

La Serena, veinticinco de abril de dos mil veintitrés.

**VISTOS, OIDOS Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que han comparecido los abogados Bárbara Hernández Valenzuela, y Nelson Del Pino Saldívar en representación de don **RAÚL JAIME VÁSQUEZ ROJAS**, RUT 16.323.703-2, vigilante privado, de estado civil soltero, domiciliado en Los Alcornos 537, comuna de Coquimbo, quienes interponen demanda por despido injustificado en contra de la **EMPRESA DE TRANSPORTES COMPAÑÍA DE SEGURIDAD DE CHILE LTDA. (PROSEGUR LTDA.)**, RUT 86.269.900-9, representada legalmente por Mauricio José González Martínez, RUT 14.122.467-0, ambos domiciliados para estos efectos en Los Talleres N°2050, Barrio Industrial, Coquimbo.

Señala que mantuvo una relación laboral con la demandada desde el 10 de mayo de 2019, desempeñándose como vigilante privado, encargándose entre otras funciones del transporte de valores, recarga, retiro y cambio de dinero, mantención a los cajeros automáticos (ATM) cuando estos presentaban fallas y su remuneración mensual ascendía a la suma de \$917.057.-

Indica que con fecha 21 de noviembre de 2022 se le informó que estaba despedido por incumplimiento grave de sus obligaciones, a consecuencia de una supuesta investigación interna que se habría realizado, con posterioridad recibió la carta en que se detallan los hechos.

Explica la complejidad con que debía desarrollar sus funciones por la responsabilidad y el riesgo, además de la sobrecarga laboral que dificultan cumplir los procedimientos a cabalidad y tal como son dispuestos, circunstancias que son conocidas por el empleador.

Los hechos descritos en la carta, el fundamento, proporción y justificación de la medida, privando al trabajador de todas las indemnizaciones no reúne las condiciones necesarias para encuadrarlos en el supuesto legal que exige que se trate de un incumplimiento grave, culpable y debe ocasionar un perjuicio económico al empleador.

En la carta se le imputa al actor no haber efectuado el retiro de una gaveta de rechazo de un ATM, generado una diferencia faltante de \$190.000, lo que ocurrió a consecuencia de la necesidad de terminar en forma pronta la recarga, ya que había sido contactado para desarrollar otro procedimiento, por lo que en forma involuntaria olvidó retirar la gaveta de rechazo, pero el dinero permaneció allí y se generó un faltante ficticio, siendo el propio trabajador quien retiró la gaveta en forma posterior, haciendo entrega de la misma; siendo necesario ponderar la magnitud, entidad o importancia del incumplimiento, en relación con la posibilidad o imposibilidad de continuidad de la relación laboral, considerar su antigüedad de casi 4 años, en los cuales no tuvo inconvenientes, siendo acreedor en forma mensual de bonificaciones por la cantidad de recargas de ATM correctas, por lo que un error aislado y que no generó un perjuicio económico para el empleador, no puede revestir la gravedad que se exige para configurar la causal, resultando desproporcionada la sanción. Agrega que se trata de un error común, propio de las labores que nunca antes ha sido sancionado con tal gravedad, hecho que atribuye a una reciente pérdida de una importante suma que involucró a otro



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XPNQXEZKPVX

trabajador; normalmente este tipo de errores es sancionado con una amonestación. Además, en la carta se alude a que el demandante habría sido amonestado en ocasiones anteriores, por diversas situaciones, sin embargo no especifica cuales habrían sido estos, fecha, motivos.

En cuanto al requisito de culpabilidad se debe entender que el incumplimiento es producto del dolo o culpa grave del trabajador, circunstancia que no se produce en autos, por tratarse de un error aislado, justificado por la carga de trabajo y que finalmente no produjo perjuicio alguno al empleador que es el tercer requisito para que opere la causal invocada, en la misma carta se reconoce que no hubo perjuicio económico.

Será de cargo del empleador, probar que la conducta del trabajador ha sido de tal entidad, que resulta ser un impedimento para que continúe en la empresa, puesto que pone en peligro el equilibrio de intereses jurídicos establecidos a través del contrato de trabajo.

Refiere que el hecho que se le imputa ocurrió el día 28 de septiembre de 2022 y el despido se llevó a efecto el 21 de noviembre de 2022 casi 2 meses después del incidente, transcurso del tiempo que la sanción sea extemporánea por ser contraria a la buena fe y dar origen se traduce en el perdón de la causal dado que las sanciones deben imponerse de forma inmediata.

Sobre el supuesto incumplimiento del reglamento Interno, indica que no puedes ser considerado para imponer una sanción como el despido y respecto del contrato, la carta menciona cláusulas genéricas que buscan evitar la pérdida de valores, con miras a evitar un perjuicio al empleador.

Estima que la causal de despido y los escuetos hechos referidos son injustificados, se desconoce totalmente la veracidad de la investigación, que no fue notificada al actor, en este caso se trata de encubrir un despido arbitrario, fundado exclusivamente en la reticencia del empleador de cumplir correctamente la programación de actividades diarias y no sumar nuevas funciones en la mitad de la jornada, que significaba un incremento de la carga de trabajo que dificulta la real posibilidad de obedecer y acatar en forma estricta los protocolos de trabajo, los que resultan engorrosos y muy difíciles de cumplir en la práctica

Concluye señalando que siendo injustificado el despido corresponde que la demandada le pague la indemnización sustitutiva del aviso previo, indemnización por años de servicios, con el amento de un 80%, más los intereses y reajustes legales, con costas.

