

CORTE DE APELACIONES

Caratulado:

**CERECEDA/DIRECCIÓN REGIONAL DEL
TRABAJO DE ÑUBLE**

Rol:

598-2025

Fecha de sentencia	10-09-2025
Sala	Segunda Sala
Tipo Recurso	Protección-Protección
Resultado recurso	ACOGIDA
Corte de origen	C.A. de Chillán
Cita bibliográfica:	CERECEDA/DIRECCIÓN REGIONAL DEL TRABAJO DE ÑUBLE: 10-09-2025 (-), Rol N° 598-2025. En Corte de Apelaciones. Fecha de consulta: 29-09-2025

Chillán, diez de septiembre de dos mil veinticinco

Vistos:

1°.- Que, comparece el abogado José Andrés Valenzuela Farías, en representación de la Sra. Nataly Cereceda Inostroza, quien interpone recurso de protección en contra de la Dirección Regional del Trabajo de Ñuble, representada legalmente por don Roberto Aguirre Urrutia, por actos que califica como arbitrarios e ilegales.

Indica el letrado que su representada prestó servicios para Banco Estado desde el año 2006 hasta el 12 de mayo de 2025, fecha en que fue despedida por la causal del artículo 160 N°1 letra f) del Código del Trabajo, esto es, por conductas de acoso laboral. Expresa que en la carta de despido se hace referencia a un informe emitido por la Dirección del Trabajo, identificado como N°1601/2024/116, de fecha 19 de diciembre de 2024.

Sostiene además que la denuncia por acoso laboral fue formulada el 23 de septiembre de 2024 por la trabajadora Andrea San Martín, mientras ambas se desempeñaban en la sucursal de Coelemu. Posteriormente, el 25 de septiembre de 2024, Banco Estado remitió la denuncia a la Dirección del Trabajo y trasladó a la Sra. Cereceda a la sucursal de Los Ángeles.

Argumenta el abogado que durante ocho meses su representada trabajó en Los Ángeles sin recibir información alguna sobre la investigación. No fue notificada, ni entrevistada, ni se le permitió presentar pruebas o testigos. Expresa que, ante la falta de comunicación, su mandante asumió que el procedimiento no había prosperado.

Indica el recurrente que el 12 de mayo de 2025 se le comunica el despido fundado en el informe mencionado, el cual nunca le fue notificado. Ante esta situación, la Sra. Cereceda solicitó por transparencia los antecedentes del caso, sin obtener respuesta. En consecuencia, se presentó una medida prejudicial probatoria ante el Juzgado del Trabajo de Los Ángeles, dirigida tanto al Banco Estado como a la Dirección del Trabajo de Ñuble.

Sostiene que, pese a estar legalmente notificada, la Dirección del Trabajo no compareció a la audiencia ni justificó su inasistencia, incumpliendo una citación judicial. En dicha audiencia, Banco Estado presentó un documento titulado “Conclusiones Jurídicas”, elaborado por el fiscalizador Rafael Enrique Sepúlveda López, en el que se concluye que existen indicios de acoso laboral, ordenando notificar por Ordinario y archivar.

También argumenta que dicho informe nunca fue notificado a su representada, quien tampoco fue escuchada ni se le permitió rendir prueba alguna. Afirma que, incluso con orden judicial, la Dirección Regional del Trabajo de Ñuble se ha negado a entregar los antecedentes solicitados, manteniéndola en completa indefensión y provocando su despido por una causal grave sin conocimiento del procedimiento ni sus resultados.

Añade el abogado que el despido de su representada se funda en un informe que no ha conocido, producto de un procedimiento en el que no fue oída. Sostiene que ello constituye un acto arbitrario e ilegal por parte de la Dirección del Trabajo de Ñuble. Expresa que su mandante recién toma conocimiento del informe el 21 de julio de 2025, cuando Banco Estado lo acompaña en audiencia, por lo que la acción se interpone dentro de plazo.

Manifiesta el recurrente que el procedimiento de investigación por acoso laboral debe respetar contenidos mínimos de debido proceso, conforme al reglamento respectivo. Señala que dicho reglamento exige que todas las partes sean oídas, puedan presentar antecedentes, y que se lleve registro escrito de la investigación. Asimismo, el informe final debe contener individualización de las partes, medidas adoptadas, antecedentes recabados, hechos denunciados, declaraciones, alegaciones, conclusiones fundadas y propuestas de sanciones, todo dentro de un plazo de 30 días.

Agrega que, en el presente caso, la Dirección del Trabajo incumplió varios principios del debido proceso, afectando derechos fundamentales de su representada, en particular el derecho a defensa y la oportunidad de actuación del órgano administrativo.

Expresa que la Sra. Cereceda no fue informada de la investigación, no fue oída, no se le permitió rendir prueba, y no fue notificada del resultado. Indica que el informe fue fechado en diciembre de 2024, pero

solo se notificó al empleador en abril de 2025, excediendo ampliamente el plazo legal. Afirma que su representada ha permanecido en incertidumbre durante ocho meses, sin recibir ninguna comunicación oficial.

