RIT N° : T-38-2010
RUC N° : 10-4-0017832-7
MATERIA : TUTELA LABORAL
DEMANDANTE : INSPECCION PROVINCIAL DEL TRABAJO DE SANTIAGO
DEMANDADO : TP CHILE S.A.

Santiago, veintiséis de abril de dos mil diez.

VISTOS, OIDOS LOS INTERVINIENTES Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que comparece doña Leonor Arroyo Funes, en representación de **INSPECCION PROVINCIAL DEL TRABAJO DE SANTIAGO**, ambos domiciliados en calle Moneda N° 723, comuna de Santiago, interpone denuncia en procedimiento de tutela laboral en contra de **TP CHILE S.A.**, representada legalmente por don Pablo Quezada Estay, ambos domiciliados en Teatinos N° 950, comuna de Santiago, a fin que se declare que la denunciada vulnerado gravemente el derecho a la integridad psíquica, el derecho al respecto y protección a la honra y el derecho a la no discriminación por religión de la trabajadora Nora Melo Iribarren; se ordene el cese inmediato de las vulneraciones por esta sufridas bajo el apercibimiento del inciso primero del artículo 492 del Código del Trabajo; se indique en forma concreta las medidas de reparación propuestas o las que el tribunal estime pertinente, incluidas las indemnizaciones que procedan; se aplique las multas a que hubiere lugar de conformidad a las normas del Código del Trabajo, además condenarla al pago de las costas de la causa y remitir copia de la sentencia definitiva a la Dirección del Trabajo.

Señala que con fecha 24 de septiembre de 2009 doña Nora Melo Iribarren interpuso ante la Inspección del Trabajo que representa denuncia por vulneración a derechos fundamentales, indicando que es hostilizada desde

hace varios meses, mediante insultos a su religión, situación que se ha agravado en el último tiempo, señalando que la PM (jefe de supervisores) Rosa Jerez ordenó a los supervisores insultarla y molestarla, por lo que se procedió a asignar dicha investigación a un Fiscalizador de este Servicio, dependiente de la Unidad de Investigación de Derechos Fundamentales y Libertad Sindical de la Dirección Regional del Trabajo Metropolitana Poniente, todo ello con el objeto que se evacuara el correspondiente informe de fiscalización que diera cuenta de los hechos denunciados. Agrega que llevada a cabo la investigación por las materias denunciadas, con fecha 09 de diciembre de 2009 se evacuó el Informe de Fiscalización N° 1350.2009.187 por parte del Fiscalizador actuante, don César Melendes Riquelme, el cual da cuenta de la investigación llevada a cabo, la que consta de análisis documental, declaraciones de 13 personas que desempeñan labores en la denunciada, de los cuales seis son trabajadores de la empresa que desempeñan la labor de operadores telefónicos y las restantes siete, son personas que ocupan diversos cargos en la empresa, dentro de los cuales se entrevistó al representante legal de la denunciada, don Pablo Quezada Estay, a personal encargado de Recursos Humanos, a una PM (Jefa de Supervisores) y 3 supervisores.

Manifiesta que lo primero que cabe recalcar es que en una primera etapa se invitó a dependencias de la Unidad de Investigación de Derechos Fundamentales a la trabajadora afectada cuyo contenido íntegro se encuentra en informe de fiscalización. En dicha oportunidad declaró, en términos generales, que los hechos serían los siguientes:

a) Que comenzó a prestar servicios en la empresa denunciada el 14 de enero de 2007, para desempeñar la labor de agente telefónica, indicando que siempre ha tenido un buen desempeño en sus labores, esto hasta que debido a la discriminación que ha sufrido por su religión, bajó su rendimiento, perdiendo el incentivo de trabajar, para posteriormente enfermar por lo que debió solicitar licencias médicas.

b) La denunciante señala que en la empresa trabaja doña Rosa Jerez, quien ocupa el cargo de PM, denominación utilizada en la empresa a las personas que ejercen las funciones de Jefes de Supervisores, indicando que esta señora dio una orden a los supervisores con el objeto que procedieran a

hostigarle y molestarle para producir su salida del trabajo, lo que comenzó desde hace un año, época en que hubo cambio de PM.

c) Señala que uno de los supervisores, don Néstor Isla, le comentó esta situación, dándole su apoyo; situación que no ocurrió con otros supervisores, como Meri Ojeda, entre otros, quienes acataron y ejecutaron la orden dada por doña Rosa Jerez.

d) La trabajadora declaró que profesa la religión musulmana y que ha sido insultada y discriminada por ello.

e) Añade la trabajadora en lo que dice relación a las acciones que ejecutan los supervisores, indica que ha sido aislada del resto de sus compañeros de trabajo, señalando por ejemplo: "todos mis compañeros en una fila o un grupo, pero a mí me dejaban sola", además señala que a todos los trabajadores se les da un "break", pero a sus compañeros se lo otorgaban en conjunto y a ella por separado y que debió reclamar su "break" en algunas ocasiones, Por su parte indica que doña Rosa Jerez la trataba mal verbalmente diciéndole "ahí va la perra musulmana" o "ahí va la loca", trato que se repetía con la supervisora Meri Ojeda quién le decía 'Aquí estas en Chile, no hay árabes", todo lo cual le trajo un gran malestar, rompiendo en llanto, que se ha visto afectada psicológicamente, debiendo concurrir al psiquiatra e ingerir medicamentos.

f) La trabajadora además hace presente que en la empresa reciben llamadas de varios países y en ocasiones de árabes a los que saludaba en su idioma, ya que domina el musulmán, situación que fue prohibida por las supervisoras Meri Ojeda y Alejandra.

Añade que hace 20 días estalló procediendo a hablar con otro PM de nombre Jorge, quién se desempeña en el piso 11, (que junto con Rosa Jerez son los únicos jefes de supervisores de la empresa) manifestándole acerca de la injusticia de que se le dieran los implementos mínimos para trabajar, como asimismo la discriminación de la que era objeto y fue trasladada al piso 10 donde está Rosa Jerez, situación que la mantiene bajo presión.

g) Indica que el Gerente de Recursos Humanos, tenía conocimiento de estos hechos y que nada hizo por solucionar el problema.

Señala que tal como consta en informe de fiscalización que se acompaña en primer otrosí de esta presentación, la trabajadora ingresó a

trabajar en la empresa denunciada con fecha 14 de enero de 2007, como agente de Cali Center, su contrato es de tipo indefinido, percibe una remuneración variable y su jornada de trabajo es de 35 horas semanales, de lunes a domingo, con un máximo de seis días trabajados.

Añade que por su parte y luego de concluida la investigación, el fiscalizador actuante emitió el correspondiente informe de fiscalización en el cual concluyó que se constataron los siguientes hechos:

a) Que la denunciante recibe un trato inadecuado desde que comenzó a profesar la fe musulmana, lo que se manifiesta principalmente en burlas, insultos delante de otros compañeros de trabajo y referencias o comentarios inapropiados referentes a su religión musulmana. En este sentido, el fiscalizador actuante recalca el hecho que de los seis trabajadores entrevistados, cuatro de ellos hicieron alusión a una frase insultante, al señalar que la Jefa de los Supervisores (PM) le habría señalado "*perra musulmana*"

b) Señala que al momento de la visita inspectiva se pudo constatar en terreno que la trabajadora se encontraba trabajando en un puesto de trabajo, sin compañeros de trabajo en los puesto colindantes al de ella, en circunstancias que todos los demás trabajadores del turno se encontraban uno al lado de otro.

c) Se constata que las personas que ejercen un trato inadecuado respecto a la trabajadora, a través de burlas y comentarios ofensivos en relación a la religión que profesa, se da por parte de la Project Manager llamada Rosa Jerez, que ejerce el cargo de Jefa de los Supervisores del piso 10 y por supervisores, siendo nombrados en las declaraciones la Sra. María Ojeda y David Castro.

d) En lo que dice relación al conocimiento de los hechos por parte de la denunciada, el fiscalizador actuante constató que el área de Recursos Humanos de la empresa estaba en conocimiento de los hechos y que no tomaron medidas acerca de los hechos ocurridos, lo que fue declarado por dos representantes de la empresa que desempeñan labores en el área de Recursos Humanos, quienes manifestaron tener conocimiento de los hechos. A mayor abundamiento, señala que respecto a este punto en diversas

declaraciones se señaló que el Sub- gerente de Recursos Humanos tenía conocimiento de estos hechos.

e) Por su parte constata que en el Reglamento Interno de la Empresa se establece que quedan prohibidos los actos de discriminación.

f) Finalmente y en lo que dice relación a las consecuencias que todos los hechos constatados provocaron en la trabajadora denunciante, el fiscalizador actuante consigna que a través de las entrevistas realizadas a los trabajadores, se pudo constatar también que los dichos que recibe la denunciante son de alta agresividad generándole un cuadro de trastorno depresivo mayor con crisis de pánico, por acoso laboral, esto avalado por el informe médico entregado por el Dr. Fernando Massad Abud, quien es de Medicina Interna y Psicoanálisis.

Manifiesta que en relación a los antecedentes recabados durante la investigación que sirvieron de base para las conclusiones y constataciones señaladas precedentemente, cabe señalar que el informe de fiscalización da cuenta de diversos hechos que constituyen actos de discriminación, los que son de tal magnitud, que además afectaron tanto el derecho a la integridad psíquica, como el derecho al respeto y protección a la honra de la trabajadora.

Expone que en este sentido, lo primero que cabe señalar es que los seis trabajadores entrevistados, manifestaron en términos similares que la Sra. Rosa Jerez, PM o Project Manager, que es la denominación que se utiliza en la empresa denunciada para referirse a los jefes de los supervisores y los supervisores María Ojeda y David Castro, son quienes ejercen los hechos denunciados, señalándose en algunas declaraciones que la PM ya indicada dio la orden de molestar a la trabajadora.

Indica que en lo que respecta a las declaraciones de los seis trabajadores entrevistados, cabe señalar que éstas dan cuenta que la trabajadora recibe un trato discriminatorio en relación a sus compañeros de trabajo, siendo elementos comunes de todas las declaraciones, los siguientes hechos:

1.- Que es constantemente hostilizada, principalmente recibiendo insultos de alta agresividad y ofensivos en relación a la fe que profesa.

2.- Que se burlan de ella, en forma irónica en relación a la religión que profesa.

3.- Que estas burlas y comentarios ofensivos se materializan delante de los compañeros de trabajo de la trabajadora afectada.

4.- Que se encuentra aislada de sus demás compañeros de trabajo.

5.- Que le entorpecen el "break", por cuanto no lo otorgan cuando corresponde.

6.- Que se burlan de su vestimenta.

7.- Que son más exigentes en el desempeño de sus labores en relación a su demás compañeros de trabajo o que le ingresan llamadas para las cuales no se ha capacitado.

A continuación transcriben extractos de las declaraciones de tres de los seis trabajadores entrevistados, que dan cuenta de los hechos recién descritos, sin perjuicio que el contenido íntegro de lo declarado por ellos y por los otros trabajadores se encuentra en el informe de fiscalización que se acompaña.

Señala que de esta forma al ser preguntado el trabajador 3 respecto a si ha tenido problemas en la empresa la denunciante por el hecho de profesar la fe musulmana y en qué han consistido esos problemas, responde: *"Sí, consisten en una persecución a su religión, tanto por su manera de vestir como por su religión, hay gente que la molesta reiteradamente y esa gente son supervisores y PM de la empresa, la molestan por estar con velo. A ella no le dan los break, le ponen todas las llamadas que ingresan, no las filtran por ende hay llamadas que ella no está capacitada para responder, eso lo saben los supervisores pero igual se las ingresan a su PC no la dejan conversar con nadie y aparte de los comentarios como "perra musulmana, que está haciendo esta weona acá, esta weona debería irse a arabia".* Acto seguido, al consultársele respecto a quién ha discriminado u hostigado a la denunciante y desde hace cuánto tiempo tienen ocurrencia estos hechos, responde *"La Sra. Rosa Jerez, El supervisor David Castro, la supervisora Mery Ojeda que dijo una vez por qué no la echaban si molestaba tanto y Rosa le dijo no porque le tenían que indemnizar y esto comenzó hace como 2 meses atrás".* (pp. 18 y 19 del informe).

Indica que por su parte el trabajador 4 al formularse la pregunta si ha tenido problemas en la empresa la denunciante por el hecho de profesar la fe musulmana y en que han consistido esos problemas, responde "Sí, yo sé que no le dan break cuando corresponde, no puede hablar su idioma natal, se burlan de su vestimenta, la han tratado de "perra musulmana" dicen que por su religión no son mujeres, sino que son 'prostitutas", ya que sus esposos las compran y que si uno está junto a ella sería tan 'perra como ella". Posteriormente declara "Las personas que la molestan son la supervisora Mery (cubana) y la PM Rosa, quien es la jefa de los supervisores de piso y ella fue quien dio la orden que supervisor nuevo que llegara al piso donde ella trabaja le hicieran la vida imposible para que se fuera luego de la empresa y se corte la demanda que puso. Una vez dijo: "la voy a hacer cagar a esa perra musulmana, la voy a echar sin ni uno de esta empresa". También les dijo a los supervisores.' "hostíguenla para que se vaya esta weona de acá". (pp. 20 del informe).

Señala que en términos similares el trabajador 5 ante diversas preguntas formuladas, declaró "... por ejemplo le dicen que guarde la estampita de una imagen del tamaño de un calendario de bolsillo y le piden que la guarde, esto es por órdenes de Rosa Jerez y se transmiten a través del supervisor. Además yo mismo he escuchado a Rosa Jerez, cuando he pasado, ella se jacta de que se burla de esta señora, yo creo que estas burlas son porque ella es diferente, incluso esto además pasa con un supervisor, porque no acepta su condición de homosexualidad., haciendo comentarios de él. Lo mismo pasa con la Sra. Nora, siempre hace comentarios, delante de cualquier trabajador, sin filtrar lo que habla... La discriminación se da principalmente por su jefe directo, no conozco el nombre, que es su supervisor y además por la PM (Project manager), Rosa Jerez", agrega que al consultarse cómo se materializa esa discriminación, responde "El supervisor la tiene sentada aparte del grupo, en una esquina sola. El trato con ella es más estricto que con otros trabajadores del mismo grupo, por ejemplo una compañera de ella se puede parar a hablar con otro compañero o a lo mejor darse una vuelta sin que nadie le diga nada, pero a ella sí le exigen que tienen que estar siempre en su puesto de trabajo. Con esto no quiero decir que ella no trabaja, lo que pasa es que hay veces en que no se reciben

llamadas, y en esos momentos lo normal es que uno converse con los compañeros, pero a ella sí le exigen las cosas que hay que exigir, y a los demás les dan más libertades...". (pp. 22 y 23 del informe).