**SEGUNDO:** Que contestando la demanda el abogado Juan Pablo Saavedra en representación de la demandada Empresa de Transporte Compañía de Seguridad de Chile Ltda. solicita el rechazo de la demanda, asume una defensa negativa de los hechos alegados; aunque reconoce la existencia de la relación laboral, que el actor se desempeñaba como vigilante privado, la última remuneración y que el día 21 de noviembre del año 2022, se puso término al contrato de trabajo del señor Vásquez, por la causal del artículo 160 número 7, esto es, incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato de trabajo.

Explica que su representada es una empresa dedicada al transporte y custodia de valores y efectivo, entre los servicios más destacados está el traslado de fondos a y entre entidades financieras, recaudación y transporte de valores de



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XPNQXEZKP VX

empresas y PYMES, administración integral de cajeros automáticos (ATM), encontrándose la tarea sujeta a la ley y a la normativa administrativa. Para cumplir con los objetivos Prosegur cuenta con una serie de procesos y procedimientos, a fin de evitar la pérdida y/o sustracción de los dineros y la correcta custodia de las remesas.

Los hechos que justifican la causal son los que constan en la carta y que el actor no ha negado, limitándose a señalar que según su criterio no son graves. Hace presente que al demandante ya se le había amonestado el 17 de junio, 23 de agosto, 16 de septiembre y 11 de noviembre 2019, el 30 de octubre y 23 de noviembre 2020, el 8 de enero 2021 y 20 de abril 2022, por diversos incumplimientos a su contrato de trabajo y alteración de protocolos y procedimientos que debía cumplir, así a la fecha de su despido tenía 8 amonestaciones escritas, por atrasos reiterados, inasistencias injustificadas y faltas a los protocolos, por lo que claramente no se podía seguir tolerando dicha conducta de incumplimiento, que afectan a la operación normal de la empresa, demostrando con ello que no tenía intenciones de rectificar su conducta, no fue un trabajador ejemplar como se pretende, de manera que ante su desidia e incumplimiento grave del Contrato de Trabajo, protocolos y manuales de procedimientos y Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad no quedó más opción que despedirlo.

Agrega que el actor incumplió no tan solo su contrato de trabajo, sino que además, los protocolos y procedimientos internos de la empresa, cuyo cumplimiento es de vital importancia para el giro, que el trabajador haya incumplido los procedimientos establecidos constituye un incumplimiento a su contrato de trabajo, del contenido ético jurídico del mismo, el Reglamento de Orden Higiene y Seguridad de la empresa, el Manual de Normas, Instrucciones y Procedimiento de Seguridad para el Transporte de Valores, entre otros, todos ellos parte integrante del contrato de trabajo y debidamente recepcionados por el actor.

La gravedad de la conducta en que ha incurrido el actor hace insostenible mantener la relación laboral, dado que en la función de Vigilante Privado, el cumplimiento de los procedimientos e instrucciones en el manejo de valores, no es algo secundario y requiere un cumplimiento y respeto irrestricto, a fin de evitar pérdidas de valores o productos.

Según lo expuesto y, considerando la magnitud del incumplimiento y habiéndose amonestado previamente por otros incumplimientos a los mismos protocolos y contrato, no cabe otra sanción que el término de la relación laboral, su negligencia y desprolijidad hacía inviable mantener la relación laboral.

Respecto al supuesto perdón de la causal que se alega indica que los plazos de investigación interna de la decisión de despido conlleva todo un estudio de antecedentes por más de una unidad de la empresa. Desde que se origina la falta, la información es levantada por el departamento de AID (Análisis Integral de Diferencias) quien revisa los videos de los ATM y demás registros audiovisual y documental de cada elemento involucrado en el hecho, para luego elaborar un informe técnico. Una vez emitido el informe, los antecedentes pasan a ser evaluados por las jefaturas directas y el departamento de Recurso Humanos de la empresa, y tomar una decisión que se toma velando por un proceso objetivo, con análisis de antecedentes, investigaciones técnicas por el departamento



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XPNQXEZKPVX

correspondiente y luego la revisión de las demás áreas relacionadas y/vinculadas, para evaluar la gravedad del incumplimiento, hecho que en el caso de autos, arroja una gravedad irreversible, imposible de pasar por alto, razón por la cual se toma la decisión de desvincular al Sr. Vásquez, sin que pasara un tiempo excesivo por lo que no ha operado el perdón de la causal, sino que únicamente un análisis serio de los antecedentes.

**TERCERO:** Que, en la audiencia preparatoria, fracasado el llamado a conciliación, se determinaron como **hechos pacíficos**: 1.- Existencia de la relación laboral entre las partes, desempeñándose el actor como vigilante privado, desde el 10 de mayo de 2019 al 21 de noviembre de 2022, fecha en la cual se pone termino al contrato de trabajo invocando la causal incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato. 2.- Que la última remuneración mensual fue de \$917.057.- 3.- Que las partes suscribieron finiquito el 2 de diciembre de 2022 con reserva de derechos del actor.

Se establecieron como **puntos de prueba**: 1.- Cumplimiento de las formalidades de comunicación del despido y haber incurrido el demandante en la causal incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato, según los hechos contenidos en la carta de despido.

**CUARTO:** Que, la parte demandada incorporó la siguiente prueba:

I.- Documental:

1.- Contrato de trabajo celebrado entre las partes de fecha 10 de mayo 2019.

2.- Anexo al contrato de trabajo “actividades del cargo”, celebrado entre las partes, de fecha 10 de mayo 2019.