Señala que en el proceso llevado a cabo por la recurrida, su mandante: i) no fue oída; ii) no tuvo derecho a defensa; iii) no pudo rendir prueba; iv) fue vulnerada en cuanto a certeza de plazos; v) no fue informada de diligencias; vi) fue condenada; y vii) no fue informada del resultado.

Argumenta que el informe fue utilizado por el empleador para justificar el despido, causando un grave daño psicológico a su representada, quien desconoce las razones de su desvinculación. Expresa que también se ha vulnerado la garantía de igualdad ante la ley, ya que no se le ha dispensado el mismo trato que a la parte denunciante ni al empleador.

Cita jurisprudencia de la Corte Suprema (Rol 27.467-2014), que exige la debida fundamentación de los actos administrativos, y sostiene que en este caso se ha incurrido en una diferencia arbitraria.

Asimismo, indica que la Dirección del Trabajo fue notificada judicialmente para exhibir documentos relacionados con la investigación, mediante exhorto RIT E-147-25, pero no compareció a la audiencia ni justificó su inasistencia, incumpliendo una orden judicial. Señala que dicha documentación es relevante para el ejercicio de los derechos laborales de su representada.

Finalmente, solicita que se deje sin efecto la investigación, las actuaciones y el informe N°1601/2024/116; que se ordene a la recurrida exhibir todos los antecedentes del proceso; que se adopten las medidas necesarias para restablecer el imperio del derecho; y que se condene en costas a la recurrida por su actuar ilegal y arbitrario.

2°.- Que, informa el Inspector Provincial del Trabajo de Ñuble-Chillán, don José García Sandoval, en representación legal de la Inspección Provincial del Trabajo de Chillán, solicitando el rechazo íntegro del recurso de protección interpuesto por doña Nataly Cereceda Inostroza, con costas, por estimar que carece de fundamentos jurídicos y fácticos suficientes.

Indica el recurrido que la denuncia por acoso laboral fue presentada el 25 de septiembre de 2024 por la trabajadora Andrea San Martín Sepúlveda, conforme a la Ley N°21.643. Expresa que el informe de investigación fue evacuado el 28 de febrero de 2025 por el fiscalizador Rafael Sepúlveda López, constatando indicios de acoso laboral. En virtud de ello, se citó a mediación para el día 16 de mayo de 2025, en la cual se propusieron medidas como disculpas públicas por parte de la empresa, separación de las partes (ya ineficaz por la desvinculación previa de la denunciada), amonestación escrita y realización de una charla sobre acoso laboral.

Sostiene que la desvinculación de la Sra. Cereceda fue una decisión unilateral del empleador, Banco Estado, adoptada el 12 de mayo de 2025, antes de la conclusión del procedimiento, y que no fue propuesta por el Servicio, conforme a la Circular N°04 de 12 de julio de 2024, que prohíbe a la Dirección del Trabajo indicar sanciones al empleador.

Expresa que la recurrente presentó una medida prejudicial probatoria el 10 de junio de 2025, en contra de Banco Estado y de la Dirección Regional del Trabajo de Ñuble, realizándose la audiencia respectiva el 21 de julio de 2025, a la cual el Servicio no asistió, situación que se explica más adelante en el informe.

Indica el servicio recurrido que el recurso de protección resulta improcedente, por cuanto se utiliza como sustituto de acciones ordinarias previstas en la ley, como los recursos administrativos de reposición y jerárquico contemplados en la Ley N°19.880. Cita jurisprudencia de diversas Cortes de Apelaciones y de la Corte Suprema que respaldan esta tesis, señalando que el recurso de protección es una acción de emergencia para casos de vulneración clara y evidente de derechos fundamentales, no siendo idóneo para impugnar actos administrativos que requieren debate probatorio.

Sostiene que la demora en la investigación no constituye ilegalidad, ya que los plazos administrativos no son fatales, conforme a dictámenes de la Contraloría General de la República y jurisprudencia de la Corte Suprema. Argumenta que la entrada en vigencia de la Ley N°21.643 generó una sobrecarga de trabajo sin aumento de recursos, lo que constituye fuerza mayor. Añade que el fiscalizador a cargo estuvo con licencia médica y luego con feriado legal, lo que contribuyó al retraso.

Afirma que el incumplimiento del plazo de treinta días establecido en el artículo 211-C del Código del Trabajo no vulnera la garantía de igualdad ante la ley, ya que la situación afecta a todos los empleadores y trabajadores por igual, debido al colapso operativo del Servicio.

Indica que, respecto a la supuesta vulneración al debido proceso por no tomar declaración a la trabajadora denunciada, se debe precisar que, conforme a la Circular N°04 de 12 de julio de 2024, la citación a mediación, las conclusiones jurídicas y el acta de mediación se notifican únicamente al empleador denunciado y a la denunciante, por ser las partes formales del procedimiento. Expresa que es el empleador quien debe comunicar el resultado a la trabajadora denunciada al momento de aplicar las medidas acordadas.

Manifiesta que no existió vulneración al derecho a defensa, ya que el informe N°1601/2024/1116 consigna en su punto 3.12 que no fue posible entrevistar a la denunciada, debido a que no se encontraba en el domicilio fiscalizado y, según lo informado por el empleador, se hallaba con licencia médica en la oficina de Los Ángeles. Afirma que el fiscalizador dejó constancia de los esfuerzos realizados para contactarla, sin éxito.