Indica que los demás trabajadores entrevistados, describen los hechos ya expuestos en términos muy similares, lo que es posible apreciar en las páginas del informe de fiscalización que se indican a continuación: Trabajador 1 en la página 16 del informe; Trabajador 2, en las páginas 17 y 18 del informe y finalmente el Trabajador 6 en las páginas 24 y 25 del informe.

Señala que se debe recalcar el hecho que no sólo los seis trabajadores entrevistados y que desempeñan la labor de operadores telefónicos manifestaron que se discrimina a la trabajadora y recibe un trato insultante sobretodo en relación a la religión que profesa, sino que además un supervisor de la denunciada, don Néstor Isla, declaró en términos muy similares a los trabajadores entrevistados, lo que evidentemente viene a corroborar la efectividad de lo declarado tanto por ellos, como por la trabajadora afectada, agrega que en efecto, este supervisor, cuya declaración íntegra se encuentra de las páginas 11 a la 15 del informe de fiscalización, entre otras cosas declaró, *"...ella me señaló que estaba y tiene problemas y estaba muy dolida por lo agresivos que habían sido con ella"*, añade que atendido el tenor de lo declarado, acto seguido se le pregunta quién fue agresivo con ella y responde *"La supervisora que estaba a cargo con ella, Meri Ojeda, señalaba en las reuniones de supervisores que tenía problemas con la Sra. Nora, indicando que reclamaba mucho, por ejemplo por que le pagaba mal y además porque la Sra. Nora exigía todas las herramientas de trabajo necesarias para realizar sus funciones en forma correcta. Cuando esta supervisora señalaba ante nuestra jefa, Rosa Jerez ella señalaba a "vieja ridícula", "La miserable", o frases de ese estilo, siempre súper despectiva y le decía a Meri Ojeda "Abúrrela para que se vaya, porque nosotros no le vamos a pagar"*, continúa señalando que al preguntársele quién es el actual supervisor de la Sra. Nora, responde que es don David Castro y al consultarse si la Sra. Nora ha tenido problemas con este nuevo supervisor, responde *"Sí, la han cambiado de lugar de trabajo, la tiene aislada de sus demás compañeros de grupo. Son filas de computadores y a ella la pusieron en otro equipo. Entonces las instrucciones obviamente no las va a escuchar, porque está más lejos. Esto*

lo hacen para aburrir a la persona...". Posteriormente al ser consultado respecto a si ha tenido problemas en la empresa la denunciante por el hecho de profesar la fe musulmana, responde "Creo que todos los problemas que he señalado tienen que ver con eso. Especialmente los cambios de lugares de trabajo, cuando la aislan y los malos tratos. Ella es una persona muy cariñosa y que tiene buena relación con sus compañeros de trabajo. Pero los supervisores, en especial Mery Ojeda, David Castro y Rosa Jerez, creen que está loca por ser musulmana y por vestirse según su fe". Posteriormente señala '...Esto lo ven todos los demás trabajadores, porque nosotros como supervisores estamos en una tarima un poco más elevada que los demás trabajadores, y por ende todo lo que nosotros hagamos o decimos es visto y escuchado por el resto de los trabajadores que supervisamos y por eso todo el mundo se da cuenta de las burlas...'

Expone que se podrá apreciar, especialmente del mérito de las declaraciones transcritas precedentemente y de los hechos constatados por el fiscalizador actuante queda en evidencia que existen antecedentes más que suficientes como para señalar que efectivamente la trabajadora ha recibido un trato indigno e insultante, lo que se manifiesta en expresiones verbales inapropiadas y ofensivas, sobre todo en relación a la religión que profesa, que recibe burlas por su vestimenta, que se encuentra apartada de sus demás compañeros de trabajo, que a la trabajadora se le obstaculizaba su break, todo lo cual desde ya tiene mérito suficiente como para señalar que efectivamente la denunciada ha discriminado constantemente a la trabajadora, recibiendo un trato desigual por parte de una PM y dos supervisores, que se manifiestan en todos estos hechos que sólo la afectan a ella y no a sus demás compañeros de trabajo, agrega que a este respecto cabe señalar que especialmente considerando la gravedad de los actos de discriminación ejercidos en contra de la trabajadora, estos han traído como lógica consecuencia la vulneración a su integridad psíquica y el derecho al respeto y protección a su honra. En este sentido, la trabajadora afectada declaró *"Me he sentido menoscaba, vejada en lo más íntimo de mi integridad, me he sentido tan mal, que incluso tengo ganas de irme de Chile. No he dormido, tenía pesadillas, tuve que empezar a tomar pastillas para dormir, busque psiquiatras, hasta que encontré uno que me ha ayudado,*

también ha afectado en mi familia, incluso mi hijo ha bajado las notas, porque he estado muy mal, he tenido que estar con licencias en periodos largos. Lo que ha pasado no es una cuestión de dinero, sino que una cosa de respeto"(pp. 3 y 4 del informe).

Manifiesta que como ya se señaló, son tan graves los actos de discriminación ejercidos en contra de la trabajadora, que llegaron a afectar su integridad psíquica lo que se encuentra corroborado por el informe médico acompañado por la trabajadora y que consta en la revisión documental del informe de fiscalización, en el que al describirse la primera consulta de fecha 10 de agosto de 2009 se señala *"Paciente de 45 años. Previamente sana, relata presentar desde noviembre o diciembre de 2008, ánimo depresivo, angustia, llanto fácil, ideación negativa, desmotivación por el trabajo, bulimia, crisis de pánico. La sintomatología descrita coincide con la llegada de una nueva jefa de Supervisores quien continuamente hostiliza a la paciente por la adhesión de ésta a la religión musulmana... Durante los meses anteriores a esta primera consulta, recurrió a diversos especialistas siendo tratada con Fluoxelina, Paroxetina y Heloperidol, sin resultado".* En el diagnóstico se señala *"Trastorno depresivo mayor, crisis de pánico, acoso laboral"* y que el tratamiento adoptado es *"Psicoterapia de apoyo y paroxetina (seretran (r)) 20 mg/d"*.

Añade que se debe hacer presente a SS., que la trabajadora ha debido presentar diversas licencias médicas, por verse afectada su salud producto de los hechos descritos, tal como así consta en la revisión documental del informe de fiscalización, En este sentido, cabe señalar que a la fecha la trabajadora se encuentra con licencia médica y continúa con tratamiento psiquiátrico e ingiriendo medicamentos recetados por su médico tratante, don Fernando Massad Abud, que es el mismo médico que suscribe el informe señalado precedentemente.

Expone que en lo que dice relación a la vulneración al derecho de respeto y protección de la honra, también se ha visto afectado por los actos de discriminación ya señalados. En efecto, ha queda claro que la trabajadora recibe un trato despectivo e inapropiado, que principalmente se manifiesta en insultos hacia la religión que profesa, lo que es efectuado en presencia de todos los demás trabajadores. En este sentido especial mención debe hacerse

a lo declarado por el supervisor Isla, quien entre otras cosas declaró que *"...Esto lo ven todos los demás trabajadores, porque nosotros como supervisores estamos en una tarima un poco más elevada que los demás trabajadores, y por ende todo lo que nosotros hagamos o decimos es visto y escuchado por el resto de los trabajadores que supervisamos y por eso todo el mundo se da cuenta de las burlas"*.

Agrega que por su parte el trabajador 5 en términos similares declaró que *"...Además yo mismo he escuchado a Rosa Jerez, cuando he pasado, ella se jacta de que se burla de esta señora siempre hace comentarios, delante de cualquier trabajador, sin filtrar lo que habla..."*.

Señala que de esta forma el tribunal podrá apreciar la honra de la trabajadora se ha visto gravemente afectada no sólo por todos los insultos recibidos en relación a la religión que profesa, sino que además porque éstos son efectuados en presencia de los demás trabajadores de su turno.

Añade que resulta necesario recalcar que la trabajadora lleva más de tres años trabajando en la empresa denunciada, lo que evidentemente constituye un antecedente de buen desempeño laboral, en efecto, el supervisor Néstor Isla, al consultarse en relación a este tema, manifestó que el buen desempeño de la trabajadora se responde por sí sólo, por todos los años que lleva trabajando la Sra. Nora Melo en la empresa, pues cuando los trabajadores no cumplen las metas o se demoran en las llamadas, previo a amonestaciones son despedidos, lo que no se ha dado en el caso de la trabajadora (pp. 12 del informe), lo anterior se encuentra corroborado por lo declarado por el representante legal de la denunciada, quien señaló que en la empresa hay bastante rotación de personal (pp. 7 del informe).

Indica que finalmente cabe hacer presente que todas las vulneraciones descritas han sido permanentes, lo que se desprende del informe de fiscalización, especialmente cuando los trabajadores relatan que incluso en las fechas en que prestaron declaraciones, lo que aconteció entre los días 24 de noviembre y 01 de diciembre de 2009, estos hechos continuaban, además que el fiscalizador actuante constató en terreno el aislamiento de la trabajadora al momento de la visita inspectiva, llevada a cabo el día 25 de noviembre de 2009, y por último porque las mencionadas vulneraciones incluso se manifestaron en la mediación,

concluida con fecha 21 de diciembre de 2009, por la actitud omisiva adoptada por la denunciada, como así se explicará posteriormente.

Agrega que cabe señalar que las vulneraciones denunciadas no sólo se encuentran constituidas por las acciones ejercidas por la empresa, sino que además por adoptar una actitud pasiva frente a éstos, sin dar cumplimiento al deber de protección que le encomendó el legislador. En efecto, tal como ya se señaló en los hechos constatados, el fiscalizador actuante concluyó que la empresa efectivamente tenía conocimiento de los hechos denunciados y no tomó ninguna medida al respecto para tratar de solucionar los malos tratos que recibía la trabajadora.

Manifiesta que en lo que dice relación a los antecedentes que sirvieron de base para que el fiscalizador actuante constatará que efectivamente la empresa tenía conocimiento de los hechos denunciados, cabe señalar que de los trabajadores 4 y 5 manifestaron que la Sra Nora Melo había conversado y reclamado por este tema con jefes y supervisores y el trabajador 5 fue más específico al señalar que dos delegadas sindicales hablaron este tema con Horacio Becerra, Gerente de Operaciones y con Juan Pablo Castro, Jefe de Recursos Humanos, lo que se encuentra corroborado por lo declarado por el supervisor Néstor Isla, quien indicó que Juan Pablo Castro estaba enterado de todo esto, pero él dio a entender que sólo era un mal entendido y no se tomó ninguna medida al respecto. Por su parte el Sr Pablo Borquez Matamala, Analista de Recursos Humanos, al consultarse respecto a si la denunciante reclamó por esto, responde "*Sí, al sub Gerente de ese momento Juan Pablo Castro*". Por su parte un asistente de Recursos Humanos, al ser preguntado respecto a qué es lo que ha escuchado acerca de los actos de discriminación contra la Sra. Nora Melo, responde "*He escuchado que ella se siente discriminada y que ha tenido problemas, más que todo problemas con la PM Rosa Jerez*".

En lo que respecta a la actitud adoptada por la empresa frente a los graves hechos descritos, como ya se señaló el fiscalizador actuante constató que ésta no adoptó ninguna medida al respecto, lo que fue posible constatar del mérito de lo declarado por los seis trabajadores entrevistados y que desempeñan la labor de operadores telefónicos, quienes al ser consultado en relación a este punto, todos son contestes en señalar

que la empresa no ha adoptado ninguna medida al respecto, lo que se encuentra corroborado por lo declarado por el supervisor Néstor Isla y por don Pablo Borquez Matamala, analista de Recurso Humanos.

Indica que se debe hacer presente que durante el transcurso de la investigación las únicas personas que señalaron desconocer los hechos denunciados fueron precisamente las Sra. Rosa Jerez, doña Maria Ojeda, don David Castro, además del representante legal de la denunciada don Pablo Quezada Estay. Sin embargo dicha circunstancia en nada altera todo lo declarado por las personas entrevistadas y que sirvieron de base a los hechos constatados por el fiscalizador actuante, especialmente considerando que las restantes personas entrevistadas describieron en términos muy similares en qué consisten los actos de discriminación hacia la trabajadora y en la mayoría de sus declaraciones se encuentran los elementos comunes ya descritos en los antecedentes de las vulneraciones.

Señala que el tipo de discriminación que se pone en conocimiento del tribunal, que además ha vulnerado la integridad psíquica y la honra de la trabajadora, se encuentra prohibida y es totalmente contraria a todas las normas que versan sobre la materia, agrega que en este sentido y en lo que dice estricta relación a vulneraciones de derechos fundamentales al interior de la empresa, sabido es que se entiende que estos resultan lesionados cuando el ejercicio de las facultades que la ley le reconoce al empleador limita el pleno ejercicio de éstas sin justificación suficiente, en forma arbitraria o desproporcionado sin respeto a su contenido esencial, pues bien, en la especie resulta evidente que las vulneraciones descritas no sólo son arbitrarias y desproporcionadas, sino que además no tienen justificación alguna y más aún, no tiene ningún tipo de relación con las facultades que la ley reconoce al empleador, en especial el poder de dirección de éste, que se materializa en facultades organizativas y disciplinarias. En este sentido, la única relación existente entre las facultades de la empresa con las vulneraciones puestas en conocimiento de SS., es que la denunciada ha abusado de su poder de dirección para ejercer estos actos.