3.- Carta aviso término de relación laboral, de fecha 21 de noviembre de 2022, adjunta a comprobante de envío por correo y comprobante de ingreso en Inspección del Trabajo.

4.- Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad de Empresa de Transportes

Compañía de Seguridad de Chile Ltda. Art. 33 N°1, 8, 9, 16.

5.- Manual de Procedimiento para el transporte de valores, adjunto del respectivo comprobante de recibo del mismo. Pag. 83 y 86

6.- Acta comparendo de conciliación ante Dirección del Trabajo, de fecha 30 noviembre 2022.

7.- Cartilla de operación comunica mejoras en procedimientos para la atención integral de cajeros automáticos.

8.- Procedimiento Cámara Contour.

9.- Procedimiento Grabación Cámara Portátil.

10.- Set de 8 cartas de amonestación de fechas 11-11-2019 (atrasos injustificado), 23-8-2019 (atrasos), 8-1-2019 (inasistencia), 20-4-2022 (atrasos), 23-11-2020 (incumplimiento protocolo), 17-6-2019 (atrasos), 30-10-2020 (falta procedimiento de revisión), 16-9-2019 (atrasos).

11.- Constancia de recepción de reglamento interno de higiene y seguridad, y política alcohol y drogas, cada uno debidamente ratificado por Raúl Vásquez, de fecha 7-6-2019.

12.- Comprobante de recepción de Código Ético y de Conducta de Prosegur, firmado por Raúl Vásquez, de fecha 7-6-2019.



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XPNQXEZKPVX

13.- Comprobante de recepción de Manual de Procedimientos para el Transporte de Valores, firmado por Raúl Vásquez, de fecha 7-6-2019.

14.- Registro de inducción de personal "De la Obligación de Informar los Riesgos Laborales", firmado por Raúl Vásquez, de fecha 7-6-2019.

15.- Descripción y perfil de Cargo de vigilante.

16.- Finiquito de contrato de trabajo debidamente ratificado ante ministro de fe, adjunto a liquidación de finiquito.

17.- Informe de Análisis ATM N°8275 Banco Estado, de fecha 7 de noviembre 2022, realizado por Gerencia de Operaciones Departamento Análisis Integral de Diferencias (AID).

## II.- Testimonial:

1.- Jorge Patricio Sepúlveda González, delegado Prosegur, quien respondió que trabaja en Prosegur desde dic de 2021 se dedican a transporte de valores y cajeros automáticos, sus funciones son velar por control administración y comercial de la empresa, es testigo por juicio laboral, conoce al trabajador demandante, no trabaja desde noviembre de 2022, era vigilante operador, fue despedido por una sumatoria de hechos por falta grave, habían amonestaciones previas y el último fue una investigación interna en que se detectó falta de procedimiento, no recuerda detalles pero fue por el retiro de una gaveta que no se sacó. Conoce los protocolos y el incumplimiento consiste en que no hizo revisión del dinero en una gaveta rechazo, está regulado en la descripción de funciones y en las capacitaciones sobre cómo actuar en los cajeros, tomo conocimiento por el informe de AIT. Sobre incumplimientos previos tenía atrasos inasistencias y también una falta de procedimiento, en tiende que fue amonestado. Conversó con el trabajador invitándolo a ser más preciso al cumplimiento de protocolos, en el tiempo que estuvo con él no notó un cambio positivo. Los incumplimientos a procedimientos son atrasos, gasto de horas hombre etc., porque hay que entregar los cajeros cuadrados. En este caso se optó por despedirlo porque él era el que asociaba más diferencias de los cajeros automáticos, por sobre el 50% en relación con los demás vigilantes y fue la sumatoria de hechos y el número de diferencias respecto de las cargas de cajeros automáticos. El ultimo incumplimiento por el Dpto. de AID que es un órgano contralor sobre las diferencias que se detectan, es un contralor independiente; en sus investigaciones se concluye con un informe que se envía al delegado y se conversa con el trabajador, pero él no participó.

A la contraparte respondió que el trabajador generó problemas en la cuadratura, las fechas de incumplimientos no las recuerda, las cuadraturas son diarias, sobre la investigación interna es del Dpto. Ay D y ese procedimiento no sabe dónde se regula ni si al trabajador se le tomo declaración, no sabe si se le notificó el inicio, sobre amonestaciones del 2022 no tenía, habían existido incumplimientos. La gaveta de rechazo es el dinero rechazado del cajero se almacena allí, un faltante ficticio no puede explicar que es. La cuadratura es diaria si hay error aparece en la cuadratura y ahí se inicia el procedimiento de revisión, durante el día si es en horario de tarde se informa al día siguiente; al cargar o retira se informa, y si se equivoca el cajero queda descuadrado, el informe o recuerda fecha, no la fecha el incumplimiento ni la fecha en que terminó el informe. Se despido 54 días después no sabe la razón, en el área de RRHH lo determina, es centralizado.



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XPNQXEZKPVX

Aclaró que el dinero que no es entregado por el cajero automático queda retenido en un compartimento específico, el cajero registra que el dinero salió, se debe cuadrar el dinero que queda con lo que registra en el papel. Pueden haber faltantes y pueden haber sobrantes, durante 2022 las diferencias asociadas a cargas de cajeros él tenía más diferencias asociadas a su gestión.