Respecto a la desvinculación de la Sra. Cereceda, manifiesta que dicha medida no fue propuesta por la Dirección del Trabajo, ni por el Servicio representado, ya que está expresamente prohibido por la normativa interna. Cita nuevamente la Circular N°04, que establece que la Dirección del Trabajo no está habilitada para indicar al empleador las sanciones que debe aplicar, siendo esta responsabilidad exclusiva de la empresa. Señala que, al momento de la mediación, realizada el 16 de mayo de 2025, Banco Estado informó que la trabajadora ya había sido desvinculada el 12 de mayo de 2025, antes de concluir el procedimiento, lo que consta en el acta de mediación.

En relación con el incumplimiento de la orden judicial dictada en causa RIT T-90-2025 del Juzgado de Letras del Trabajo de Los Ángeles, reconoce que no se exhibieron los documentos solicitados, pero atribuye dicha omisión a la sobrecarga laboral del Servicio. Explica que la entrada en vigencia de la Ley N°21.643 generó un aumento exponencial de denuncias, sin que se asignaran recursos adicionales, lo que ha dificultado el cumplimiento de todos los requerimientos. Añade que el abogado encargado de la

exhibición documental se encontraba con exclusividad funcional durante julio y hasta el 8 de agosto de 2025, abocado exclusivamente a evacuar pronunciamientos sobre investigaciones realizadas por empresas, según instrucción de la Dirección Nacional del Trabajo.

Sostiene que la inasistencia a la audiencia judicial no obedeció a una intención deliberada de desacatar la orden, sino a un error involuntario derivado de la sobrecarga de trabajo. Expresa que se acompañarán los documentos solicitados, salvo las declaraciones de testigos, por tener carácter reservado.

Finalmente, solicita que se rechace el recurso de protección en todas sus partes, con costas, declarando su improcedencia o, en subsidio, que no existe acto arbitrario ni ilegal ni vulneración de las garantías constitucionales contempladas en el artículo 19 N°s 2 y 3 de la Constitución Política de la República por parte de la Inspección Provincial del Trabajo de Ñuble-Chillán.

3°.- Que para analizar el asunto planteado por la presente vía, resulta conveniente consignar que el recurso de Protección de Garantías Constitucionales, establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye jurídicamente una acción, destinada a amparar el legítimo ejercicio de las garantías y derechos preexistentes que en esa misma disposición se enumeran, mediante la adopción de medidas de resguardo que se deben tomar ante un acto u omisión arbitrario o ilegal que prive, perturbe o amenace ese atributo.

4°.- Que, como se desprende de lo señalado precedentemente, es requisito indispensable de la acción de protección, la existencia de un acto u omisión ilegal, esto es, contrario a la ley, o arbitrario, producto del mero capricho de quién incurre en él, y que provoque algunas de las situaciones o efectos que se han indicado, afectando a una o más de las garantías -preexistentes- protegidas, consideración ésta que resulta básica para el examen y la decisión de cualquier recurso como el que se ha interpuesto.

5°.- Que, cabe reflexionar, a la luz de lo recién expuesto, que esta acción de cautela de derechos constitucionales constituye una vía destinada a dar protección respecto de garantías cuya existencia se encuentre indubitada.

6°.- Que, en cuanto a la excepción de improcedencia de la acción de protección planteada por la recurrida, esta Corte la rechazará, por cuanto no se configura en la especie el supuesto alegado. En efecto, no es efectivo que el recurso de protección esté siendo utilizado como un sustituto jurisdiccional de acciones o procedimientos ordinarios, toda vez que la recurrida señala que se ha omitido por parte del actor ejercer los recursos administrativos establecidos en la Ley N°19.880; pero resulta que tales recursos, por ser administrativos, no sustituyen ni pueden sustituir las acciones judiciales, y por otra parte, la acción cautelar constitucional no excluye ni reemplaza vías administrativas, sino que coexiste con ellas. En este sentido, en nuestro sistema jurídico, y conforme al principio de tutela judicial efectiva y el control jurisdiccional de la Administración, el afectado por un acto administrativo arbitrario o ilegal tiene la facultad de optar entre la vía administrativa o la judicial para obtener la protección de sus derechos fundamentales.

En consecuencia, la elección de esta última vía no puede ser considerada improcedente ni calificarse como sustitución indebida de mecanismos administrativos, máxime si lo que se impugna es una afectación directa de garantías constitucionales. Además, el artículo 20 de la Carta Fundamental establece expresamente que el recurso de protección puede interponerse “sin perjuicio de los demás derechos que pueda hacer valer ante la autoridad o los tribunales correspondientes”, lo que refuerza su carácter autónomo y no excluyente respecto de otras vías de impugnación.

Por lo tanto, no procede acoger la excepción de improcedencia deducida, debiendo esta Corte entrar al análisis de fondo de los hechos denunciados, en cuanto podrían configurar una vulneración efectiva de derechos fundamentales protegidos por la acción constitucional.