Señala que por su parte, necesario es señalar que todo empleador se encuentra obligado legalmente a no vulnerar derechos de los trabajadores, en especial cuando dichas vulneraciones dicen relación a derechos fundamentales

de éstos, lo cual no sólo se manifiesta en un deber de abstención, sino que además en un deber de protección a los trabajadores de su dependencia, por cuanto el legislador lo coloca en una posición de garante de la vida y de la salud de los trabajadores ante los riesgos laborales e intensifica de esta manera la eficacia horizontal de las garantías constitucionales al interior de la empresa, sin embargo en la especie, la denunciada no ha dado cumplimiento a dicho deber legal, en efecto, por una parte ha quedado claro que la denunciada evidentemente es responsable de las vulneraciones que se encuentran constituidas por los hechos ya descritos y constatados en informe de fiscalización, especialmente considerando que quien principalmente ejerce estos hechos ocupa el cargo de PM o Project Manager, denominación otorgada en la empresa a quienes ejercen la función de jefe de supervisores y por ende en el desempeño de su cargo obviamente actúa en nombre de ésta frente a los trabajadores, tanto así, que incluso tienen la facultad de despedir a trabajadores, lo que queda perfectamente claro del mérito de lo declarado por el Supervisor, Néstor Isla, quien en relación a este punto señaló *"...nosotros los supervisores llenamos formularios de desvinculaciones, que previamente son visadas por nuestra jefa, Rosa Jerez. Esto lo hacemos en atención a los diferentes tiempos que se producen durante la llamada, como el tiempo de espera. Por ejemplo si un trabajador durante dos o tres meses registra altos niveles de demora, nosotros llenamos los formularios, porque no cumple los parámetros exigidos. Previo a eso nosotros lo podemos amonestar,."* (pp. 12 del informe). Añade que por su parte los actos descritos también fueron ejercidos por supervisores, quienes también actúan en representación de la empresa frente a los trabajadores, organizando y supervigilando el desempeño de sus labores, incluso amonestándolos en los casos que proceda.

Manifiesta que en relación a lo expuesto precedentemente, cabe además recalcar que la denunciada no sólo ha vulnerado el derecho a la no discriminación por religión, el derecho a la integridad psíquica y el derecho al respeto y protección a la honra de la trabajadora afectada, con las acciones ya descritas, sino que además por haber adoptado una actitud omisiva frente a los graves hechos denunciados, pues, a pesar de tener conocimiento de éstos no se adoptó ninguna medida para tratar de solucionar los graves problemas que estaba atravesando la trabajadora y

que se originaron en su trabajo por parte de algunos supervisores y peor aún, por parte de la PM Rosa Jerez.

Expone que a este respecto necesario es recalcar que durante el transcurso del procedimiento administrativo acontecieron hechos que agravan la conducta omisiva de la denunciada, en efecto, una vez constatados los hechos ya descritos precedentemente y en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 486 del Código del Trabajo, se citó a la correspondiente mediación, a efectos que se corrigieran éstos y se adoptaran las medidas pertinentes a fin de obtener la reparación de las consecuencias derivadas de las vulneraciones a los derechos ya indicados, la que estuvo a cargo de la mediadora de este Servicio, doña Claudia San Martín, sin embargo luego de ocho reuniones, seis separadas y dos conjuntas, llevadas a cabo los días 16, 17 y 21 de diciembre de 2009, no se llegó a acuerdo, única y exclusivamente por decisión de la denunciada y más específicamente de su representante legal.

Continua señalando que durante dicha instancia se dedicó gran cantidad de tiempo, tanto por parte de este Servicio, como por todos los involucrados, con el objeto que se repararan las graves consecuencias de los hechos denunciados y arribar a un acuerdo satisfactorio, pues bien, en un principio la trabajadora y la persona que representó a la empresa en la mediación, a saber don José Miguel Carrasco, Jefe de Personal, quien además compareció asistido por un abogado, manifestaron su intención de reparar los graves efectos de las vulneraciones, presentándose en un primer momento dos cartas, una con disculpas a la Sra. Nora Melo y otra con información sobre Normativa Laboral y Principios de Buena Prácticas Laborales, que incluso hacía alusión a los derechos fundamentales y al nuevo procedimiento de tutela, las que manifestaron serían publicadas, además se había logrado que la empresa se comprometiera a capacitar durante el año 2010 a los PM y para lo cual se manifestó estar en contacto para llevar a cabo un curso denominado "Integridad y Respeto". Agrega que por su parte y en lo que respecta a la organización del trabajo de la Sra. Nora Melo, se comprometieron a que la trabajadora estuviera bajo la supervisión de otro PM.

Indica que luego de haber propuesto todas las medidas ya descritas, finalmente sólo quedó pendiente de revisión por parte de la empresa un

posible apoyo económico en el tratamiento psiquiátrico de la trabajadora, el cual tuvo que iniciar, precisamente por las graves consecuencias provocadas por todos los hechos descritos, además de ver la posibilidad de autorizar a la trabajadora a realizar el saludo Islámico en la atención a los clientes cuando éstos manejen aquel idioma y ver ciertos reparos en relación a las últimas seis liquidaciones de sueldo de la trabajadora, dado que ella manifestó que le habían efectuado descuentos, para todo lo cual se fijó una reunión para el día 21 de diciembre de 2009.

Expone que resulta necesario recalcar que durante el transcurso de la mediación la trabajadora estaba dispuesta a llegar a un acuerdo, manifestando siempre que la medida más importante para ella era la carta de disculpas y precisamente el único reparo que señaló en la última reunión decía relación con la carta presentada por la empresa en la segunda reunión, indicando que ésta daba todo como supuesto, a pesar de estar constatado, propósito del cual da cuenta el Acta de Mediación, que en copia simple se acompaña en primer otrosí de esta presentación, agrega que como se puede apreciar, dicha circunstancia deja de manifiesto que la principal intención de la trabajadora afectada con todo el procedimiento iniciado a solicitud de ella, era que la respetaran y disculparan, lo que guarda estricta relación con lo declarado por ella al inicio de la investigación, al manifestar que todo esto lo hacía por un terna de respeto.

Añade que pese a todo lo expuesto precedentemente y a los grandes esfuerzo de todos los involucrados para que efectivamente se corrigieran en la medida de lo posible los graves hechos denunciados y que posteriormente fueron constatados, llegado el día 21 de diciembre de 2009, la empresa denunciada manifiesta que no va a llegar a ningún tipo de acuerdo consignándose expresamente en el Acta de Mediación que *"...La empresa señala que no se va a llegar a acuerdo en ninguna de las medidas reparatorias conversadas en las reuniones anteriores, expresando que, atendido el hecho de haber sido notificado por la Dirección del Trabajo de un día para otro, no fue posible realizar una investigación previa a las audiencias del 16 y 17 de diciembre de 2009, manifestando además que en esas mismas fechas el Gerente General de la denunciada, don Pablo Quezada Estay, estaba en una convención de teleperformance fuera del país, y por tanto, la comunicación*

con los dos representantes asignados era muy precaria. Es por ello que sólo el viernes 18 de diciembre de 2009 y hoy lunes 21 de diciembre en la mañana, la empresa realizó una investigación con la señora Rosa Jerez y supervisores a su cargo, concluyendo que llevarán el tema a los tribunales laborales, dado que determinaron que no ha existido insultos a la trabajadora como por ejemplo "perra musulmana" y tampoco escupitajos y otras imputaciones hechas por la señora Nora y la conclusiones jurídicas...". Además la empresa en esa misma oportunidad solicitó devolución de las cartas que tentativamente se elaboraron, las que fueron devueltas por la mediadora a cargo, sin perjuicio de lo cual se hizo presente a la empresa que la trabajadora tenía copia de ambas cartas, por cuanto también fueron entregadas a ella en reunión anterior, de todo lo cual se dejó constancia en la correspondiente Acta de Mediación.

Indica que como podrá apreciar el tribunal del mérito de lo manifestado por la propia denunciada en la última reunión de la mediación llevada a cabo, queda de manifiesto la actitud pasiva adoptada por la denunciada frente a los graves hechos denunciados y esta vez además queda perfectamente claro que dicha actitud es por parte del Gerente General y representante legal de la empresa, don Pablo Quezada Estay, pues por decisión de él no se logró el acuerdo que se había tratado en las reuniones anteriores y ante lo cual este Servicio se ve en la obligación legal de ponerlos en conocimiento de los Juzgados de Letras del Trabajo.

Manifiesta que en lo que respecta a lo manifestado por la denunciada en el procedimiento de mediación, cabe señalar que sus argumentos resultan del todo improcedentes, por cuanto si bien es cierto fue notificada en la fecha que ella señala para efectos de comparecer a la mediación, la empresa denunciada no puede alegar desconocimiento de los hechos, lo anterior por cuanto primero, porque tal como ya se ha expuesto, una vez concluida la investigación llevada a cabo por este Servicio, se constató que el Sub Gerente de Recursos Humanos tenía conocimiento de los hechos y nada se hizo al respecto. Segundo, porque en el improbable evento que el representante legal de la empresa denunciada, don Pablo Quezada Estay, no haya tenido conocimiento de estos hechos, desde el día 25 de noviembre de 2009, fecha en la cual el fiscalizador actuante se constituyó en dependencias de la

denunciada, no puede alegar desconocimiento de que la trabajadora Nora Melo efectivamente

interpuso una denuncia por vulneración a derechos fundamentales y que ésta principalmente decía relación con actos de discriminación por la religión que profesa, por cuanto en dicha oportunidad se entrevistó y tomó declaración a dicho representante. Lo anterior, evidentemente resta mérito a lo manifestado por la empresa en la mediación por cuanto, no es efectivo que sólo un día antes de la mediación haya tomado conocimiento de los hechos, quedando perfectamente claro que la empresa si tuvo tiempo suficiente para averiguar qué es lo que estaba pasando con la trabajadora denunciante y tomar alguna medida al respecto o por lo menos citarla para efectos que expusiera el porqué de su denuncia, por el contrario, una vez que ya se estaba en pleno proceso de mediación, y luego de haberse discutido una serie de medidas, el representante de la denunciada, decide hacer una investigación, citando sólo a la PM Rosa Jerez y a los supervisores que tenía a su cargo y con el sólo mérito de dicha investigación, que sólo se llevó a cabo entre el día viernes 18 de diciembre y la mañana del día lunes 21 de diciembre de 2009, se determinó por parte de la denunciada que supuestamente no eran efectivos todos los hechos denunciados por la trabajadora y constatados en informe de fiscalización. Esto es, la denunciada dejó transcurrir 23 días, sin tomar medida alguna al respecto, lo que evidentemente agrava su conducta y la hacen responsable de los hechos denunciados en el presente libelo.

Agrega que por lo demás es necesario hacer presente que del propio mérito de lo señalado por los representantes de la empresa ante la medidora actuante, queda de manifiesto que al momento de realizar su investigación, sólo se tomó en consideración lo expuesto por la Sra. Rosa Jerez y los supervisores que estaban a su cargo, sin citar a la trabajadora o algún otro trabajador, lo que obviamente resta mérito a lo determinado por la empresa, en el sentido de señalar que no han existido insultos a la trabajadora.

Señala que atendida la dificultad probatoria que existe en los casos de vulneración de derechos fundamentales, nuestro legislador consagró un sistema de prueba indiciaria, específicamente en el artículo 493 del Código del Trabajo, que aliviana la posición probatoria del trabajador, especialmente

en lo que dice relación con la carga de la prueba material, en este sentido y de acuerdo al propio texto de la norma citada, se deben acreditar indicios de que se ha producido una vulneración de derechos fundamentales, que permitan generar al juez una duda razonable en torno a la existencia de la lesión de derechos fundamentales, y según lo ha sostenido la doctrina la ley no exige una pluralidad de indicios, toda vez que lo determinante será la calidad y precisión del indicio que se aporte al juicio. Como señala el Profesor José Luis Ugarte, por "suficiente", debe entenderse, "más que un número determinado de indicios, la exigencia de una cierta calidad de los mismos: deben permitir la sospecha razonable para el juez de que la vulneración se ha producido..."

Añade que por su parte el empleador, frente a los indicios aportados por el trabajador, deberá explicar los fundamentos de la medida adoptada y su proporcionalidad, esto es, que su conducta obedece a un motivo razonable, sin embargo en la especie y por los fundamentos expuestos no cabe justificación alguna y la única relación existente entre las facultades que la ley reconoce a la empresa, en especial su poder de dirección, es que se ha abusado de éste para ejercer todas las vulneraciones descritas.

Expone que en el caso de autos, los indicios de las graves vulneraciones a derechos fundamentales, se resumen en los siguientes hechos:

1. La Sra. Nora Melo Iribarren profesa la religión musulmana.
2. La trabajadora lleva más de 3 años trabajando en la empresa denunciada, lo que es un antecedente objetivo de un buen desempeño laboral y a pesar de ello una PM y dos supervisores la insultan y discriminan constantemente con las acciones descritas a lo largo del libelo de denuncia.
3. Los insultos constantes se han llevado a cabo delante de sus compañeros de trabajo y se han manifestado en ofensas y burlas en relación a la religión que profesa.
4. Como consecuencia de los graves hechos descritos se vio afectado el estado anímico de la trabajadora, por lo que actualmente se encuentra con tratamiento psiquiátrico y consumiendo medicamentos.
5. El representante legal de la denunciada estaba en perfecto

conocimiento de los hechos.

Manifiesta que el artículo 485 del Código del Trabajo establece que el procedimiento de tutela se aplicará respecto de las cuestiones suscitadas en la relación laboral por aplicación de las normas laborales, que afecten los derechos fundamentales de los trabajadores, indicando en su inciso primero los derechos que quedan comprendidos dentro de dicho procedimiento, dentro de los cuales se encuentran los derechos garantizados en el artículo 19 N° 1 inciso primero de la Constitución Política de la República, siempre que su vulneración sea consecuencia directa de actos ocurridos en la relación laboral y 19 N° 4 del mismo cuerpo legal, además de señalar en su inciso segundo que también se aplicará este procedimiento para conocer de los actos discriminatorios a que se refiere el artículo 2° del Código del Trabajo.

Expone que por su parte el artículo 486 del Código del Trabajo en sus incisos quinto y sexto establece que *"Si actuando dentro del ámbito de sus atribuciones y sin perjuicio de sus facultades fiscalizadoras, la Inspección del Trabajo toma conocimiento de una vulneración de derechos fundamentales, deberá denunciar los hechos al tribunal competente y acompañar a dicha denuncia el informe de fiscalización correspondiente. No obstante lo dispuesto en el inciso anterior, la Inspección del Trabajo deberá llevar a cabo, en forma previa a la denuncia, una mediación entre las partes a fin de agotar las posibilidades de corrección de las infracciones constatadas"*.