2.- Carolina Saldivia Giuria, quien respondió que trabaja en Prosegur desde diciembre de 2018, la empresa es aseguradora de transporte de valores, es asistente de repuesto del área de análisis general de diferencia A y D, faltantes y sobrantes del proceso de producción, viene a declarar por la desvinculación del funcionario, ella hizo un análisis en el caso del trabajador, se desvinculó por las faltas de procedimiento que se advirtieron en el informe, faltó al protocolo de procedimiento establecido, el informe se elabora analizando cuando se informa por la sucursal de las diferencias, en la carga y descarga del cajero se hace la cuadratura y se ingresa la diferencia que se ingresa a una plataforma y se les asigna a los analistas para revisar esas diferencias, a ella le correspondió ver esta diferencia por \$190.000.- pidió documentación de la carga y descarga, Boucher del cajero planchetas de diferencias, Boucher de máquinas, y solicita a sucursal imágenes de los operadores en el punto, este era un Líder, se revisa el dinero de la carga y en el video se dio cuenta que el operador no retiró la gaveta de rechazo que contiene efectivo selló la bolsa con el efectivo de las gavetas contenedoras y puso efectivo nuevo y después se percató que había efectivo en el otro y cerró y por esos se produjo la diferencia, emitió el informe, quedó remanente en el interior. Hay una plataforma de e-manager. En el proceso de investigación se piden antecedentes a la sucursal, lo que indique el jefe de tesorería y las imágenes que existen, en algunos casos se hace seguimiento, estas investigaciones duran entre 1 semana a 20 o 30 días, depende del tiempo entre una carga y otra. El informe en este caso concluye que el dinero faltante se produjo por falta de procedimiento al no retirar la gaveta de rechazo.

A la demandante respondió que ella elaboró el informe, comenzó más o menos el 5 o 6 de octubre de 2022, los hechos eran del 28 de septiembre, él retiró la gaveta el 30 de septiembre, el remanente es el ficticio faltante, el día 30 cuando se hace una carga nueva se retiró lo que quedaba en la gaveta 2 días después. Sobre el sistema del ATM, la información le llega por una plataforma donde se ingresan las diferencias por parte de la sucursal, no sabe cuándo ingresaron la información al sistema, esto ocurrió en la sucursal de Prosegur de La Serena y la carga fue en un supermercado Líder; no sabe si perdieron al cliente; conforme lo indicado al informe, terminó la investigación el día que se envía el informe, se envió el 7 de noviembre. El procedimiento de investigación interna es un protocolo y no sabe dónde está regulado, el inicio de la investigación no sabe si se le notificó el inicio ni si se citó ni si se le notificó el resultado, el informe se entregó más o menos el 7 de noviembre, desconoce la fecha del despido. El retiro de la gaveta de rechazo, ha pasado pero no es un error recurrente, el ficticio faltante, es la diferencia falta imaginariamente, el efectivo estaba en el ATM (cajero automático) en la gaveta de rechazo que no fue retirada al hacer la descarga, por eso el recuento se hizo con in faltante ficticio porque estaba allí y se retiró dos días después, el dinero no se perdió.

**QUINTO:** Que, a su vez, el demandante se valió de:



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XPNQXEZKPVX

I.- Documental:

- 1.- Carta de despido de fecha 21 de noviembre de 2022.
- 2.- Liquidaciones de remuneración del mes de junio y julio de 2022, (con descuentos por afiliación sindicato zona norte).
- 3.- Reclamo ante la Inspección del Trabajo de fecha 22 de noviembre de 2022
- 4.- Acta de comparendo de conciliación de fecha 30 de noviembre de 2022.
- 5.- Finiquito suscrito con fecha 02 de diciembre de 2022, con reserva de derechos.
- 6.- Minuta de reunión de dirigentes sindicales de fecha 10 de noviembre de 2022, Sindicato Prosegur zona norte.
- 7.- Reglamento interno de orden higiene y seguridad de Prosegur.

II.- Confesional:

Declaración de doña Odette Constanza Vistoso Monreal, como abogada de relaciones laborales es su área la que hizo la carta de despido, la fecha de despido no la recuerda fue el 2022, no lo recuerda. El faltante ficticio de una gaveta de rechazo, en el proceso de carga, descarga, revisión o temas técnicos, se producen situaciones de falta de dinero, son por falta de procedimiento y falta de control falta del procedimiento. La palabra ficticia se refiere a que hubo una entrega de información que no existe, al revisar se advierte que el faltante es ficticio, no falta dinero, pero hay un error que determinó un supuesto faltante, al hacer la revisión se establece que es ficticio, la falencia cuando se denuncia no se sabe si es ficticio o no, se enteran mediante correo de comercial por reclamo del cliente o por tesorería, la jefatura de control interno o cualquier área de control, el área que lleva a efecto la investigación es A y D, le puede llegar la información de múltiples partes. No recuerda las fechas de los hechos por los que se le despidió, ni el monto a que se refiere, la causa es del 160 N° 7 pero no era dada por esta situación se revisó el historial con poca antigüedad con historial tremendo de amonestaciones y esta decisión de salida se toma en base a ello., se evaluó su conducta. Por ello la causal, esos otros incumplimientos se indican las situaciones amonestadas. La investigación interna está regulada en los protocolos de A y D ellos tiene sus metodologías, no está en el reglamento interno porque no es por acoso u otra, sino que es una investigación de un área específica que se dedica a ello, no informan el inicio de la investigación , solo el resultado, podría ser que no haya falta de procedimiento y que el error se deba a una maquina u otra circunstancia, por eso se hace la investigación para identificar el origen, el protocolo de Ay D se refiere a sus funciones, los trabajadores saben de estas investigaciones porque se hacen múltiples informes, no hay un plazo para demorarse una investigación, implica varios trámites, una semana o tres meses, se recopilan antecedentes. Se trata de verificar si se cumple con los protocolos, las investigaciones a veces se demoran. Saldivia dijo que demoran entre 5 a 30 días una investigación, pero no está clara la demora, las incidencias o faltas a veces implican revisar mucha información por ello pueden demorarse bastante tiempo, es relativo, tienen una cantidad importante de incidencias, normalmente hay tres o cuatro incidencias diarias es lo que ella recibe en el área de relaciones laborales, aunque no todas generan una amonestación, hay algunas



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XPNQXEZKPVX

investigaciones que identifican un error no imputable a un trabajador, Cuando hay faltante se puede advertir diariamente, pero no necesariamente, .