7°.- Que, en cuanto al fondo, el recurrente plantea, en síntesis, que la Dirección Regional del Trabajo de Ñuble habría incurrido en una actuación arbitraria e ilegal al emitir un informe de investigación por acoso laboral sin haberle permitido ejercer a la denunciada su derecho a defensa, sin notificarle el procedimiento ni el resultado del mismo, y sin haberle tomado declaración ni permitido rendir prueba, además de actuar con exceso de plazos legales para resolver, lo que derivó en su desvinculación laboral por parte de su empleador por una causal grave. En suma, el proceder de la recurrida Inspección Provincial del Trabajo ha afectado sus garantías constitucionales de igualdad ante la ley y debido proceso.

Por su parte, el servicio recurrido sostiene que el procedimiento se ajustó a la normativa vigente; que los plazos para la Administración no son fatales; que existe un gran colapso que ha generado sobrecarga y demoras; que la trabajadora denunciada no es parte formal del proceso investigativo; que no fue posible tomarle declaración por encontrarse fuera de la zona y con licencia médica, y que la desvinculación fue una decisión exclusiva del empleador, sin intervención ni propuesta del órgano administrativo.

8°.- Que, en cuanto a la alegación del recurrente consistente en que la recurrida emitió un informe de investigación por acoso laboral sin haberle permitido a la denunciada ejercer su derecho a defensa, sin notificarle el procedimiento ni el resultado del mismo, y sin haberle tomado declaración ni permitido rendir prueba, resulta necesario analizar, a la luz de la normativa acerca de la investigación y sanción del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo establecida en los artículos 211-B y siguientes del Código del Trabajo —así como su reglamento y las resoluciones que obligan a la Inspección del Trabajo— si efectivamente es un imperativo o una exigencia jurídica que la trabajadora denunciada deba ser oída y participar del procedimiento previo a la emisión de un informe de investigación que pueda constatar indicios de acoso laboral respecto de la afectada, o bien puede prescindirse de su participación. Lo anterior, también en el contexto del posterior análisis que se realizará en relación al debido proceso y debido procedimiento administrativo que debe imperar en las investigaciones administrativas que puedan implicar decisiones u opiniones jurídicas que afecten al sometido a dichos procedimientos.

9°.- Que, analizando la normativa que rige la investigación y sanción del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo establecida en los artículos 211-B y siguientes del Código del Trabajo, es posible constatar que:

a) el artículo 211-B del citado Código dispone que “Los procedimientos de investigación regulados en este párrafo deberán sujetarse a los principios de confidencialidad, imparcialidad, celeridad y perspectiva de género”.

Se destaca el concepto de “imparcialidad” que, de acuerdo a lo previsto en el artículo 2° letra e) del Reglamento que establece las directrices a las cuales deberán ajustarse los procedimientos de investigación de acoso sexual, laboral o de violencia en el trabajo (Decreto 21 del Ministerio del Trabajo

y Previsión Social) “Es el actuar con objetividad, neutralidad y rectitud, tanto en la sustanciación del procedimiento como en sus conclusiones, debiendo adoptar medidas para prevenir la existencia de prejuicios o intereses personales que comprometan los derechos de los participantes en la investigación”.

Lo anterior supone —como es lógico— oír a todas las partes involucradas en un procedimiento que permita al juzgador decidir u opinar sin perjuicios o estigmas. Este principio desde luego no distingue si una investigación es efectuada por el empleador o por la Inspección del Trabajo.

b) El artículo 211-C señala que “Si se opta por una investigación interna, ésta deberá constar por escrito, ser llevada en estricta reserva y garantizar que ambas partes sean oídas y puedan fundamentar sus dichos. Una vez finalizada será remitida junto a las conclusiones a la Inspección del trabajo respectiva, la cual tendrá un plazo de treinta días para pronunciarse sobre ésta.”

Si bien esta norma se refiere al caso en que la investigación interna la realice el empleador, es claro que un imperativo categórico para realizar dicha investigación y emitir el informe a que alude la norma es “garantizar” que “ambas partes sean oídas”, esto es, tanto la parte denunciante como denunciada, para que luego esas declaraciones y las conclusiones sean enviadas a la Inspección del Trabajo para que se pronuncie sobre estas. En este sentido, no parece lógico que en una investigación interna llevada por el empleador se oiga a denunciante y denunciado como garantía de un debido procedimiento (lo que acontece en los casos de acusaciones de acoso y violencia en el trabajo de un trabajador a otro) y no se oiga en cambio a todas las partes, en la investigación interna del órgano fiscalizador.

c) El artículo 211-D establece que “Las conclusiones de la investigación realizada por la Inspección del Trabajo o las observaciones de ésta a aquella practicada en forma interna, serán puestas en conocimiento del empleador, el denunciante y el denunciado”.

Esta norma que, expresamente incluye la hipótesis de investigación realizada por la Inspección del Trabajo, en forma indubitada señala que las conclusiones de aquella serán también puestas en conocimiento del denunciado, lo que supone lógicamente que aquella parte también ha participado del proceso de investigación llevado por aquel órgano administrativo.