Manifiesta que por otra parte necesario es señalar que se han descritos hechos que constituyen graves vulneraciones al derecho a la protección y respeto a la honra; a la integridad psíquica y el derecho a la no discriminación por religión de la trabajadora Nora Melo Iribarren, que al ser constatados por el fiscalizador dependiente de este Servicio, don César Meléndes Riquelme y constando en el Informe de Fiscalización ya indicado anteriormente, gozan de la presunción legal de veracidad establecida en el artículo 23 del D.F.L. N° 2 de 1967 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Ley Orgánica de la Dirección del Trabajo, la que opera para todos los efectos legales, incluso para la prueba judicial.

Señala que corresponde ahora dar cuenta cómo fue que la denunciada incurrió en las vulneraciones descritas y en este sentido lo

primero que cabe señalar es que estamos en presencia de vulneraciones de derechos denominados por la doctrina como inespecíficos y que en términos generales, son aquellos derechos respecto de los cuales el trabajador es titular no en cuanto a trabajador, como los derechos estrictamente laborales, sino en cuanto persona, los que en la especie tienen reconocimiento constitucional y cuyo ejercicio se manifiesta tanto fuera, como dentro de la empresa, y precisamente por ello actúan como limitadores al poder del empleador dentro de la relación laboral y por lo cual tiene la obligación de respetarlos, esto es, no privar, perturbar o siquiera amenazar el legítimo ejercicio de éstos, como en la especie así ha sucedido, lo anterior, se encuentra expresamente reconocido por el Código del Trabajo, que en su artículo 5 señala que *"El ejercicio de las facultades que la ley reconoce al empleador, tiene como límite el respeto a las garantías constitucionales de los trabajadores, en especial cuando pudieran afectar la intimidad, la vida privada o la honra de éstos..."*

Indica que además cabe hacer presente que, tal como lo ha expuesto gran parte de la doctrina, en nuestro sistema jurídico vigente existe la llamada eficacia horizontal de los derechos fundamentales y a este respecto cabe señalar que es la propia Constitución Política de la República la que lo establece, en especial en su artículo 6 inciso segundo que señala *"Los preceptos de esta Constitución obligan tanto a los titulares o integrantes de dichos órganos como a toda persona, institución o grupo"*. Pues bien, al relacionar dicha norma constitucional, con el artículo 5 del Código del Trabajo, resulta evidente que todo empleador tiene la obligación de respetar los derechos fundamentales del trabajador. En este sentido y en palabras del profesor Claudio Palavecino Cáceres *"...el Código del Trabajo impone al empleador no sólo aquel deber de abstención, sino además una actitud positiva, activa, de prevención y protección. La legislación coloca al empleador en una posición de garante de la vida y de la salud de los trabajadores ante los riesgos laborales e intensifica de esta manera la eficacia horizontal de la garantía constitucional al interior de la empresa"*. Pese a ello y a la clara obligación del empleador en relación a los derechos fundamentales, esto fueron vulnerados, no sólo con los graves hechos denunciados, sino que además por no tomar las medidas necesarias para

proteger estos derechos una vez que se tomó conocimiento de estos, agrega que en relación a lo expuesto precedentemente la Dirección del Trabajo, en dictamen número 22101035, de fecha 05 de junio de 2009 ha señalado que *"...En cuanto al modo como los derechos fundamentales penetran en el contrato de trabajo, cabe hacer presente que el desnivel de poder entre las partes de dicho contrato, lo revelan como un escenario particularmente fértil al análisis del ámbito de acción de los derechos fundamentales, toda vez que éstos precisamente nacieron como limitaciones a un poder a todas luces superior —de ahí que al efecto de los derechos fundamentales frente al Estado, se le denomine "efecto vertical"-, revelándose con ello, la importancia del análisis de la vigencia de los derechos fundamentales ante el contrato de trabajo, al constatar que el ordenamiento jurídico reconoce al empleador extensos espacios para mandar respecto del trabajador..."*

Señala que en este sentido cabe señalar que lo anteriormente expuesto, se encuentra directamente relacionado con el derecho a la dignidad humana, que se encuentra reconocido en el artículo 1° inciso 1° de la Constitución Política de la República al disponer que "las personas nacen libres e iguales en dignidad y derechos", lo que evidentemente implica que toda persona, independientemente de su edad, sexo, religión o cualquier condición particular, es acreedor siempre a un trato de respeto, lo que en la especie evidentemente no se ha dado por parte de la denunciada. En este sentido y tal como afirma Cristina Mangarelli, *"el empleador está obligado a respetar la dignidad del trabajador, a tratarlo con respeto"*, lo que implica que se encuentra obligado a asegurar que todo trabajador que se encuentre bajo su dependencia sea respetado no solo por los jefes o superiores jerárquicos, sino que también por sus compañeros de trabajo. En términos similares Américo Plá ha señalado que *"el empleador debe asegurar la moralidad del ambiente,' no sólo es responsable de sus actos y de los actos de sus representantes, sino también de los que realicen otros trabajadores en la medida que no son cortados o sancionados por el empleador"*, es así como se puede apreciar que en la especie la denunciada no ha dado cumplimiento a esta obligación, no sólo por los graves hechos descritos, sino porque además no ha velado por el respeto de los derechos de la trabajadora afectada, en circunstancias que se encontraba en perfecto

conocimiento de éstos y de la interposición de la denuncia ante este Servicio por vulneración a derechos fundamentales.

Expone que en lo que respecta al derecho a la no discriminación por religión, lo primero que cabe señalar es que el artículo 2 del Código del Trabajo establece en su inciso 2° que *"Las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato compatible con la dignidad de la persona..."*. Acto seguido en su inciso 3° establece que *"Son contrarios a los principios de las leyes laborales los actos de discriminación"*, definiendo estos actos en su inciso 4° como *"...las distinciones, exclusiones o preferencias basadas en motivos de raza, color, sexo, edad, estado civil, sindicación, religión, opinión política, nacionalidad, ascendencia nacional u origen social, que tengan por objeto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación"*.

En relación a lo expuesto, cabe señalar que este Servicio en el dictamen ya señalado precedentemente señaló que *"Respecto al derecho constitucional a no ser discriminado arbitrariamente, se ha sostenido por la doctrina que la noción de discriminación no puede explicarse debidamente de manera aislada, sino que debe hacerse a través del concepto estrechamente vinculado, de igualdad"*. En relación a ello se ha sostenido que *"El principio de igualdad ha de entenderse contenedor de un contenido múltiple, al comprender tres aspectos normativos: la exigencia de igualdad o de igual tratamiento a quienes están en una misma situación o categoría; la permisión de la desigualdad, vale decir, de no tratar del mismo modo a quienes se encuentran en situaciones o categorías distintas, y, finalmente, la prohibición de la discriminación, lo que supone la prohibición de tratar distinto o de manera desigual a quienes se encuentran en categorías o situaciones distintas, pero construidas sobre la base de criterios injustificados de igualdad"*, pues bien, en la especie, ha quedado perfectamente claro que se ha tratado a la trabajadora de forma desigual en relación a sus pares, distinción que no tienen justificación alguna y que se basa única y exclusivamente en la religión que profesa, motivo por el cual ha recibido un trato indigno e insultante en relación a su religión y además por trabajar en condiciones diversas a las de sus compañeros de trabajo, asignándose un puesto de trabajo aislado y entorpeciendo sus "break".

Añade que cabe destacar que nuestro ordenamiento jurídico ha tratado el derecho a la no discriminación en cumplimiento a las normas internacionales que versan sobre la materia, contenidas en diversos tratados ratificados por Chile y que se encuentran vigentes y que por ende son obligatorios a la luz de lo dispuesto en el artículo 5 de la Constitución Política de la República. En este sentido, especial mención debe hacerse al artículo 2.1. de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, que establece *'Toda persona tiene todos los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición.'*

Indica que por su parte el artículo 26 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, dispone que *"Todas las personas son iguales ante la ley y tienen derecho sin discriminación a igual protección de la ley. A este respecto, la ley prohibirá toda discriminación y garantizará a todas las personas protección igual y efectiva contra cualquier discriminación por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social"*

Expone que en este sentido especial mención merece el Convenio N°111 de la OIT, de 1956, sobre la discriminación en el empleo y ocupación, que establece en su *Artículo 11. A los efectos de este Convenio, el término discriminación comprende:*

a) *cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación";* Dicho convenio en el N°3 del mismo artículo señala que *'A los efectos de este Convenio, los términos empleo y ocupación incluyen tanto el acceso a los medios de formación profesional y la admisión en el empleo y en las diversas ocupaciones como también las condiciones de trabajo.'*

Señala que por su parte en cuanto al derecho a la integridad psíquica, cabe señalar que este se encuentra consagrado en el artículo 19 N° 1, inciso primero de la Constitución Política de la República que establece *"La*

Constitución asegura a todas las personas.' N° 1 El derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de la persona". En este entendido y en palabras del destacado constitucionalista José Luis Cea Egaña "Fluye se esta aseveración que el Poder Constituyente reconoce en el varón y la mujer. desde su concepción, a un ser complejo en el sentido que se halla conformado por figura y espíritu, soma y psique, cuerpo y alma. Lo relevante, sin embargo, yace en que, dicha constatación, se desprende que ambas partes o dimensiones de la persona no sólo se hallan presentes en todo ser humano viviente, sino que resulta imperativo o ineludible respetarlas y promoverlas como aspectos inseparables de una misma unidad..."; quedando claro que la denunciada no sólo con los hechos acontecidos, sino que además con su actitud omisiva, no ha respetado éste ámbito tan relevante de la trabajadora Nora Melo y que forma parte de su persona.

Añade que en lo que dice relación al derecho a la honra, este se encuentra garantizado en el artículo 19 N° 4 de la Constitución Política de la República que establece *"La Constitución asegura a todas las personas: N°4 El respeto y protección a la vida privada y a la honra de la persona y su familia".* Pues bien, en relación a todos los hechos descritos, resulta evidente que la denunciada además vulneró este derecho de la trabajadora al propinar frases insultantes en relación a la religión que profesa y frente a gran parte de sus compañeros de trabajo. En este sentido cabe señalar que el profesor Humberto Nogueira Alcalá ha señalado que *'El derecho a la protección de la honra constituye una facultad que emana de la dignidad humana y de su realidad de persona inserta en la sociedad, que tiene una dimensión de heteroestima constituida por el aprecio de los demás por nuestros actos y comportamientos, como asimismo, una dimensión de autoestima dada por la conciencia de la autenticidad de su accionar, protegiendo la verdad e integridad de la persona y sus actos y comportamientos societales. La honra de la persona se afecta así, tanto por el hecho de serle atribuida una fama que no le corresponde, por estar basada en hechos falsos, como asimismo, por sus actuaciones y comportamientos que implican una vulneración del orden jurídico o de sus obligaciones éticas. La protección de la honra debe posibilitar recomponer las cosas en su justo término y preservar la verdad de la persona y sus actuaciones".*

Señala que los hechos descritos anteriormente y respecto de los cuales da cuenta el informe de fiscalización, configuran claramente graves conductas lesivas al derecho a la no discriminación por religión; a la integridad psíquica y al derecho de respeto y protección a la honra de la trabajadora, y en virtud de ello se deben indicar las medidas dirigidas a obtener la reparación de las graves consecuencias de dichas vulneraciones. Atendido ello, y sin perjuicio de las medidas que SS., estime convenientes, se proponen las medidas discutidas en la mediación llevada a cabo, que son las siguientes:

1. Carta de disculpas públicas a la trabajadora, exhibida en diarios murales de la empresa.
2. Catálogo de buenas prácticas laborales, que esté permanentemente a disposición de los trabajadores y en lugares de acceso público.
3. Capacitación a los PM y supervisores en temas relacionados a respeto y buen trato a los trabajadores.
4. Que la trabajadora Nora Melo, se encuentra bajo la supervisión de otro PM
5. Que la empresa apoye económicamente a la trabajadora, en su tratamiento psiquiátrico.
6. Que se autorice a realizar saludo islámico en la atención a los clientes cuando estos manejen aquel idioma.

SEGUNDO: Que la demandada evacuando el traslado que le fuera conferido solicitó el rechazo de la demanda con costas, por cuanto no son efectivos ningunos de los hechos que se señalan en la demanda de autos.

Indica que no les consta la religión que profesa la trabajadora materia de esta denuncia, como probablemente tampoco les consta con respaldo alguno a los funcionarios de la denunciante que han actuado, más allá de ciertos atuendos y las propias afirmaciones de la Sra. Melo;

Agrega que la trabajadora no tiene ni ha tenido nunca el buen desempeño a que se alude, añade que la afirmación de que el hecho que la trabajadora lleve 3 años en sus labores es indicativo de su buen desempeño laboral es falso, por cuanto en los Call Centers la antigüedad no indica absolutamente nada, ya que escasean permanente los postulantes que

son superados en número por la demanda de plazas que el negocio requiere.

Señala que no se encuentra acreditado que haya sido sometida a los insultos constantes por ejecutivos superiores de la compañía, de aquellos que con su actuar comprometen a la empresa y se presume legalmente que la representan, indica que nadie de esas jerarquías han incurrido en las conductas que se indican y los trabajadores que se mencionan en esta denuncia están muy por debajo de dicha condición, y fuera del control directo, al tratarse de compañeros de trabajo, donde muy poco o nada se puede hacer, todo esto para el evento que alguno de los hechos enunciados sean efectivos, añade que en síntesis, si han existido insultos (que los descartamos por completo) no han sido delante de sus compañeros de trabajo, como injusta y erradamente se afirma, si no cometidos por sus compañeros de trabajo, ultimo hecho, (probablemente por inexistente) no fue puesto de manera franca precisa y clara por un fiscalizador actuante que se menciona generando un informe, y solo se pudo conocer de manera clara y precisa con mucha posterioridad, como más adelante se expresa.

Señalan que ignoran los trastornos síquicos de la Sra. Melo, pero si se trata de licencias por esa condición, ella exhibe un larguísimo historial al respecto de incontables licencias médicas por dicha condición y muchas de fecha anterior a la de la supuesta denuncia de septiembre de 2009, como se acreditará.