### III.- Testimonial

1.- Juan Carlos Rebett Pereira, conoce a las partes porque es ex compañero del demandante quien ya no trabaja en Prosegur desconoce por que dejó de trabajar allí, maneja los procedimientos en Prosegur, gaveta de rechazo es una gaveta donde cae el dinero que no sale del cajero, o el dinero de cuando hace las pruebas, la debe retirar el vigilante que carga el cajero, si olvida hacerlo no es falta grave porque se puede retirar en una carga siguiente, no es grave porque el dinero queda en el cajero automático, no sale, se percatan que está allí cuando se retira el excedente se hace el conteo en Tesorería y si hay faltante, e retira al día siguiente y ahí debería hacerse el cuadre porque sobraría. El tiempo entre que se olvida sacarla y cuando la empresa se da cuenta es el mismo día, es un error no frecuente, no es lo único que hace el vigilante en la ruta porque debe retirar puntos, entregar sencillo, no solo cargan cajeros, retiran valores en bolsas en farmacia y supermercados se entrega sencillo. El actuar del empleador cuando se olvida una gaveta hay un vehículo de apoyo de ATM que podía apoyar y verificar si está el dinero, pero se hace al día siguiente, esto no tiene sanción porque no es una falta grave, no se sacó el dinero, sabe que ha ocurrido en más de una ocasión, a él también le ocurrió, el empleador está en conocimiento de esta posibilidad de error, especialmente porque no es la única labor y no hay una capacitación prolija se aprende en el camino mirando al más antiguo el margen de error es exigente, no hay cursos de capacitación para vigilante y operador, trabajó 7 años y nunca fue capacitado, el enseñó un colega. Sobre investigaciones de la empresa por este tipo de errores entiende que nunca han existido; el dinero de la gaveta es recuperado por el empleador en su totalidad, no hay pérdida. La asignación de trabajo se hace a partir de una ruta con los cajeros y puntos de retiro y entrega de efectivo, así se cumple a diario; trabajos adicionales podría hacerlo fuera del horario, dentro de un día se pueden asignar nuevas rutas, si termina temprano le agregan más puntos, no hay consecuencia, pero es fastidioso porque se prepara para una determinada carga y le dan una sobrecarga, que hace difícil cumplir con los protocolos, al haber sobrecarga, cansancio, puede implicar el incumplimiento del protocolo por el cansancio, genera desagrado.

A la contraparte indicó que es ex trabajador y dejó de trabajar el año 2021 en diciembre porque prescindieron de su contrato por incumplimiento al protocolo, se agrega ruta cuando ha terminado más temprano, porque si termina antes es porque se esforzó en hacerlo con mayor celeridad y después le agregan otras labores que eran de otras rutas, en todo caso dentro de la jornada laboral.

Para la labor de vigilante el cumplimiento de protocolos es importante, especialmente cuando se cuenta con una capacitación adecuada, como de cargar cajeros lo que si hace la competencia.

2.- Cristian Humberto Ramos Vera, quien respondió que conoce a las partes, fue compañero de Raúl trabajó en Prosegur, el testigo estuvo más de 4 años y fue vigilante, el demandante también era vigilante, fue despedido pero no sabe el motivo específico, las funciones del vigilante eran cubrir el transporte de remesas y cargas d cajeros automáticos, este último el procedimiento, retiraban lo que tenía el cajero, lo embolsaban delante de la cámara, no se podía abrir o cerrar



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XPNQXEZKPVX



bolsa si no está bajo cámara, el procedimiento está monitoreado por cámara, si se realizó o no el trabajo el empleador lo chequea en la cámara, las revisan después del turno. El trabajo puede tener inconvenientes, se trabaja bajo presión en la calle, transportan valores y en la calle se produce tensión, hay gente que espera y van de a dos, el que se hace cargo del cajero pierde la visión, ellos entregaban protocolos de actuación pero al estar en la calle la cosa es diferente porque no resulta igual, les pedían el paso a paso, pero uno igual se puede equivocar, hacer mal el cálculo, los errores en general se solucionaban si olvida retirar una gaveta por lo general había llamado de atención verbal o amonestación, si se presentaba error tesorería se percataba, Tesorería hace el conteo, reciben el dinero de vuelta y preparan el que van a cargar. Tesorería advierte errores al otro día, depende de cómo estén en el trabajo, si hay diferencia en la cuadratura no debiera demorarse más de 5 días en advertir. Mientras trabajó recuerda situaciones en que a alguien se le olvidó retirar una gaveta, no era frecuente pero de vez en cuando pasaba, la sanción aplicada frente a ello era amonestación. El empleador los amonesta y no los despide por ese error porque la plata no se perdía, es solo un error. La plata quedaba en el cajero y al darse cuenta, hacían una nueva carga y cuadraban. El sistema funciona que retiran remesas en la mañana, lo hace el encarado de ruta, hay rutas semanales, dependiendo de situaciones, fallas en cajeros u otras le pueden reasignar nuevos cajeros para revisarlos además de lo ya asignado, eso lo asignaban los programadores.