10°.- Que, asimismo, por mandato del artículo 211-B inciso 2° del Código del Trabajo, se dicta el Decreto 21, que “aprueba reglamento que establece las directrices a las cuales deberán ajustarse los procedimientos de investigación de acoso sexual, laboral o de violencia en el trabajo” del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, publicado el 3 de julio de 2024, la que establece las siguientes normas, principios y garantías:

a) Artículo 1° “Obligatoriedad. El presente reglamento establece las directrices a las que se deberán ajustar todas las investigaciones de acoso sexual, laboral y de violencia en el trabajo ejercida por terceros ajenos a la relación laboral, las que incluyen los derechos y obligaciones generales de las personas y entidades involucradas en dicho procedimiento, ya sea que las investigaciones sean realizadas por el empleador o por la Dirección del Trabajo”.

Esta norma de manera expresa y categórica obliga a aplicar sus normas no solo a las investigaciones internas del empleador, sino que también a la Inspección del Trabajo.

b) Artículo 2 letra e): “Imparcialidad. Es el actuar con objetividad, neutralidad y rectitud, tanto en la sustanciación del procedimiento como en sus conclusiones, debiendo adoptar medidas para prevenir la existencia de prejuicios o intereses personales que comprometan los derechos de los participantes en la investigación”.

Como ya se dijo en el considerando anterior, supone oír a todas las partes involucradas en un procedimiento que permita al juzgador decidir u opinar sin prejuicios o estigmas.

c) Artículo 2 letra h) “Debido proceso. El procedimiento de investigación debe garantizar a las personas trabajadoras que su desarrollo será con respeto a los derechos fundamentales, justo y equitativo, reconociendo su derecho a ser informadas de manera clara y oportuna sobre materias o hechos que les pueden afectar, debiendo ser oídas, pudiendo aportar antecedentes y que las decisiones que en este se adopten sean debidamente fundadas. Se deberá garantizar el conocimiento de su estado a las partes del procedimiento considerando el resguardo de los otros principios regulados en el presente reglamento”.

Esta norma sin duda alguna establece el debido proceso como condición esencial de la investigación debiendo todas las partes ser oídas, tanto parte denunciante como denunciada, y estar en conocimiento del procedimiento.

d) Artículo 4º.- “Participantes en el procedimiento. Son aquellas personas o sus representantes, o instituciones que intervienen en el procedimiento, ya sea en calidad de denunciante, denunciado, testigo, empleador o persona investigadora”.

Nuevamente la regulación considera como interviniente en el procedimiento de investigación –tanto el interno del empleador como el tramitado por la Inspección del Trabajo— no solo al denunciante, sino que también al denunciado.

e) Artículo 7º letra c) “Obligaciones generales de la persona a cargo de la investigación. Sin perjuicio de las directrices establecidas en este reglamento, la persona a cargo de la investigación tendrá, a lo menos, las siguientes obligaciones: Citar a declarar a todas las personas involucradas sobre los hechos investigados, considerando las formalidades necesarias para garantizar su registro en forma escrita, asegurando un trato digno e imparcial”.

Nuevamente esta norma obliga a citar a todos los involucrados, incluyendo desde luego a la parte denunciada.

f) Artículo 15.- “Diligencias mínimas”, inciso 3º: “De igual manera, la persona a cargo de la investigación deberá garantizar que todas las partes involucradas en el proceso sean oídas y puedan fundamentar sus dichos, ya sea por medio de entrevistas u otros mecanismos, con el objeto de recopilar los antecedentes que digan relación con los hechos denunciados y cualquier otro antecedente que sirva como fundamento de estos”.

Otra vez la norma garantiza que todas las partes sean oídas, lo que incluye por cierto a la parte denunciada.

g) Artículo 20.- “Investigación de la Dirección del Trabajo. La Dirección del Trabajo realizará la investigación ya sea que reciba la denuncia de forma directa o a través de la derivación del empleador, conforme a las directrices establecidas en el presente reglamento”.

Esta norma es muy relevante, porque nuevamente señala que la investigación realizada por este órgano administrativo debe sujetarse a las normas y principios ya comentados anteriormente, es decir, las normas que establecen el debido proceso y que en suma disponen que la parte denunciada debe ser oída, son obligatorias tanto para las investigaciones internas seguidas por el empleador, como las investigaciones administrativas tramitadas por la Inspección del Trabajo.

h) Artículo 20 “Investigación de la Dirección del Trabajo”, inciso final: “El informe de investigación deberá ser notificado al empleador, la persona afectada y al denunciado de manera electrónica, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 4° del presente reglamento”.

Este precepto obliga al ente fiscalizador a notificar al denunciado del informe de investigación, lo que supone lógicamente que ha sido parte del proceso investigativo.