Agrega que el señor Pablo Quezada en su oportunidad fue entrevistado por un Fiscalizador que con mucha malicia le dio pocas (o ninguna) luces de lo que andaba haciendo, tampoco lo instó a corregir nada limitándose a hacerle preguntas al Gerente que este de muy buena fe contesto sobre los principios que informa a la compañía y el estricto respeto a los más diversos credos, opciones sexuales, razas, origen social, etc., ya que la conversación simplemente se centro en la supuesta religión musulmana de la Sra. Melo nunca le sugirió y menos aun le insto a corregir situación alguna ni a él, como tampoco a ningún ejecutivo de Recursos Humanos, solo cuando llega una desubicada citación de una tarde para la mañana siguiente emanada del Centro de Mediación y, afortunadamente esta gestión quedó a cargo de una funcionaria del Servicio conocidamente profesional, franca, seria, correcta, bienintencionada y objetiva, como es la Mediadora Srta. Claudia San Martín, de quién pudimos conocer por primera vez, la cuestión de fondo,

en particular las falsas imputaciones que a la empresa y sus dependientes se le hacían por esta trabajadora y por el fiscalizador que en la denuncia se menciona; trabajamos seriamente y poniendo toda nuestra mejor voluntad en la búsqueda de una solución pero infortunadamente ella, sin tener responsabilidad alguna en la demora, estaba compelida por plazos muy breves , que nos impidieron avanzar en profundidad en el problema , ya que, por nuestra parte el proceso de investigación requería de un plazo razonable, pues los trabajadores de TP aludidos se desempeñan en turnos con sus respectivos descansos, y no era posible entrevistar a todos los que esta correcta Funcionaria nos nombrara , para así avanzar tanto en la investigación de los hechos, como en la corrección de los mismos .

Agrega que se avanzaron soluciones pero fueron rechazadas por la Sra. Melo, lo que sumado a las entrevistas que se alcanzaron a realizar a algunos de los "imputados", se pudo concluir con certeza que no existía el trato que se imputaba, lo que llevo al Gerente General a decidir que se retirara la carta disculpa, que se había diseñado , la que, por lo demás, ya no tenía valor alguno pues no satisfacía a la Sra. Melo, pero, por otro lado, por la debida y merecida deferencia se mantuvieron todas la medidas correctivas que se habían acordado con la Srta. San Martin, a saber: a) cambio supervisor: hoy Jenny Soto, b) cambio sección PM Jorge Iturre y c) movilización plenamente operativa que la recoge en transfer desde y hacia su domicilio

Indica que es posible concluir que nada de lo afirmado por el servicio en su denuncia que controvierten íntegramente para todos los efectos legales es efectivo, jamás la empresa ni sus agentes ha conculcado los derechos fundamentales de la Sra. Nora Melo en ningún sentido y los "indicios" que invoca esta acción son del todo infundados y carentes de todo asidero.

Expone que cabe hacer presente que se han realizado cursos de inducción a los trabajadores de Liderazgo a través de la integridad y los valores, y que como ha señalado, se respira a su vez el más absoluto clima de respeto a las expresiones más extremas de diversidad que son especialmente comunes en las dotaciones de operadores de call center.

Señala que es absolutamente falso:

1. que esta persona haya sido hostilizada,

2. que es insultada por la fe que dice profesar que se burlen de ella en forma irónica por la fe que profesa.
3. que estas burlas se materialicen delante de los compañeros de trabajo
4. que se encuentre aislada de sus compañeros de trabajo
5. que le entorpecen el break y no se le otorga cuando le corresponde
6. que se burlan de sus vestimenta
7. que son más exigentes con ella que con sus compañeros o le ingresan llamadas para las que no está capacitada.

En suma no ha existido ninguna de las conductas que a la empresa, sus representantes y trabajadores se les pretende imputar

TERCERO: Que con fecha 10 de marzo de 2010 tuvo lugar la audiencia preparatoria, en ella el tribunal fijó los siguientes **hechos no controvertidos** los cuales fueron aceptados por las partes, a saber:

1.- Que la trabajadora Nora Melo Iribarren presta servicios a la demandada desde el 14 de enero de 2007, desempeñando la función de agente call center.

2.- Que la trabajadora Nora Melo presentó denuncia ante la Inspección del Trabajo por vulneración a sus derechos fundamentales.

3.- Que la Inspección del Trabajo citó a la trabajadora y a la empresa a Mediación, sin llegar a acuerdo.

4.- Que en el proceso de Mediación, la empresa presentó "carta disculpa" a la trabajadora, la que posteriormente retiró.

5.- Que la trabajadora ha hecho uso de licencias prolongadas

Continuando con la misma llamó a los litigantes a **conciliación**, proponiendo al efecto el Tribunal bases concretar de un posible acuerdo, el cual no prosperó.

Atendido lo precedentemente relatado y existiendo al juicio del tribunal hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, fijos los siguientes **hechos a probar**:

1.- Si la trabajadora Nora Melo fue objeto de hostigamientos y actos discriminatorios en razón de su religión, por parte de superiores jerárquicos y compañeros de trabajo. En la afirmativa, hechos y circunstancias y, si la empresa tenía conocimiento de ello.

2.- Si la empresa, luego de la Mediación de la Inspección del Trabajo, cambio supervisor a la trabajadora y, si efectuó cursos a todos los trabajadores de la empresa relacionadas con el respeto y, valores. Fecha de ello

CUARTO: Que para acreditar sus alegaciones la demandante incorporó al proceso los siguientes medios probatorios:

I.- Documental:

Incorporó los siguientes documentos en la audiencia de juicio, los que no fueron objetados de contrario y que consisten en:

- a) Informe de fiscalización de fecha 09 de diciembre del 2009.
- b) Acta final de mediación de fecha 21 de diciembre del 2009.
- c) Informe médico de la especialidad psico-análisis de fecha 20 de octubre de 2009.
- d) Carta de disculpas, sin fecha.

II.- Confesional:

La parte demandante solicitó y obtuvo la absolución de posiciones del representante legal de la demandada don Pablo Quezada Estay quien legalmente juramentado señaló que fue entrevistado por un inspector del trabajo sobre hechos de discriminación y hostigamiento, lo que relacionaba con la situación de la señora Melo, tomando conocimiento en dicha oportunidad sobre tales hechos, agrega que no se citó a la señora Melo, pero si tuvo una entrevista con la señora Jerez, añade que en virtud de ello se contacto con el área de recursos humanos a través del área de operaciones con su respectivo representante y en esa oportunidad la información que se obtuvo es que no existía la situación descrita, sin perjuicio de adoptarse las medidas cautelando la situación que eventualmente pudiera ocurrir, agrega que a través de la gerencia de relaciones humanas se hizo una investigación, no se citó al señor Castro, ni a la señora Ojeda, pero se entrevistó a todos a quienes se podrían haber visto involucrado directa o indirectamente en los hechos de la señora Melo, cree que aparte de los supervisores y personas con

cargo de jefatura se entrevistó a operadores, pero no sabe a quienes, si le consta que en esa oportunidad se habló con personas que estaban relacionadas con el problema, él habló personalmente con la señora Jerez, indica que se habló el tema con el señor Becerra, señor Castro y con la señora Jeréz y la señora Ojeda no aparecía específicamente en los hechos. Indica que no conversó con la señora Melo, pero si tiene entendido que ella había conversado con las instancias de recursos humanos en su oportunidad y cuando él preguntó le dijeron que los hechos no habían sido tales, sin perjuicio de adoptar las medidas para evitarlas, añade que la investigación no ocurrió en dos días, sino que cuando se supo de los hechos se validó por el jefe de recursos humanos lo que ocurre siempre, además de hacerlo con el sindicato quienes no tenían conocimiento de los hechos, expone que cuando se le planteo directamente, se instó a ver si habían situaciones evidentes o explícitas pero no ocurrió, lo que si pueden haber ocurrido otras cosas que personas se hayan sentido mal, que no son atendible por una profesional o trabajadora que trabajada en la compañía. Señala que la compañía es multicultural, esta en 56 países, por lo que no hace discriminación, lo que quiso dejar claro en la carta que si supuestamente había ocurrido un hechos ellos lo lamentaban, por eso les pareció necesario determinar que había ocurrido, les parecía correcto estar presente y haber una carta sobre supuestos hechos ocurrido, no culpando a una persona que son profesionales que desarrollan su labor con aciertos y errores. Señala que la investigación se hizo cuando fue entrevistado por el fiscalizador, averiguando que era lo que pasaba con esa persona, conversando con las personas a cargo, quienes le dijeron que no era una situación en concreto que había una agresión existente entre ambas personas, por lo que supone que se hizo la investigación respectiva, cuando le llega la citación hace una nueva investigación, posteriormente al llamarse a mediación el jefe de recursos humanos igual toma medidas de tal manera hacer cambios de supervisores y se tomaran medidas adicionales, lo que efectuó en noviembre. Interrogado por el tribunal señala que se enteró de la situación cuando fue el fiscalizador, no había recibido información previa, cuando fue entrevistado por el fiscalizador, ordena efectuar una investigación, se comunicó con las personas involucradas quienes le indicaron que había existido un reclamo de la trabajadora, pero que de lo investigado habían

concluido que no existía agresión, de lo que se desprende que los hechos estaban en conocimiento de las personas por el reunidas, le indican que existe una persona que trabaja desde el año 2007, la que profesa la religión musulmana y que está en la compañía y que podría haberse quejado y que no fue así. Añade que tomó conocimiento de los hechos por la entrevista del fiscalizador y en base a ello requirió información a los involucrados quienes le dijeron que existía la persona y que había efectuado una queja, pero que no se determinó nada de manera que implicara la desvinculación o bien el cambio de PM o supervisor. Añade que a su juicio la carta no correspondía porque entendía que las personas involucradas habían efectuado los hechos imputados, lo que no correspondía y además de hacerla pública que atentaría a los derechos fundamentales de los trabajadores señalados en ellas.

III.- Testimonial:

Rindió la testifical de Fernando Ignacio Massad Abud, Nora Melo Iribarren, Néstor Isla Rivera, David Larenas Nahuelán y Piera Gambetta Leyton, quienes legalmente juramentados y dando razón de sus dichos, señalaron:

El primero de ellos

La segunda

El tercero Indica que fue desvinculado de TP Chile, el 21 de diciembre de 2009, agrega que fue supervisor de la señora Nora durante un mes del año 2009 y que sabe que profesa la religión musulmana, por su cultura y conocimiento, además porque le preguntó. Añade que escuchó distintos comentarios de la señora Melo, tanto por sus pares como por sus superiores, indica que su jefe era la Project Manager doña Rosa Jerez, agrega que de sus pares escuchó que le decían que era una vieja ridícula, vieja loca y por parte de sus jefes escuchó en el marco de una reunión en la que se estaban viendo los reclamos de la señora Nora, que había que aburrirla porque no le iban a pagar nada, indica que el trato entre los supervisores y la Project Manager antes mencionado era bastante grosero, por lo que no le quedaba duda del trato que le pudieran haber dado a dicha trabajadora, ya que esa persona se refería a las trabajadoras como miserable etc. Indica que el puesto de trabajo estaba era una isla y que cada supervisor tenía designado un pasillo para cada grupo de trabajadores y en el caso de la señora Nora esta tenía un puesto de trabajo al final del pasillo, lo que haces cuando tienes un problema

con un trabajador, ya que lo aíslas. Señala que la estructura era el gerente general, luego el gerente de operaciones que tenía a cargo los PM y los PM a los supervisores y estos tenían a cargo los agentes, agrega que el PM le daba a los supervisores la autoridad de amonestar, a pesar de que era el Project Manager el que lo firmaba, agrega que para los despidos se ocupa el mismo sistema que la amonestación. Agrega que los puestos alejados del centro se ocupaban para aislar, estaban alejados de los compañeros y a la señora Nora era aislada para que no hablara con sus compañeros, añade que lo usual es que los trabajadores prefirieran estar al medio, donde podías compartir con otras personas y escuchar las instrucciones del supervisor, por lo que el otro lugar no era muy bueno, a pesar de que la gente mayor lo prefería por no querer estar con la gente más joven. Señala que en un principio se capacitaba en general, pero luego para lo que iban a hacer, pero luego igual se le daba otras llamadas y se capacitaba por ello, agrega que en el caso de la señora Melo esta fue capacitada para lo que era, pero luego se le agregaron más llamadas, pero luego se hecho a perder el sistema un poco, por lo que no solo a ella le caían llamadas que no correspondían. Manifiesta que en cuanto a los break, señala que existe un sistema llamado forcé central, que está compuesto por 3 personas que están encargados de los flujos y tráfico de las llamadas que entran y las que los agentes que están disponibles, entonces los supervisores van y anotan los ACD de las personas que tienen a su cargo y son ellos los que junto con los forcé determinan quien sale o no, quien salía o no era de cargo del supervisor. Expone que cree que se materializó el hostigamiento, porque ella le comentó que habría sufrido gritos, escupitajos etc. y ella no estaba en conocimiento de lo que le habían dicho a él, es decir la instrucción de aburrir a la gente, por ejemplo cambiando los turnos, no darle días libres etc., indica que como supervisor la instrucción es negar los hostigamientos o las irregularidades con los trabajadores, continúa indicando que la señora Melo reclamó por esto, agrega que el habló con Juan Pablo Castro y no se tomaron medidas al respecto. Contrainterrogado señala que en la época que él trabajó y respecto de la señora Melo existían dos Project Manager a cargo de la trabajadora, Rosa Jerez y otra persona, las cartas las firma el subgerente de operaciones, pero la solicitud de finiquito la hace el supervisor, no recuerda cuantos supervisores había en el grupo de la señora

Jerez, siendo sólo hombres con la única excepción de la señora Ojeda, porque las otras mujeres que había las echó, las despidió o las cambió de turno, no trabajaba con mujeres, señala que de esa persona escuchó que la empresa no tenía plata para pagarle a los trabajadores las indemnizaciones, indica consultado por las razones que le dieron para hostigar a la señora Nora, era que ella lo hacía con todos los que ella les parecía diversos, por ejemplo que tuvieran un piercing o fuera teñidos o fueran homosexuales, la instrucción no era despedirlos sino aburrirlos para que se fueran, la orden de ella era que a todos los distintos había que aburrirlos para que se fueran, incluso a él lo despidió porque era homosexual en lo cual intervino la señora Jerez, supo que la trabajadora era musulmana desde que ingresó porque él la recibió a principios del año 2007, en que estaba entrando a la conversión completa. Interrogada, la señora Jerez dijo a todos en la reunión que había que aburrir a la señora Nora, esto porque era una persona exigente, tenía que ponerle el puesto de trabajo como correspondía, lo que habitualmente no ocurría en la empresa, por diversas razones, ya sea porque los agentes, este reclamo se lo hizo a la señora Meri y esta no lo canalizó debidamente y lo llevó a la señora Jerez y en la reunión a raíz de esos reclamos se dijo que había que aburrirla, añade que cree que esto de aburrirla tanto por la exigencia como por la religión que profesaba, ya que causaba problemas por ella, por cuanto para la Project Manager Jeréz eso era un problema. Agrega que a la señora Meri le molestaba que fuera musulmana, por cuanto el atendió a unas personas en portugués, pero en el caso de la señora Melo, si esta atendía en árabe la señora Ojeda se molestaba, agrega que le molestaba que fuera musulmana, que hablara árabe y que estuviera en el lugar, lo que era evidente porque se nota y además porque la señora Meri cada vez que llegaba a una reunión decía que la trabajadora la tenía aburrída con sus reclamos.

