedido a las instrucciones que a lo largo del país ha dado la Dirección del Trabajo. Pareciera que en la medida en que la norma se va aplicando más, se tiende a alcanzar mayor uniformidad. Pero al principio hubo falta de uniformidad en su aplicación legal.

El señor ORTÚZAR.- Señor Presidente, no podría decir que tenemos buenas o malas relaciones con la Dirección del Trabajo, ya que debemos cumplir con las disposiciones y el hecho de que nos visiten y nos inspeccionen no nos complica en absoluto, porque da transparencia a lo que estamos haciendo.

Ahora bien, al igual que la Dirección del Trabajo, no me cabe duda que dentro de la empresa tenemos interpretaciones locales de nuestras normas, desde Arica a Punta Arenas, que pueden causar algún tipo de resquemor en alguno de nuestros colaboradores, pero estamos prestos a solucionarlo.

Además, quiero comentarles que como forma de operar tenemos teléfonos de denuncia laboral, llamado “Aló Líder”, consistente en que los colaboradores, sin ningún costo y en forma completamente anónima, pueden incluso llamarme directamente para exponer una situación.

El señor MONTES (Presidente).- ¿Este sistema es nuevo?

## REDACCIÓN DE SESIONES

21

El señor ORTÚZAR.- Lleva un año en funcionamiento.

El señor MONTES (Presidente).- ¿Tienen un registro de las llamadas que mensualmente se realizan?

El señor ORTÚZAR.- Son alrededor de 20 ó 30 llamadas al mes para exponer las situaciones de colaboradores que se sienten incómodos y tienen dificultades, que son tomadas y analizadas directamente por mí.

El señor MELERO.- ¿Usted atiende o lo hace una grabación?

El señor ORTÚZAR.- Es una grabación con mi voz, que luego reviso. Obviamente, si estoy en mi escritorio en ese momento, la atiendo directamente.

El señor MONTES (Presidente).- Tiene la palabra el diputado Carlos Recondo.

El señor RECONDO.- En cuanto a las inspecciones que realizan a su empresa, ¿qué porcentaje obedece a una inspección rutinaria o a programas de fiscalización de la Dirección del Trabajo y cuál corresponde a denuncias puntuales de los colaboradores de la empresa?

El señor ORTÚZAR.- No tengo ese dato.

El señor MEJÍAS.- Con la ley de subcontratación nos dimos cuenta de que había un programa nacional, pero no sabemos si las demás se deben a denuncias o por programas.

El señor CABRERA.- En promedio, respecto de las fiscalizaciones en los últimos cinco años a la empresa D&S, un 36 por ciento ha obedecido a programas y 74 por ciento a denuncias de los trabajadores.

En lo que va del año, han aumentado a cerca de 45 por ciento las fiscalizaciones por programas y han bajado a 55 por ciento las originadas en denuncias. Como resultado de ello, hasta ahora tenemos alrededor de 36 multas cursadas por un monto cercano a los 260 millones de pesos.

El señor MONTES (Presidente).- ¿Cuántas por prácticas antisindicales?

El señor CABRERA.- Nosotros no multamos por prácticas antisindicales porque son los tribunales los que condenan a las empresas.

Ahora, denuncias por prácticas antisindicales hay varias. De hecho, hay una condena en el caso del Hipermercado de Huechuraba, del año pasado, que fue publicada durante el actual. Existen varias denuncias en tramitación –no tengo la cifra total-, pero directamente conozco como quince.

El señor MONTES (Presidente).- Agradezco a nuestros invitados su presencia y su aporte a esta Comisión.

Por haber cumplido con su objeto, se levanta la sesión.

## **REDACCIÓN DE SESIONES**

**22**

*-Se levantó la sesión a las 12.13 horas.*

**CLAUDIO GUZMÁN AHUMADA,**  
**Redactor,**  
Jefe de Taquígrafos de Comisiones.