11°.- Que, de lo razonado en los considerandos precedentes, resulta indubitado que en todo procedimiento de investigación por denuncias de acoso sexual, laboral o violencia en el trabajo —ya sea instruido por el empleador o directamente por la Inspección del Trabajo— la parte denunciada debe ser oída y contar con la oportunidad de fundamentar sus dichos. Esta exigencia no solo se desprende de una interpretación sistemática de los artículos 211-B, 211-C y 211-D del Código del Trabajo, sino que se encuentra expresamente consagrada en el Reglamento aprobado por Decreto N°21 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, particularmente en sus artículos 1°; 2° letra e) y h); 4°; 7° letra c); 15 y 20, los cuales establecen como garantías mínimas la imparcialidad, el respeto al debido proceso, el derecho a ser informado, oído y notificado de las decisiones que emanen del procedimiento.

12°.- Que, en este contexto, el principio del debido proceso —en su dimensión constitucional y legal— constituye una columna vertebral del Estado de Derecho, y no puede ser soslayado por esta Corte,

menos aun cuando se trata de actuaciones administrativas que pueden tener consecuencias jurídicas graves para los involucrados. Tal garantía se proyecta también como “debido procedimiento administrativo”, conforme a los artículos 4°, 10 , 11 y 16 de la Ley N°19.880 entre otros, –aplicable a lo menos supletoriamente a todo procedimiento administrativo regido por leyes especiales según autoriza su artículo 1° inciso tercero— el que establece que los procedimientos administrativos deben sujetarse a los principios de transparencia, imparcialidad y contradictoriedad, lo que impone a la Administración el deber de oír a todas las partes interesadas, en especial a aquella que podría verse afectada por el resultado del procedimiento. La omisión de estas garantías vulnera no solo derechos fundamentales, sino también el estándar mínimo de legalidad que debe regir toda actuación de los órganos del Estado.

13°.- Que, en este sentido, el debido proceso ha sido conceptualizado por la Excm. Corte Suprema como “...un derecho asegurado por la Constitución Política de la República, que ordena que toda decisión de un órgano que ejerza jurisdicción tiene que fundarse en un proceso previo legalmente tramitado. Al efecto, el artículo 19 N° 3°, inciso sexto, le confiere al legislador la misión de definir las condiciones de un procedimiento racional y justo, señalando que los presupuestos básicos estarían definidos por un conjunto de resguardos que la Carta Fundamental, los Tratados Internacionales ratificados por Chile y las leyes, les entregan a las partes de la relación procesal, por medio de las cuales se procura, a vía de ejemplo, que todos puedan hacer valer sus pretensiones en tribunales imparciales, que sean escuchados, que puedan impugnar las resoluciones con las que no estén conformes, que se respeten los procedimientos fijados en la ley con fidelidad a la Constitución y que las sentencias sean debidamente motivadas y fundadas (SCS N° 6902 2012, de 6 de noviembre de 2012, N° 2747 13, de 24 de junio de 2013, N° 6250 2014, de 7 de mayo de 2014, N° 4269 19, de 25 de marzo de 2019, y N° 92059 20, de 8 de septiembre de 2020, entre otros)” (C.S. 19/04/2024, Rol 190716-2023). Asimismo, el Máximo Tribunal también ha resuelto que una autoridad administrativa ha obrado de manera contraria a derecho cuando ha actuado sin mediar un debido procedimiento administrativo a su respecto, conculcando con ello la garantía de igualdad ante la ley que asiste al afectado, al omitir la aplicación del procedimiento establecido en la norma. (C.S. 03/06/2024, Rol: 154394-2023, considerando Octavo).

14°.- Que, la omisión de oír a la parte denunciada en el procedimiento de investigación instruido por la Inspección Provincial del Trabajo constituye una infracción al principio del debido proceso, el cual, si bien no se encuentra entre las garantías directamente protegidas por el recurso de protección conforme al artículo 20 de la Constitución Política de la República, puede ser reconducido a la garantía del

artículo 19 N°3 inciso quinto —expresamente protegida por esta acción constitucional— que prohíbe ser juzgado por comisiones especiales. En este caso, la actuación del órgano administrativo —al emitir un informe sin oír al afectado, ni permitirle ejercer defensa— configura en la práctica una forma de comisión especial, al adoptar un juicio que incide directamente en derechos fundamentales de una persona, sin que fuera oída o pudiera fundamentar sus descargos. Esta Corte no puede validar una actuación que, sin respetar garantías mínimas, produce efectos jurídicos graves sobre una persona, vulnerando el principio de legalidad y el Estado de Derecho.

15°.- Que, además, esta Corte advierte que la actuación de la recurrida ha vulnerado la garantía constitucional de igualdad ante la ley, consagrada en el artículo 19 N°2 de la Constitución Política de la República. Ello, por cuanto la parte denunciada —esto es, la recurrente— no recibió el mismo trato que la parte denunciante ni que el empleador, quienes sí fueron informados del procedimiento, citados a mediación y notificados del resultado de la investigación; en cambio, la recurrente fue excluida de todo el proceso, sin ser oída, sin ser informada de las diligencias practicadas, ni notificada del informe final, lo que configura una diferencia de trato arbitraria entre personas que se encuentran en una misma situación jurídica, esto es, como partes directamente involucradas en una investigación administrativa que puede derivar en consecuencias laborales graves.