La cuarta expone que trabaja actualmente para la demandada y conoce a la señora Melo, sabe que tuvo un problemas de discriminación por su opción religiosa, ya que la excluían del grupo de trabajadores, le daban el break sola, todo lo que era notoriamente una discriminación, agrega que su jefe directo actual es señor Torres y la Project Manager era señora Jerez y antes estuvo bajo la supervisión del señor Castro, lo que fue antes que la trabajadora, añade que a ellos los sentaban juntos y a ella la sentaban sola, lo

que generaba un problema tanto para el que lo sufría como del resto de sus compañeros, porque el primero se sentía excluido y los segundos se sienten mal porque ven un acto de injusticia, añade que la determinación del puesto era del supervisor y este era quien lo decidía. Agrega que la dejaban fuera del break y este lo daban por horario de ingreso y por grupos y esto le determina el supervisor y los force, siendo ellos que determinan las llamadas a recibir, eran ellos los que determinaba que gente puede salir a break dependiendo de las llamadas que le entrega el mandante Vodafone, agrega que siempre hubo problemas con los break de la señora Melo, en noviembre y octubre de 2009, añade que siempre reclamo de ello a su supervisora y cree que a su Project Manager, no adoptando la empresa ninguna medida. Señala que la discriminación era religiosa, escucho decirle a Rosa Jerez que ella debería a un país que hubiera su religión y que estaba mal porque en este país eran católicos, por lo que estaba mal, lo decía en sus funciones en presencia de otros trabajadores, mientras estaba en sus funciones, escucho de esta que era una perra musulmana y que hacía acá, agrega que oyó de David Castro increpar respecto de su religión y su capacidad de trabajo, le dijo que no tenía nada que hacer acá y que era una mala trabajadora, teniendo esta persona siempre un mal trato con sus trabajadores, esto afectó a la señora Nora porque empezó a ir al psiquiatra, empezó a tener licencia médica, ella estaba sufriendo una respuesta física por los malos tratos sufridos, ella trabaja igual como trabajan todos e inclusive ella le enseñaba. Contrainterrogada señala que estuvo compartiendo 6 meses con ella, entre mayo y noviembre de 2009, nunca trabajaron en el mismo equipo pero si en la noche y todos se conocen, no todos los supervisores la mantenían aislada, lo que se produce al final de lo que su estancia en su empresa antes que saliera, empezó una persecución de parte de ciertas personas eran don David Castro y la señora Meri Ojeda tenían malos tratos con ella, los supervisores van rotando no necesariamente por problemas con ellos. Agrega que ellos le prestan servicio a Vodafone, el sistema se distribuye de España a diversos países y eso le van cayendo a su plataforma, el force dice que puede dar permiso a una determinada cantidad de personas. Agrega que fueron algunos supervisores los que no le dieron el break, pero cualquier supervisor puede darle alguna orden y la Project manager puede pedirle algo directamente al agente, señala que el contrato

con Vodafone supone que debe contestar en español, pero si a él le caían en inglés igual las contestaba. Interrogada por el tribunal señala que el señor Castro y la señora Ojeda, habrían maltratado a la trabajadora afectada, en el caso de la segunda de las nombradas le dijo que no debería estar acá, que debería irse a un país donde hayan musulmanes, lo que presencié cuando ellas estaban conversando y la señora Melo pedía break o que le cambiaran el skil de llamados, esto porque a veces caían llamadas para las cuales no estaban capacitados y con eso se demoraban los llamados y se exponía a la baja de la producción, lo cual se conversaba con los supervisores, añade que la discriminación la escuchó de conversaciones privadas en un espacio público por parte de la señora Ojeda y el señor Castro la sentaba sola, le ponía todo el skil de llamados, añade que dichas actitudes se basan en la religión de la señora Melo, porque cuando te sientan solo, no te dan break, no te escuchan, te discriminan, te maltratan y si además tiene una fe que era comentada malamente, dices que la están discriminando no porque fuera una mala persona, sino porque estaban tratando que la persona se fuera, lo que estaba en el inconsciente que era una práctica habitual, ya que había personas a pesar de hacer bien su trabajo, por sus opiniones, preferencia sexual etc. y porque les caían en desgracia a supervisores que tienen la capacidad de hacerlo y por estar en horario nocturno donde no llegan Inspectores del Trabajo, porque tiene poder eso es persecución.

Finalmente la quinta de los deponentes señaló que trabaja en DTS, antes trabaja en TP Chile y era operadora telefónica, eran compañeras de trabajo y son amigas, indica que sabe que tuvo un problema, en circunstancias que estaba en el lugar y no podía acercarse a ella, esto porque en junio de 2009 cuando ella llegó a trabajar a la empresa, habiendo llegado hacía 2 semanas, ella escuchó del señor Castro, la señora Ojeda, Jorge González y la señora Jerez, que iba a llegar una persona de distinta religión que era musulmana, lo que le comentaban a los supervisores nuevos, agrega que a ella la recibió el señor Castro y que luego fue transferida al piso 11 con el Nazar y este supervisor le comentó que llegaba una persona que no había que tener muy buena fe con ella, lo que a él no le pareció y por eso se iba con licencia, diciéndole ya que se conocían de antes, que tuviera cuidado y que no se acercara a la señora Melo porque tenía problemas en su trabajo, luego

ella empezó a trabajar con el supervisor Isla y la señora Nora se empezó a acercarse a ella y ella se alejó por mucho tiempo, por lo que le señalaron antes, lo que le molestó y finalmente comenzaron a hablar, ellas no podían acercarse, agrega que a la señora Melo la bajaron al piso 10 con el supervisor David Castro y cuando esta se accidentó ella bajó a verla y dicho supervisor le gritó por prestarle ayuda a la trabajadora, añade que escuchó comentarios en relación a la religión de la señora Melo, que decían que la señora Nora era una chilena, no era musulmana y dijeron que era una mujer que trabajaba en la calle, lo que escuchó de los supervisores antes referidos, lo que también era escuchado de los demás trabajadores, que ella era una perra musulmana, la musulmana y que le tenía miedos a tales supervisores, habían chismes de la trabajadora, la trabajadora reclamó de ello y solo le ofrecieron disculpas para cumplir, todo lo que eran comentarios de pasillos. Añade que el break lo daba el supervisor, cuando tuvieron el mismo supervisor el señor Isla tuvieron el mismo Break, luego por que eran amigas la cambiaron de lugar de trabajo, no se podían juntar, estaban privadas de contacto una con otra, todo lo cual le dio depresión, la dejó mal la mala calificación. Contrainterrogada señala que ingresó en junio de 2009, cuando llegó escuchó que volvía una persona musulmana con licencia, su supervisor Jorge Nazar le dijo que él tenía orden de tratar de hacer lo menos agradable el trabajo, porque era conflictiva que tenía otra religión con la que no se estaba de acuerdo, porque era musulmana, estuvieron un mes en la misma plataforma, estuvieron en pisos distintos, fue desvinculada de la empresa en diciembre, añade que la vio trabajando siempre salvo por una licencia médica del pie, porque ella misma la llevó a la ACHS, supo porque comenzó a tratar de comunicarse con la trabajadora y le dijeron que se había accidentado, por lo que la fue a ver. Interrogada por el tribunal señala que se le comunicó lo anterior cuando llamó a la señora Melo y no le contestó, comunicando con otra agente la que le dijo que estaba en su break, pero que tenía un problema en el pie, por lo que luego la llevó a la Asociación Chilena de Seguridad, ratifica que cuando llegó a la empresa escuchó lo de la señora Melo de Jorge González, supervisor, la señora Rosa Jerez, los supervisores David Castro, uno de nombre Rubén y Raúl Flores, además de la señora Meri y en ese tiempo su supervisor era don David Castro y compartieron supervisor con la señora Nazar al señor Isla, agrega que

a las 3 semanas de estar en el lugar la transfirieron al piso 11 y en el lugar se encontró con el supervisor Nazar, que conocía de otro trabajo quien le dijo que él se iba con licencia médica y no volvía y que a ese grupo de trabajo iba a llegar de su licencia médica una persona que es musulmana y el tenía que hacer cosas que no le gustaban y como la conocía le dijo que no se relacionara con ella para que no tuviera más problemas, ya que había tenido un problema de dinero con un compañero y le pidió a su supervisor que no la sentara con ese compañero y ese supervisor pidió que la cambiaran a otro jefe, por eso el señor Nazar le dijo que no se metiera en problemas y por eso no hablara con la señora Melo, el sólo hecho de hablar con ella era un problema.

QUINTO: Que a su turno la parte denunciada rindió en la audiencia de juicio la testimonial de Rosa Jeréz Riveros, María Dolores Ojeda Laguardia y David Eduardo Castro Marambio quienes debidamente juramentados señalaron lo siguiente:

La primera de ellas señala que presta servicios desde marzo de 2008 en Teleperformance Chile y en esa fecha a cargo el equipo de prepago y contrato, en el que tenía a cargo a la señora Meri Ojeda y esta tenía a cargo a la señora Melo. Indica que en junio a julio de 2008, se dividieron los equipos, se quedó con los equipos de prepago en la madrugada y en ella estaba la señora Meri Ojeda y esta tenía a cargo a la trabajadora de autos, agrega que tuvo conocimiento de que la señora Melo se sentía discriminada en la empresa, cuando fue el inspector del trabajo en septiembre de 2009 y en esa fecha ya no era PM de la señora Melo, porque se dividió el servicio quedando ella a cargo de solución y prepago, siendo trasladada doña Nora a post pago solución siendo su supervisor don David Castro y el Project Manager don Jorge Iturre. Indica que durante la época que fue Project Manager de la señora Melo nunca tuvo un acto de discriminación con ella, porque era una agente más de las 450 que indirectamente tenía a su cargo, señala que no sabía la religión que profesaba, que nunca la vio vestirse en forma distinta, sólo la vio desde septiembre y octubre de 2009, señala que no está pendiente de la forma en la cual van vestido los trabajadores. Expone que no está dentro de las políticas de la empresa discriminar a sus trabajadores, ya que tiene diversidad de estilos, no sabe si la trabajadora recibió malos tratos de su supervisora, señala que es imposible que se haya discriminándola poniéndola

alejada de su puesto de trabajo, por cuanto no tiene posiciones para sentar a la gente, ya que hay un constante tráfico, el break no le da ni ella ni los supervisores sino el forcé, salen de 10 o 5, esto según la disponibilidad de llamados, por lo que es no es posible que se le haya discriminado en el break; es imposible que se dijera que la aburriera, ya que tiene un plan de carrera en la empresa, desde los mismos agentes salen los supervisores, nunca estuvo al tanto si era conflictiva por su religión, nunca tuvo conocimiento, nunca se expresó con palabras ofensivas respecto de la señora Melo y no le dijo que había que aburrirla para que se fuera de la empresa o que le dijera “perra musulmana” u otra palabra de ese estilo, añade que nunca se han referido en la empresa como perra musulmana, no puede tener tratos informales dentro de la plataforma, nunca se refirió con garabatos ni respecto de la señora Melo, ni otro supervisor. Contrainterrogada por el tribunal indica que trabajaba en la madrugada, junto con la señora Ojeda y la señora Melo, añade que hay aproximadamente 400 personas, agrega que su jefe directo era el señor Becerra pero que no estaba en la noche, quedando a cargo de todo el personal en ese momento. Agrega que se enteró de quien era la señora Melo, por los comentarios de la demanda que esta puso, que la llamó la atención su vestimenta, después de la fiscalización siguieron trabajando en forma normal, añade que la citaron a varias reuniones por este caso al igual que al jefe directo en ese entonces de la señora Melo, el señor Castro, añade que nunca citaron a la trabajadora y nunca ha hablado con ella, ni siquiera la ha saludado, saluda a la gente con la que se ve en el pasillo. Interrogada señala que ella dice garabatos, que se le puede haber escapado alguno en una reunión y que dentro de sus supervisores casi todos eran hombres, puede haber 4 o 5 mujeres, señala que hubo muchas reuniones en que estuvo el señor Isla y la única mujer era la señora Ojeda, agrega que no es posible que se haya referido de una manera inadecuada respecto de un trabajador, agrega que la razón para no haberse dado cuenta de la que la trabajadora profesaba la fe musulmana, porque cuando era su Project Manager la señora Melo no llevaba las vestimentas típicas para ella, agrega que fue jefa de Meri Ojeda desde marzo de 2008 hasta enero de 2010 y la señora Ojeda fue supervisora de la señora Melo aproximadamente hasta junio de 2009.