A la contraparte indicó que dejó de trabajar en Prosegur hace 6 meses o un poco menos, renunció porque tenía otro trabajo, si un trabajador incumplía el protocolo en más de una ocasión, la amonestación era lo normal, no sabe de otra sanción, el despido es para faltas más grandes. El cumplimiento de protocolos en este giro es muy importante, se deben seguir los protocolos.

#### IV.- Exhibición de documentos:

1. Contrato del trabajo del demandante.
2. Comprobante de recepción de reglamento interno de orden higiene y seguridad.
3. Comprobante de notificación de investigación interna seguida en contra del trabajador y que culminó con su despido. No exhibido
4. Comprobante de citación para recibir declaración del trabajador, de acuerdo con la investigación interna seguida en su contra que culminó con su despido. No exhibido
5. Comprobante de notificación de término de investigación interna seguida en contra del trabajador y que culminó con su despido. No exhibido

La parte demandante solicita apercibimiento artículo 453 N° 5, la demandada señala que los documentos no existen porque es un informe de análisis de la unidad de investigación y análisis integral de diferencia, no es una investigación de un trabajador, por lo tanto no hay obligación de notificar al trabajador. El tribunal lo deja para definitiva.

#### V.- Oficio:

Se oficie a Inspección del Trabajo de La Serena, informe la fecha del último Reglamento interno de orden higiene y seguridad, registrado por la empresa de Transportes Compañía de Seguridad de Chile Ltda. (Prosegur Ltda.) RUT: 86.269.900-9 y remita el texto de este.



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XPNQXEZKPVX

**SEXTO:** Que, no ha existido discusión en cuanto a la existencia de la relación laboral entre las partes y que esta se extendió desde el 10 de mayo 2019 al 21 de noviembre del año 2022, que el actor se desempeñaba como vigilante privado, tampoco se ha discutido que se cumplió con las formalidades legales del despido y que la causal invocada es la del artículo 160 N° 7 del Código del Trabajo, por lo tanto, la discusión se centra en la procedencia de ésta y correspondía a la parte demandada acreditar la efectividad de los hechos en virtud de los cuales puso término a la relación laboral, y que éstos efectivamente constituyen in cumplimiento contractual y que revisten la gravedad necesaria para justificar el despido.

La carta de despido indica que en base al Informe de AID WRD-788-2022, respecto del análisis de la incidencia de ATM N° 8275, que dio origen a una diferencia de \$190.000, se verificó la responsabilidad del actor en los procedimientos mal efectuados, referentes al retiro de remanente el 28 de septiembre de 2022, oportunidad en que retiró las 4 gavetas, pero no retiró el efectivo de la gaveta de rechazo, que corresponde a precinta bolsa institucional FD 455086 con remanente; agrega la misiva que posteriormente realizó la prueba de dispensado y observó el efectivo, pero no indicó verbalmente el error cometido y dejó el efectivo en gaveta de rechazo, lo que lleva a concluir que se originó un "faltante ficticio". Indica también que durante su permanencia en la empresa, sus incumplimientos han originado una serie de amonestaciones tanto por atrasos, inasistencias y faltas a los procedimientos, re instruyéndosele de los protocolos y políticas cada vez que se le cursaron y que revisado su historial de desempeño durante el último año, se identificó su labor como la de mayor incidencias asociadas a faltas al procedimiento vinculadas al cumplimiento de sus funciones, lo que determina graves faltas a los protocolos e instrucciones, alterando el procedimiento al no retirar el efectivo de la gaveta de rechazo.

Se indica que los hechos referidos vulneran las obligaciones contenidas en la cláusula octava del contrato de trabajo, esto es: *"Realizar sus labores en forma prolija, cuidadosa y puntual, debiendo verificar las informaciones que le sean entregadas y seguir detalladamente el procedimiento de entrega y/o recibo de valores y bienes."*, pues altera el procedimiento que se le instruyó; *"Emplear el máximo de diligencia en el cuidado, conservación y resguardo de los valores y bienes de la Empresa y de los clientes."*; *"Velar por la seguridad y resguardo de los valores encomendados a su vigilancia y transporte"*; *"Dar aviso inmediato al Jefe Supervisor de cualquier pérdida, deterioro o descompostura que sufran los valores o bienes a su cargo"* y *"Denunciar las irregularidades propias o ajenas que se observen en el desempeño de sus funciones y reclamos que formulen los clientes"*. También contravienen el Reglamento Interno, Capítulo XIV de las Obligaciones y Prohibiciones, artículo 33 de las Obligaciones: *"Realizar sus labores en forma prolija, cuidadosa y puntual (...)"; "Emplear el máximo de diligencia en el cuidado, conservación y resguardo de los valores y bienes de la Empresa y de los clientes"; "Velar por la seguridad y resguardo de los valores encomendados a su vigilancia y transporte"*.

Finalmente agrega que no observó un comportamiento diligente en el desarrollo de sus funciones, lo que dista del espíritu de la empresa y de las instrucciones impartidas tanto por su empleador como por su jefatura directa,



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XPNQXEZKPVX

quienes siempre han velado por el correcto y diligente cumplimiento de las funciones, todas obligaciones contenidas en el Reglamento interno de la empresa, política, procedimientos de la compañía y en su contrato de trabajo, las cuales ha infringido manifiestamente, lo que finalmente se traduce en una conducta negligente en el cumplimiento de sus labores y en un grave menoscabo económico para la compañía, quebrándose la confianza que debe existir en toda relación laboral entre empleador y trabajador.