En este punto, la jurisprudencia ha sido clara en señalar que el principio de igualdad ante la ley se satisface no solo dispensando el mismo trato a quienes se hallan en igual situación, sino también otorgando trato diferenciado cuando las circunstancias lo justifican. En este caso, la exclusión de la recurrente del procedimiento carece de justificación legal y vulnera el estándar mínimo de imparcialidad y equidad que debe regir toda actuación administrativa.

16°.- Que, constatada la infracción constitucional ya analizada, esta Corte estima que dicha vulneración resulta suficiente para concluir que el informe emitido por la Inspección Provincial del Trabajo, en el cual se determinan indicios de acoso laboral respecto de una trabajadora que no fue oída ni tuvo oportunidad de fundamentar sus dichos, adolece de ilegalidad y arbitrariedad. Ello, por cuanto toda conclusión que afecte derechos de una persona debe necesariamente considerar su versión de los hechos, como manifestación mínima del principio de contradicción y del debido procedimiento administrativo. Lo anterior no implica que la conclusión del informe deba ser necesariamente distinta, sino que el solo hecho de existir “la posibilidad” de arribar a una conclusión diferente —una vez oída la parte denunciada— impone la necesidad de anular dicho informe y retrotraer el procedimiento

únicamente en cuanto se disponga la citación legal de la trabajadora denunciada, otorgándole la oportunidad efectiva de ser oída y de aportar antecedentes, conforme a los principios y garantías que rigen este tipo de investigaciones. Todo lo demás del procedimiento se mantendrá vigente, según se dispondrá en lo resolutivo de esta sentencia.

En todo caso, y respecto a la solicitud de la recurrente acerca de la entrega de los antecedentes del proceso, y particularmente el informe de investigación sobre indicios de acoso laboral, aquello no será necesario disponerlo en lo resolutivo, por cuanto la recurrida los entregó, acompañando todos esos documentos en su informe según consta en los antecedentes de esta acción constitucional.

17°.- Que, por otra parte, y solo a mayor abundamiento, esta Corte estima que lo resuelto en relación con la legalidad del procedimiento de investigación administrativa instruido por la Inspección Provincial del Trabajo es independiente de la decisión adoptada por el empleador respecto de la desvinculación de la trabajadora denunciada. Ambos procesos transitan por carriles separados, y será en el juicio laboral correspondiente donde las partes deberán acreditar sus dichos y antecedentes, sin que esta sentencia prejuzgue sobre la legalidad o mérito de la decisión empresarial. Lo anterior en todo caso es consecuente con el propio informe evacuado por la recurrida, quien manifestó expresamente que la desvinculación de la Sra. Cereceda no fue propuesta por dicho órgano, ni por el Servicio representado, ya que tal actuación está prohibida por la normativa interna, conforme a lo dispuesto en la Circular N°04 de 12 de julio de 2024.

Por otra parte, en relación con la interpretación sostenida por la recurrida respecto de la citación y notificación en el procedimiento de mediación contenida en la Circular N°04 de 12 de julio de 2024 de la Dirección del Trabajo, en que concluye que las partes en el proceso de investigación sólo son la empresa y la trabajadora denunciante —no la denunciada— y en consecuencia es sólo a ellos a quienes se les notifica del resultado, esta Corte estima que aquello se trata de una lectura errónea del punto 7 de la referida circular, titulada “De la citación y Notificación a la audiencia de mediación”, el cual señala que “Para estos efectos la Notificación y Citación se dirigirá al empleador denunciado y al denunciante”. Tal disposición se refiere en realidad a los casos en que el empleador es el denunciado, lo que resulta lógico en un procedimiento de mediación en que deben comparecer la parte denunciante y denunciada. Esta circular no contempla, en cambio, la hipótesis en que el denunciado sea un trabajador distinto del empleador, como ocurre en el presente caso, pero aquello sería una omisión de la circular y no una

pretendida exclusión del denunciado en intervenir en procedimientos administrativos de investigación y sanción del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo.

En consecuencia, la interpretación sostenida por la recurrida no se ajusta al tenor ni al contexto normativo de la Circular N°04 de 12 de julio de 2024, pero más importante aún, no se ajusta al sentido de la Ley N°21.643 ni del Reglamento aprobado por Decreto N°21 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, por lo que dicha circular, en el caso de detectarse omisiones, deberá ser revisada y eventualmente ajustada por el órgano administrativo de acuerdo a la normativa antes señalada, especialmente en lo relativo a la participación de todos los involucrados en los procedimientos de investigación y mediación, garantizando el respeto al debido proceso y procedimiento administrativo.