La segunda indica que trabaja desde el 1 de junio de 2006 y es supervisora, fue supervisora de doña Nora Melo, a principios del año 2009, febrero a marzo de 2009, sabe que poco después de ser agente suya empezó con el curso de musulmán, no se vestía con velos, ya no era agente de ella cuando empezó a usar el velo esto es en junio de 2009, los Project Manager de la señora Melo fueron Rosa Jerez y el señor Iturre. Añade que no es posible que la haya tratado mal por su religión, por su acento o que la haya dicho que es caliente, le dijo que no hablara en su idioma porque existía una plataforma específica de ella, no es lo correcto que hable en distintos idiomas, ellos tiene una plataforma de español y deben atender a los clientes españoles, no es correcto que hablara en otro idioma. Indica que la señora Rosa Jerez no le daba órdenes respecto del trato de los trabajadores, la Project manager no se dirige, añade que dejó de ser supervisora de la señora Melo porque se crearon otras plataformas, pasando a ser el supervisor don David Castro, la empresa capacita a cada trabajador, les entrega los implementos necesarios a todos, agrega que los trabajadores se sientan por pasillos, lo que está determinando por cada supervisor, hay quienes asignan lugares determinados, agrega que el break esta en dependencia con el horario de que entran y le dicen en el horario en que pueden salir, salen todos juntos. Contrainterrogada expone que estuvo a cargo de la señora Melo aproximadamente 7 o 8 meses, de enero a febrero 2009 a junio de 2009, hasta que se creó la plataforma donde ella fue trasladada, añade que era una agente normal, indica que la amonestó por escrito por una ausencia, indica que por el sistema Vodafone no era usual que se hablara en otro idioma, ya que la plataforma era en español para clientes españoles, sólo por eso le dijo que no podía hablar en otro idioma, que debía transferirlo en el idioma que correspondía y no hablar en árabe, añade que no le llamó la atención la vestimenta con la señora Nora, porque con ella nunca uso lo que usa ahora con ella, con ella estaba en el curso y en dos ocasiones tuvo examen y después de su turno salió cuando ya se iba se cambiaba de ropa, pero con ella no usaba esa ropa y con don David Castro si uso el velo, expone que cada supervisor tiene un grupo de puesto y cuando la gente llega se va sentando, lo ordena, expone que fue entrevistada por el Inspector del Trabajo, después de la fiscalización fue citada por su Project Manager para hablar el tema de la demanda. Interrogada por el tribunal indica que en su

vocabulario no está la palabra caliente, nunca le dijo nada por la forma en la que hacía las llamadas, salvo en lo que dice relación con hablar en otro idioma, agrega que el forcé no determina que trabajador sale a break, el supervisor tampoco puede determinarlo, los trabajadores eran quienes lo determinaban, nunca le negó a nadie un break. Agrega que la relación con la señora Melo era de supervisor a agente, inclusive era ella la que se acercaba a conversar sus problemas, nunca se quejó por la falta de implementos de trabajo o por la actitud de otros compañeros de trabajo, añade que nunca existió un problema con la señora Melo, solo tenía una relación de agente a supervisor, pero tenía una relación normal con esta trabajadora, añade que nunca tuvo un problema con ella, ni la señora Jerez o el señor Isla.

Finalmente el tercer testigo expone que trabaja desde el 23 de junio de 2009 en Teleperformance como supervisor de plataforma, agrega que su PM fue Rosita Jerez, desde junio de 2009, por 4 meses luego señor Iturre y hoy el señor González, la señora Melo fue agente de septiembre a diciembre de 2009, nunca tuvo un problema con la señora Melo. Añade que los break los da la área que le dicen que les presta soporte, ellos le avisan quien puede salir a break, el supervisor no tiene injerencia respecto de las personas que salen a break. Añade que los agentes ocupan las posiciones que están disponibles, muchas veces se sientan cerca de la posición del supervisor, pero ellos pueden ubicarse donde ellos quieran, los implementos los da la empresa y está en el lugar de trabajo, agrega que las claves las da el force, la señora Melo dejó de estar a su cargo, dejó de ser agente de él en diciembre de 2009, en ese tiempo había meses en que nos los trabajó completos por estar con vestimenta, tenía conocimiento de la religión que profesaba por su vestimenta. Contrainterrogado el sistema de los break, el sistema no da los nombres, pero se saca el ACD, se toma a las personas que salieron de un horario determinado, quien determina a la persona es el forcé, señala las personas que deben salir en un horario determinado, salen de acuerdo a las necesidades, ya sea todos juntos o de a poco, lo que determina el forcé, que ellos ven cuantas llamadas entran, ven las personas que se necesitan para atender los llamados, agrega que nada le señaló a la señora Melo respecto de su religión, sabe desde que llegó a su equipo sabe que profesa la fe musulmana, le llamaba la atención la vestimenta de ella, la había visto antes,

supo de la religión cuando llegó a trabajar bajo su área, añade que la persona de la Dirección del Trabajo habló con él y se comunicó con su jefe directo quien era doña Rosa Jerez. Interrogado por el tribunal indica que su trabajo consiste en llamados que le entrega su cliente Vodafone y deben tener personal para atenderlos, el área de forcé dependiendo de los llamados que reciben, esta área determina la cantidad de personas por horario de ingreso, pudiendo el supervisor determinar las personas que van a salir, no existiendo una normativa vigente para la elección respecto de los trabajadores, agrega que se podría decir que es el supervisor quien determina quién sale, añade que no es posible que el haya negado la salida al break a la señora Melo. Expone que no es efectivo que haya sido aislada en su puesto de trabajo, añade que las líneas de trabajo se ocupan todas. Manifiesta que no tuvo conflicto con la señora Melo, sólo tuvo conversaciones de trabajo, porque se encontraba muy debajo de la media, lo que ocurrió siempre que estaba con él. Añade que tuvo a su cargo a la señora Piera Gambetta, como un mes y luego fue cambiado de supervisor, agrega que llegó a trabajar bajo su supervisión.

SEXTO: Que para una adecuada resolución del asunto debe en primer lugar tenerse presente que la acción de tutela de derechos fundamentales fue incorporada a través de la Ley 20.087, buscando con ello la protección y resguardo de ciertos derechos fundamentales del trabajador al interior de su relación laboral, ya sea mientras esta se desarrolla o bien al finalizar la misma, a fin de que se reestableciera el ejercicio del derecho lesionado o la reparación del daño producido, consagrando con esto el reconocimiento del mismo como ciudadano en el marco de sus relaciones laborales y con ello evitar el abuso del ejercicio de la potestad de mando del empleador.

Que los derechos antes señalados corresponden a los establecidos en el artículo 19 de la Constitución Política de la República, en sus números 1°, inciso primero, siempre que su vulneración sea consecuencia directa de actos ocurridos en la relación laboral, 4°, 5° en lo relativo a la inviolabilidad de toda forma de comunicación privada, 6° inciso primero, 12°, inciso primero y 16, en lo relativo a la libertad de trabajo, al derecho a su libre elección y lo expresado en el inciso cuarto.

Que igualmente resultan amparados por esta acción los trabajadores que sufran actos discriminatorios, de conformidad con el artículo 2° del Código del Trabajo.

Que dentro del mismo marco, atendida las funciones consagradas para dicha institución y siendo el organismo encargado de velar por los derechos sociales de los trabajadores, el cuerpo normativo antes referido en su artículo 485 ordena a la Inspección del Trabajo la denuncia de hechos que supongan una vulneración de derechos fundamentales.

SEPTIMO: Que asimismo debe tenerse a la vista, que el procedimiento consagra una modificación en la carga probatoria, quedando radicado en el trabajador el establecimiento de indicios, a saber señales o evidencias, que hagan verosímil los hechos por este planteados, lo anterior fundado en la dificultad del trabajador de acreditar fehacientemente los antecedentes fácticos de una vulneración de garantías, debiendo el empleador a su turno explicar los fundamentos de las medidas adoptadas y su proporcionalidad.

De esta forma, corresponde al trabajador la acreditación conforme a las reglas de la sana crítica de aquellos hechos o circunstancias que logren generar en el juez laboral la sospecha razonable de que esa conducta lesiva denunciada se ha producido, (Tutela de derechos fundamentales del trabajador. José Luis Ugarte Cataldo. Legal publishing. Año 2009. 2ª Edición. Página 47).

Y por su parte al empleador deberá aportar y probar en juicio, que tal conducta es procedente y razonable conforme su poder de dirección, además de proporcional, entendido tal concepto como lo ha dicho la doctrina, como un actuar idóneo, necesario y proporcional, a saber que permita alcanzar un fin legítimo, indispensable para alcanzar la finalidad anotada y racional en la afección al derecho fundamental, que permita justificar la medida como sus efectos.

Lo anterior no obstante la posibilidad de acreditación por parte de la demandada de hechos directos de la afección del derecho fundamental.

OCTAVO: Que de igual forma resulta útil tener a la vista lo dispuesto en el inciso segundo artículo 23 del DFL N° 2 de 1967, correspondiente a la Ley Orgánica de la Dirección del Trabajo, la cual establece que los hechos

constatados por los Inspectores del Trabajo constituirán presunción legal de veracidad para todos los efectos legales, incluso para los efectos de la prueba judicial.

NOVENO: Que apreciadas las pruebas conforme a las reglas de la sana crítica, importando con ello tomar en especial consideración la gravedad, concordancia, multiplicidad y conexión de aquellos medios probatorios incorporados por las partes al proceso, permiten a este tribunal tener por acreditados los siguientes hechos de la causa:

a) Que la demandada presta servicios de Call Center para la empresa Vodafone, respecto de atención de llamados en español para clientes españoles, lo cual se establece de las declaraciones de María Dolores Ojeda, David Castro y David Larenas, además de lo señalado en la audiencia de juicio por la trabajadora Nora Melo Iribarren.

b) Que la estructura jerárquica de la demandada está constituida por el gerente general a saber Pablo Quezada Estay y dentro de ella está luego el gerente de operaciones don Horacio Becerra, quien tenía a cargo los Project Manager, este último tiene a cargo a los supervisores y a su turno, estos tiene bajo su cargo a los agentes u operadores telefónicos, lo que se establece de las diversas declaraciones efectuadas en autos, así testigo Néstor Isla expone la existencia y conformación de dicha estructuración, lo que se ve refrendado de de lo declarado por los restantes deponentes, por cuanto el señor Larenas y la señora Gambetta indican que su superior jerárquico es el supervisor y que por sobre ellos se encuentran los Project Manager o denominados habitualmente como PM, concordante con lo expresado por doña Nora Melo y los testigos de la demandada, declarando la señora Jerez que se jefe directo era el señor Becerra y que ella tenía a cargo a los supervisores y la señora Ojeda con el señor Castro que eran supervisores de la señora Melo.

Asimismo lo anterior se ve corroborado por el informe de fiscalización en el cual se consignan los cargos de Project Manager y supervisores de plataforma.

c) Que por otra parte de los antecedentes allegados al proceso en especial del informe antes referido y de los testimonios de Pablo Quezada, Nora Melo y Néstor Isla, es posible establecer la existencia de una área de

recursos humanos a cargo de la gerencia de operaciones, en la cual se desempeñó don Juan Pablo Castro como subgerente, antecedente que se ve corroborado por el informe de fiscalización incorporado por la parte demandante en la audiencia de juicio.

d) Que dentro de tal estructura los supervisores se encontraban facultados para decidir acerca de las amonestaciones y término del contrato de los trabajadores o agentes, los que eran visados por los Project Manager, sin perjuicio de que la carta aviso de despido era suscrita por el subgerente de operaciones, todo lo cual se desprende de lo declarado en juicio por el testigo Nelson Isla quien fue supervisor de la empresa demandada lo que se corrobora de lo señalado por doña María Ojeda quien señala que en una oportunidad amonestó a la señora Melo y lo señalado por la actora en el informe de fiscalización en cuanto a su desvinculación por el señor Castro, hecho que es negado en cuanto al acto de separación pero no así en lo referente a las facultades para ello.

e) Que fueron, entre otros, supervisores de la trabajadora Nora Melo, doña María Ojeda Laguardia, identificada como Meri Ojeda, don David Castro y don Néstor Isla, lo que se establece de todas las declaraciones efectuadas en la audiencia de juicio, especialmente de lo expuesto por la propia afectada, como de lo señalado por las personas antes mencionadas.

f) Que doña Rosa Jerez fue Project Manager de la supervisora María Ojeda Laguardia y del supervisor David Castro, respecto de la primera persona hasta mediados del año 2009 y del segundo hasta septiembre u octubre de 2009, luego el Project Manager del último de los mencionados fue Jorge Iturre, lo cual se establece de iguales medios probatorios en la letra d) precedente.

g) Que las personas referidas en las letras precedentes desempeñaban sus funciones en el turno nocturno, tal como se desprende especialmente de lo relatado por la propia afectada y los testigos Larenas y Gambetta, además de lo señalado por dos trabajadores ante el Inspector del Trabajo y que se relata en el informe de fiscalización.

h) Que el llamado break es un derecho de los operadores telefónicos o agentes y consiste en media hora de descanso dentro de su jornada laboral, siendo el área de force, a saber aquella sección de la empresa que tenía a su

cargo los flujos y tráfico de los llamados recibidos de su mandante Vodafone, quien determinaba en razón del número de llamadas proyectadas recibir en un determinado tiempo y agentes existentes, cuántos trabajadores podía hacer uso del mismo, determinando el supervisor de acuerdo a dicha directriz quien podía salir o no, lo anterior conforme lo señalan los testigos Nelson Isla, María Ojeda y David Castro, todos supervisores de la demandada, así el primero de ellos expone que el supervisor junto con dicha área determina quienes salen a descanso, la segunda indica que el forcé señala el horario en que pueden salir los trabajadores y lo hacen todos juntos, finalmente el tercer deponente mencionado señala que la institución de soporte es quien indica quienes salen de acuerdo a su horario, pero no determina a personas, esto lo establecen los supervisores, antecedente que este último repite al ser interrogado por el inspector del trabajo. Lo antes señalado se ve refrendado por lo expuesto por el testigo Larenas quien señala que el force sólo determina la cantidad de las personas que pueden salir.