En resumen, la conducta que se reprocha al actor consiste en no haber seguido el procedimiento establecido en el protocolo sobre retiro de dineros en los cajeros electrónicos y específicamente en la gaveta de rechazo.

**SEPTIMO:** Que, habiéndose invocado también la causal del Artículo 160 N° 7 del Código del Trabajo, esto es el incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato, argumentando que se incumplió por el actor no sólo las disposiciones del contrato, sino también el Reglamento Interno, se tiene presente que para configurar la causal de caducidad prevista en el artículo 160 N°7 del Código del Trabajo no basta la ocurrencia de un determinado hecho que contravenga el contrato de trabajo, sino que ese hecho debe reunir la gravedad necesaria que justifique poner término a la relación laboral sin derecho a indemnización; debe concurrir el incumplimiento de una obligación contractual por parte del trabajador y, que éste sea grave.

En lo que respecta a la naturaleza de la obligación infringida, ha de entenderse referida al conjunto de obligaciones y deberes que con ocasión de los servicios prestados establece la ley, la voluntad de las partes y la propia naturaleza del contrato; en este caso el contrato de trabajo suscrito por las partes y en el Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad en su Capítulo instrumentos que efectivamente contienen las obligaciones y prohibiciones referidas en la carta de despido y transcritas en el motivo sexto de esta sentencia.

Por más que el contrato y el reglamento hayan elevado tales obligaciones y prohibiciones a la categoría de esenciales, señalando que constituyen incumplimiento grave y tienen la capacidad de poner término al contrato de trabajo sin derecho a indemnización, esa calificación no tiene validez en términos absolutos porque las partes no pueden preestablecer en el contrato causales de incumplimiento grave capaces de poner término a la relación laboral, tal calificación compete al órgano jurisdiccional que es el único facultado para establecer si el incumplimiento se ajusta o no a la norma legal de acuerdo con las circunstancias de cada caso en particular.

Por otra parte, se debe considerar que las obligaciones y prohibiciones contenidas en el Reglamento Interno de la empresa, sólo puede acarrear al trabajador la aplicación de las sanciones propias de dicho instrumento, esto es las previstas en el artículo 154 N° 10 del Código del Trabajo en concordancia con el artículo 157 del mismo cuerpo legal, esto es, amonestación y multa, pero no puede provocar la caducidad del contrato.

**OCTAVO:** Que, del relato de los hechos contenidos en la demanda se advierte que el actor reconoce que efectivamente no cumplió con el protocolo cuando no efectuó el retiro del dinero correspondiente a la gaveta de rechazo cuando correspondía y que lo hizo en días posteriores y que se generó un faltante ficticio por \$190.000.-; su defensa apunta a que su actuar debe ser analizado en



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XPNQXEZKPVX

un contexto más amplio, que la labor es compleja, que normalmente se cumple con premura porque hay otras asignaciones, que es un error factible y que se ha cometido en otras oportunidades sin generar un despido, que no reviste la gravedad para configurar la causal, que fue involuntario y no ocasionó perjuicio económico alguno al empleador.

Como ya se señaló, no basta el incumplimiento contractual (entendido en términos amplios), se requiere también que revista la gravedad suficiente, la que se evaluará de acuerdo a las circunstancias por el órgano jurisdiccional y este análisis necesariamente debe considerar factores como la antigüedad en el empleo, en este caso más de 4 años, que de las 8 cartas de amonestación acompañadas sólo dos dicen relación con errores en la carga de cajeros automáticos, específicamente las amonestaciones del 30 de octubre y 23 de noviembre de 2020, es decir casi dos años antes.

No es irrelevante considerar también que el contrato de trabajo contempla entre las obligaciones del trabajador la atención de cajeros automáticos, labor para la que será capacitado en forma inicial y permanente, agregando que el empleador entregará las normas y procedimientos suficientes para la segura y correcta realización de las actividades; por su parte, el documento N° 7 de la demandada denominado Cartilla de operación comunica mejoras en procedimientos para la atención integral de cajeros automáticos, y el procedimiento operativo de carga, considera entre los pasos, hacer el retiro de las gavetas de carga anterior y la gaveta de rechazo, que es lo que no habría efectuado el actor; pero no hay constancia de la entrega de esa cartilla al actor, ni de haber recibido una capacitación sobre el particular, cobrando importancia lo señalado por el testigo del demandante Juan Carlos Rebett Pereira, ex trabajador de la demandada, quien explicó que no hay una capacitación prolija, se aprende en el camino, mirando al más antiguo, el margen de error es exigente, no hay cursos de capacitación para vigilante y operador, trabajó 7 años y nunca fue capacitado, a él le enseñó un colega y además en la Minuta de reunión de los dirigentes sindicales de fecha 10 de noviembre de 2022, del Sindicato Prosegur zona norte, se da cuenta que en esa reunión se representó la necesidad de capacitación.

La falta de prueba sobre la capacitación y re-capacitación de una labor tan delicada como es el transporte de valores y el manejo de cajeros automáticos no deja de ser relevante, máxime si su ejecución está regulada por procedimientos y protocolos, por lo tanto la demandada debería haber acreditado que el actor recibió formalmente la capacitación sobre la manera de cumplir la función, tal como se indica en el contrato de trabajo. Se concluye que se exige al trabajador prolijidad en una labor que se encuentra excautivamente regulada por la misma empresa, cuya ejecución implica de por sí un riesgo al tratarse del manejo de valores, situación que aumenta las probabilidades de incurrir en algún error u omisión en el proceso.