18°.- Que, finalmente, y en lo que respecta a la defensa de la recurrida relativa a la demora en la conclusión del procedimiento de investigación, fundada en que los plazos administrativos no son fatales y que su incumplimiento solo genera eventuales responsabilidades internas para el funcionario, además de atribuir dicha demora a la sobrecarga laboral y al aumento explosivo de denuncias, esta Corte estima necesario precisar que, si bien la jurisprudencia mayoritaria admite que los plazos establecidos para la Administración no tienen carácter fatal, ello no habilita a los órganos administrativos para extender indefinidamente la duración de los procedimientos ni para actuar con discrecionalidad absoluta. Así tratándose de los procedimientos administrativos, el artículo 27 de la Ley N°19.880 dispone que “salvo caso fortuito o fuerza mayor, el procedimiento administrativo no podrá exceder de 6 meses, desde su iniciación hasta la fecha en que se emita la decisión final”, y al respecto, la Excma. Corte Suprema ha resuelto que “...aun cuando el término del artículo 27 ya citado se aplica con matices a la Administración por cuanto no basta para la ineficacia del procedimiento su sólo transcurso, sino también un análisis adicional de razonabilidad o justificación del exceso ello no puede significar que el administrado quede entregado al arbitrio del órgano en cuanto a la duración del proceso. Dicho de otro modo, el cumplimiento del señalado término de seis meses, si bien no será suficiente por sí sólo para determinar una pérdida de eficacia del procedimiento, marca un hito a partir del cual podrá examinarse la razonabilidad y justificación de su extensión temporal, a la luz de los principios que deben regir la actuación administrativa, obligatorios para la Administración y que, además, tienen expresa consagración legislativa, según ya se expuso”. (C.S. 28/02/2023, Rol 137685-2022, considerando 10° párrafo final).

Que, en el caso concreto, agrava la situación de la recurrida la circunstancia que, en los procedimientos administrativos de investigación y sanción del acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo instruidas

por la Inspección del Trabajo conforme al artículo 211-C del Código del Trabajo, se rigen por un plazo especial y para emitir pronunciamiento que es de treinta días, contados desde la recepción de los antecedentes. En la especie, dicho plazo fue excedido en más de ocho veces, lo que resulta manifiestamente desproporcionado y carente de justificación suficiente, máxime cuando se trata de procedimientos que pueden derivar en consecuencias graves para los trabajadores involucrados.

19°.- Que, finalmente, en cuanto a la defensa de la recurrida relativa a la no asistencia a la audiencia de exhibición de documentos ordenada por el Juzgado de Letras del Trabajo de Los Ángeles, esta Corte estima que sin perjuicio de lo que pueda resolver a su respecto el mencionado tribunal en la etapa procesal correspondiente, en lo que dice relación a los aspectos que atañen a la acción cautelar de marras, aparece que dicha inasistencia no se encuentra debidamente justificada. La notificación fue válidamente practicada mediante exhorto judicial, y la recurrida no compareció ni presentó excusa alguna en el expediente respectivo. La alegación posterior de sobrecarga laboral, hecha valer en el informe y en estrados- no constituye fundamento suficiente para incumplir una orden judicial, máxime cuando se trata de una diligencia destinada a garantizar el acceso a antecedentes relevantes para el ejercicio de derechos constitucionales.

Todo lo dicho —al igual que lo señalado en el considerando anterior— es sin perjuicio de indicar que la sola omisión de oír a la denunciada en la investigación administrativa en los términos ya analizados es suficiente para acoger el recurso.

20°.- Que, conforme al mérito de todo lo razonado en los considerandos precedentes, y teniendo especialmente en cuenta que la trabajadora denunciada no fue oída ni se le otorgó la oportunidad de fundar sus dichos en el procedimiento de investigación instruido por la Inspección Provincial del Trabajo, configurándose por tanto, una afectación grave a garantías constitucionales, tales como la igualdad ante la ley y la prohibición de ser juzgado por comisiones especiales, en relación con los principios del debido proceso y del debido procedimiento administrativo, así como los principios de transparencia, imparcialidad y contradictoriedad que rige tales procedimientos, el presente arbitrio constitucional deberá necesariamente ser acogido, debiendo adoptarse las medidas que se dirán en lo resolutivo de la sentencia.

Por estas consideraciones y atendido, además, lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema sobre tramitación y fallo del recurso de

protección, SE ACOGE sin costas, el recurso de protección interpuesto por el abogado José Andrés Valenzuela Farías, en representación de Nataly Cereceda Inostroza, en contra de la Dirección Regional del Trabajo de Ñuble, solo en cuanto, se deja sin efecto el informe de investigación número 1601/2024/116, fechado 19 de diciembre de 2024, emitido por la Inspección Provincial del Trabajo de Ñuble en cuanto ha sido elaborado sin haber oído a la trabajadora denunciada ni haberle otorgado la oportunidad de fundamentar sus dichos, debiendo la Dirección Regional del Trabajo de Ñuble retrotraer el procedimiento de investigación únicamente en lo relativo a la citación legal de la trabajadora denunciada, otorgándosele la oportunidad efectiva de ser oída y de aportar antecedentes, conforme a las garantías establecidas en el Decreto N°21 ya citado y demás normativa aplicable, manteniendo vigente todo lo demás respecto del procedimiento ya realizado, sin perjuicio de las rectificaciones que puedan derivarse de la participación de la parte denunciada.

Notifíquese.

En su oportunidad, dese cumplimiento al numeral 14 del Auto Acordado de la Excm. Corte Suprema sobre tramitación y fallo del Recurso de Protección.

Regístrese y, hecho, archívese.

Redacción a cargo del Abogado Integrante señor Fabián Huepe Artigas, quien no firma por no haber integrado el día de hoy.

R.I.C. N°598-2025 PROTECCIÓN.