**NOVENO:** Que, por otra parte cabe destacar que la ausencia de perjuicio económico para el empleador, hecho que quedó acreditado con el Informe de Análisis ATM N°8275 Banco Estado, de fecha 7 de noviembre 2022, realizado por Gerencia de Operaciones Departamento Análisis Integral de Diferencias (AID) y con la declaración de doña carolina Saldivia cuando indicó que el “ficticio faltante” es la diferencia de dinero que falta imaginariamente, el efectivo estaba en el ATM



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XPNQXEZKPVX

(cajero automático) en la gaveta de rechazo que no fue retirada al hacer la descarga, por eso el recuento se hizo con un faltante ficticio porque estaba allí y se retiró dos días después, el dinero no se perdió; resulta relevante porque la carta de despido no es clara en cuanto a este punto.

Además llama la atención lo que la carta indica en el párrafo 1.4 al establecer una presunción de mala fe o dolo de cualquier trabajador que no cumpla los protocolos, porque una presunción de esta naturaleza es completamente excepcional y contraria a principio de buena fe que inspira al derecho, incluido el derecho laboral; la carta indica que *“para resguardar los bienes bajo nuestra supervisión, es que a todo trabajador se le prohíbe estrictamente alterar los protocolos y procedimientos aplicables a sus funciones, pudiendo constituir, cualquier incumplimiento de estos, un indicio de mala fe o dolo, sobre todo cuando se producen diferencias entre los dineros que se retiran y los que resultan de su conteo en el área de tesorería correspondiente”*.

**DECIMO:** Que, todos estos antecedentes y razonamientos llevan a esta jueza a concluir que la envergadura de la falta que se imputa al actor no impidió, en términos absolutos, la posibilidad de mantener la relación laboral, pudiendo habersele aplicado una sanción distinta al despido.

A mayor abundamiento, la demora de más de un mes para informar al trabajador la decisión de desvincularlo, resulta excesiva, toda vez que la empresa, habiendo tomado conocimiento de los hechos el mismo día y remitido los antecedentes el 4 de octubre de 2022 a la Gerencia de Operaciones Departamento Análisis Integral de Diferencias, sin haber tomado ninguna medida de resguardo, permitiendo que el trabajador se mantuviera desarrollando sus labores con normalidad, no aparece como un tiempo ni una actitud razonable. Pretender justificar la demora en el proceso de investigación/analisis interno, no es atendible, ya que la empresa se tomó más de un mes en el análisis, en el que además nunca se consideró los posibles descargos del trabajador, ni siquiera fue informado.

Debe existir una relación temporal próxima entre el hecho infraccional del trabajador y la sanción del despido, lo que doctrinariamente se conoce como el perdón de la causal, puesto que si el empleador ha tenido, frente a una infracción disciplinaria del trabajador, una conducta omisiva durante un tiempo relevante, entonces razonablemente el afectado puede esperar que no se ejercite el derecho respectivo en su contra; el retraso en la decisión de despedirlo crea la confianza de que no se ha tenido en cuenta la falta; de manera que, si el empleador no ejerce su derecho en la oportunidad correspondiente, entonces deberá entenderse que perdió la posibilidad de invocarla posteriormente.

De esta forma y según se ha razonado, corresponde acoger la demanda y declarar el despido como indebido, ordenando el pago de las indemnizaciones por el despido, con el incremento legal.

**UNDECIMO:** Que, la prueba ha sido analizada conforme a las reglas de la sana crítica, según lo establece el artículo 456 del Código del Trabajo y los medios probatorios de los que no se ha hecho referencia expresa en el razonamiento, han sido igualmente valorados, pero no se mencionan cuando los hechos han sido demostrados de mejor forma por otros medios de prueba, o porque han resultado insuficientes para modificar lo razonado.

No se hace uso del apercibimiento del artículo 453 N° 5 por resultar



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XPNQXEZKPVX

innecesario al tenor del resto de la prueba

Y visto lo dispuesto en las normas legales ya citadas y artículos 160 N° 7, 162, 168, 172, 453, 454, 456, 457, 458 y 459 del Código del Trabajo, se resuelve:

I.- Que **SE ACOGE** la demanda interpuesta por don **RAÚL JAIME VÁSQUEZ ROJAS**, en contra de la **EMPRESA DE TRANSPORTES COMPAÑÍA DE SEGURIDAD DE CHILE LTDA. (PROSEGUR LTDA.)**, y estimándose injustificado el despido del que fue objeto, se condena a la demandada al pago de las siguientes prestaciones:

a) La suma de **\$917.057.-** por concepto de indemnización sustitutiva del aviso previo.

b) La suma de **\$3.668.228.-** por concepto de indemnización por años de servicios (4 años).

c) La suma de **\$2.934.582.-** por recargo del 80% de la indemnización por años de servicio de conformidad a la letra c) del artículo 168 del Código del Trabajo.

II.- Que, las sumas ordenadas pagar se incrementarán en la forma dispuesta en el artículo 63 y 173 del Código del Trabajo

III.- Que, no se condena en costas a la demandada por estimar que tuvo motivo plausible para litigar.

Notifíquese por correo electrónico a las partes, con esta fecha.

**REGÍSTRESE Y OPORTUNAMENTE ARCHÍVESE.**

**RIT O-858-2022**

Dictada por doña **VALERIA PAULINA MULET MARTÍNEZ**, Juez Titular del Juzgado de Letras del Trabajo de La Serena



Este documento tiene firma electrónica  
y su original puede ser validado en  
<http://verificadoc.pjud.cl>

Código: XPNQXEZKPVX