Que en nada modifica lo anterior lo expuesto por doña Rosa Jerez quien señala que los supervisores no son quienes dan el break, sino el forcé, toda vez que su testimonio no se ve corroborado por ningún otro medio de prueba.

i) Que los operadores telefónicos o agentes, supervisores y Project Manager se ubicaban dentro de un espacio físico común denominado plataforma, en el cual se encuentran dispuestos sus puestos de trabajo, por medio de filas paralelas unas a otras, con ubicaciones por ambos lados, donde se posicionan los primeros de los nombrados, estando cada fila a cargo de un supervisor quien se ubica en una tarima, no existiendo normativa respecto del lugar que debían ocupar los operadores, dependiendo ello de cada supervisor, el que lo puede dejar libre o asignar puestos, lo anterior se tiene por acreditado de los testimonios de Nora Melo, Néstor Isla y David Larenas, quienes en síntesis que los supervisores estaban en una tarima, que las personas se ubicaban como querían pero que había supervisores que les determinaban los puestos a los trabajadores, pero que no eran todos, lo que no se ve desvirtuado por los testimonios de Rosa Jerez, María Ojeda y David Castro, quienes se limitaron a expresar que los trabajadores se podían

posicionar libremente, no dando más razones de sus dichos que pudieran establecer lo contrario.

j) Que los operadores telefónicos prestaban servicios para Vodafone España, contestando en español llamadas de clientes del país antes mencionado, sin perjuicio de lo cual en general era tolerado conversar en otro idioma con dichas personas a fin de derivarlos a otra plataforma, lo que se desprende de los dichos de la trabajadora afectada, de Néstor Isla y David Larenas, los dos últimos ex supervisores y trabajador de la empresa quienes señalaron que ellos contestaron llamados en otro idioma, lo que supone una práctica habitual en dicha empresa.

k) Que los trabajadores eran capacitados para las llamadas que recibirían, siendo estas previamente determinadas, pero que tal situación fue desvirtuándose con el tiempo, ingresando llamadas para las cuales no estaban capacitados los operadores telefónicos, tal como se desprende de lo expresado por los testigos de la parte demandante y demandada, especialmente de lo aseverado por el deponente Néstor Isla.

l) Que doña Rosa Jerez, doña María Ojeda y don David Castro, estaban en conocimiento de que la trabajadora Rosa Melo profesaba la fe musulmana, desprendiéndose lo anterior de las declaraciones de la señora Melo, Néstor Isla, Piera Gambetta y de los propios involucrados, así la trabajadora afectada señaló que ella pidió permiso al jefe de operaciones anterior al señor Becerra para estudiar árabe y que las personas antes mencionadas se burlaban de su religión, llegando a ser inclusive conocida por sus compañeros de trabajo como "la musulmana", por su parte el señor Isla declara que la trabajadora afectada era considerada conflictiva por la señora Jerez entre otras cosas por profesar la religión musulmana y que esa misma situación se aplicaba en el caso de la señora Ojeda, quien inclusive le reclamo porque se comunicaba con los clientes en árabe, a mayor abundamiento el testigo Larenas Nahuelan expone haber escuchado de la señora Jerez que se fuera del país, que en este eran católicos. Por otro lado doña Piera Gambetta señaló que cuando ella ingresó a prestar servicios a la empresa demandada en junio de 2009, escuchó a David Castro, Meri Ojeda, Jorge González y Rosa Jerez hablar de una persona que volvía de licencia médica y que era de religión musulmana.

Así también lo declaran doña María Ojeda Laguardia y David Castro Marambio, quienes señalaron la primera saber de aquello desde que la trabajadora afectada comenzó sus estudios de árabe y el segundo por haberla visto con el vestuario típico.

Que se desestimará la declaración de doña Rosa Jerez en orden a no tener conocimiento de la religión que profesa la señora Melo, conforme los testimonios dados por los señores Isla, Gambetta y Larenas, por cuanto todos ellos exponen que estaba al tanto de tal hecho, máxime si fue escuchada por dos de ellos decirle que se fuera a su país.

Que por otra parte no resulta razonable a la luz de los principios de las reglas de la lógica y de las máximas de experiencia que no tuviera conocimiento de un hecho que era público y notorio dentro de lugar de trabajo, tal como se desprende del informe de fiscalización en la cual los 6 trabajadores que fueron entrevistados saben aquello y estando tal hecho en conocimiento de sus subordinados directos, como es doña Mari Ojeda y siendo la situación de la trabajadora un hecho por el cual ya se había efectuado una investigación interna conforme lo señaló el propio gerente general de la demandada.

A mayor abundamiento, si bien es posible establecer que la trabajadora comenzó a usar su velo con posterioridad al ingreso a la empresa, casi coetáneamente al inicio de esta acción judicial, la trabajadora expone que usaba este en los hombros y se lo ponía al salir del lugar de trabajo, situación que corrobora la señora Ojeda.

Por otra parte de los dichos de la trabajadora, de don Néstor Isla, de la señora Ojeda y del informe de fiscalización es posible establecer que la señora Melo no ocultaba tal hecho, sino que requirió inclusive del gerente de operaciones anterior a don Horacio Becerra permiso para poder estudiar musulmán, cosa que hacía posteriormente para ausentarse o modificar su horario de salida o entrada frente a alguna festividad religiosa con sus supervisores.

m) Que las personas antes mencionadas se expresaron de la trabajadora afectada, como vieja ridícula, vieja loca, perra musulmana y le indicaron que debía volverse a su país lo cual se desprende de las

declaraciones de aquella, de Néstor Isla, David Larenas y Piera Gambetta, señalando el primero que Rosa Jerez había dicho que la señora Melo era una vieja ridícula y loca y los restantes que escucharon de la misma persona señalar que era una perra musulmana y que debía irse a un país en que hubieran árabes, antecedentes que se ven refrendados por las declaraciones de los trabajadores que se expresaron en durante la investigación que efectuó la demandante en el marco de sus atribuciones y cuya presunción de veracidad no ha sido desvirtuada, por cuanto no basta para ello la declaración de quienes fueron sindicados como los autores de tales dichos, quienes además en su declaración se limitaron a negar los hechos sin dar razones de los mismos y desconociendo cualquier tipo de relación con la afectada, lo que no resulta creíble frente al relato de los demás testigos del juicio, incluido el médico de la señora Melo y lo declarado por el propio representante legal de la denunciada quien señala que una vez que tomó conocimiento de los hechos que se ventilan en este juicio requirió información de los involucrados, informándosele que había existido una situación pero que no se había estimado grave.

n) Que asimismo se encuentra acreditado de los medios de prueba rendidos en la audiencia de juicio que se otorgaba a la trabajadora su break en condiciones diferentes a sus compañeros de trabajo por disposición de sus supervisores, negándosele este o bien que saliera junto a otros agentes, así lo expresa la propia afectada relato que es corroborado por lo expuesto en la audiencia de juicio por David Larenas y aquello que aparece del informe de fiscalización ofrecido y rendido por la parte demandante.

ñ) Que a la señora Nora Melo Iribarren se le asignó puestos de trabajo alejados de sus compañeros, lo que se establece de lo señalado por aquella en juicio y lo expuesto por Néstor Isla y David Larenas, además de un trabajador que declara en el informe de fiscalización de la Inspección del Trabajo, quienes exponen en síntesis que a la señora Melo se le fijaba un puesto de trabajo lejos de los demás compañeros.

o) Que a la trabajadora se le impedía por parte de la supervisora Meri Ojeda entablar conversaciones en idioma árabe, inclusive para la transferencia a otra plataforma, lo cual queda claro de los propios dichos esta última, refrendado por los testimonios de doña Rosa Melo Iribarren, Néstor Isla

Rivera quien expuso que “si la señora Melo atendía en árabe la señora Ojeda se molestaba” y de los testimonios de los trabajadores en el informe de fiscalización incorporado en la audiencia de juicio.

p) Que a la señora Nora Melo se le entregó por don Néstor Isla, la clave de infoguía que correspondía a un manual para efectuar su trabajo, tal como se desprende de lo señalado por aquella y el propio Néstor Isla.

q) Que la señora Melo Iribarren presenta un trastorno depresivo mayor con crisis de pánico como consecuencia de acoso laboral, lo cual se determina del informe médico incorporado al proceso, no objetado de contrario y la declaración en juicio del profesional que lo suscribió, quien señaló que la señora Nora Melo Iribarren se presentó a su consulta el 10 de agosto de 2009, con ánimo depresivo, llanto fácil, ideación negativa, bulimia, desmotivación por el trabajo y crisis de pánico, diagnosticándole trastorno depresivo mayor, crisis de pánico y acoso laboral.

r) Que la trabajadora tuvo licencias médicas durante el año 2009, entre el 31 de enero y 14 de febrero, 1 a 3 de marzo, 14 a 25 de mayo, 3 a 9 de junio, 21 de junio a 5 de julio, 28 a 30 de julio, 3 y 22 de agosto, 25 a 28 de septiembre de 2009 y 6 a 10 de octubre de de 2009, según da cuenta informe de fiscalización, que goza de presunción legal de veracidad y que no fuera desvirtuado por la contraria.

s) Que la trabajadora antes referida tuvo en su trabajo un desempeño normal, el que fue bajando paulatinamente en el tiempo, especialmente en los 3 últimos meses del año 2009 lo cual se desprende de especialmente de lo declarado por los testigos de la parte demandada y del informe de fiscalización en el cual los 6 trabajadores declaran haber sido la señora Melo, una buena trabajadora, con alta exigencia.

t) Que doña Nora Melo Iribarren puso en conocimiento de los hechos por ella sufridos al gerente de recursos humanos don Juan Pablo Castro, situación que también fue conversada por él por don Néstor Isla, tal como la trabajadora aludida, además de Néstor Isla y los trabajadores interrogados en el curso de la fiscalización.

u) Que el representante legal de la demandada al tomar conocimiento de los hechos fundantes del presente libelo, ordenó una investigación que no

involucró trabajadores, indicándosele la existencia de un problema con la actora que no tenía mayor gravedad, lo que se desprende de lo declarado por dicha persona en la audiencia de juicio.

v) Que la demandada tomó como medida frente a los hechos de autos el cambio de supervisor lo que ocurrió luego de la realización de las audiencias de mediación, a saber del 16 de diciembre de 2009, lo que se desprende del informe de fiscalización y acta de mediación incorporados en la audiencia de juicio.

w) Que la demandada dentro de las medidas adoptadas luego de la citación a audiencia de conciliación fue la de presentar una carta de disculpas, la que no fue aceptada por la trabajadora afectada, lo que se desprende del acta de mediación y la carta respectiva.

DECIMO: Que de esta forma y de acuerdo a lo expresado en el motivo precedente a juicio de esta sentenciadora, se encuentra establecido que doña Nora Melo Iribarren operadora telefónica de Teleperformance o TP Chile S.A., demandada de autos, recibió de la Project Manager Rosa Jerez Riveros y de los supervisores María Dolores Ojeda Laguardia y David Castro Marambio, todos superiores directos de aquella, insultos, principalmente en referencia a la religión que profesa y tratos inadecuados, aislándola además de sus pares al no otorgarle su descanso o bien dándoselo en horario diferente, poniéndola en puestos de trabajo alejados de sus compañeros e impidiéndole además ayudar a los clientes en árabe idioma que conocía, lo que no ocurría con el resto de sus compañeros, quienes salían a break y se sentaban junto a sus otros compañeros y podían utilizar sus habilidades en un idioma diferente al español para guiar a los clientes que atendía, situación que no se le permitía a doña Nora Melo Iribarren, hechos que como ya se señaló detalladamente en el motivo anterior se desprende de la declaración de la propia afectada, que se ve corroborada por los dichos de todos los testigos quienes dentro de aquellos hechos que estaban en su conocimiento expresaron tales situaciones irregulares y la forma en que ocurrían, dando razón de sus dichos, todo lo cual se ve refrendado por el informe de fiscalización que goza de presunción legal de veracidad, la que no fue desvirtuada por la demandada con sus medios de prueba, por cuanto a juicio de esta juez resulto insuficiente la declaración de la señora Rosa Jerez Riveros, Meri Ojeda Laguardia y David Castro

Marambio, por cuanto si bien están contestes en que la trabajadora afectada no sufría un trato diferente, se limitaron a expresar que era una trabajadora normal y que no incurrieron en los hechos que se le imputan, sin que dieran razón de sus dichos, testimonios que además resultan poco creíbles respecto de estos últimos antecedentes fácticos, por cuanto por un lado son los directamente sindicados como autores de los malos tratos y hostigamiento y por otro por desconocer hechos evidentes, como por ejemplo la religión que profesaba la señora Rosa Melo Iribarren máxime si se desempeñaban en el turno de noche, en donde habían menos trabajadores de lo habitual, además de la posibilidad ver expuesta a término su fuente de trabajo si admitían el haber incurrido en los mismos, por otro lado impresionaron mejor instruidos los testigos de la demandante, entre quienes se cuenta con un ex supervisor y un trabajador con relación laboral vigente, quienes fueron y son subordinados y pares de los deponentes de la demandada.

UNDECIMO: Que asimismo se tiene por establecido las personas que profirieron dichos insultos y malos tratos, ejercían cargos de jefatura en la empresa demandada, encontrándose facultados ambos para amonestar y desvincular a los trabajadores a su cargo, actos que efectuaron en el ejercicio y durante el horario de sus funciones, lo anterior especialmente radicado en el hecho de que los tales actos se desarrollaban en el turno de la noche, en el cual no existían otras personas respecto de las cuales aquellos estuviesen subordinados, ejerciendo y representando el poder de dirección y control de la empresa, todo lo cual se desprende de aquellos hechos que se tuvieron por acreditados en el motivo noveno de esta sentencia definitiva, a saber que los Project Manager tienen a su cargo a los supervisores y estos a los agentes telefónicos, siendo estos últimos quienes pedían la amonestación y desvinculación de los trabajadores, el que era visado por la primera de las mencionadas, que ejecutaban las acciones de autos en el horario y durante el ejercicio de su cargo, en donde no existían más trabajadores que aquellos, lo que era escuchado y visto por superiores y subordinados de los mismos, tomándose tal actuación como una situación normal, al haber adoptado los mismos como un sobrenombre para la trabajadora afectada.

DUODECIMO: Que igualmente se encuentra acreditado del proceso que la trabajadora antes mencionada puso en conocimiento los malos tratos y

hostigamiento sufridos por sus jefes, al subgerente de recursos humanos don Juan Pablo Castro quien habría efectuado una investigación al respecto, no adoptando ninguna medida frente a ello, lo cual se desprende de lo expresado por la trabajadora afectada y por el testigo Néstor Isla Riveros, además del informe de fiscalización en el cual tanto así lo declaran Pablo Bórquez Matamala, analista de recursos humanos y alguno de los trabajadores entrevistados.

DECIMO TERCERO: Que asimismo se tiene por establecido que el representante legal de la demandada tomo conocimiento de los hechos antes referidos al momento de ser entrevistado en la fiscalización, tomando a esa fecha como medida sólo la realización de una investigación con los involucrados a excepción de los trabajadores, no adoptando medidas inmediatas para ello, ya que se produce el cambio de supervisor para la trabajadora luego de la mediación, toda vez que David Castro declara que fue supervisor de la señora Melo hasta el mes de diciembre de 2009 y del informe de fiscalización se obtiene que sólo después del 17 de ese mes y año se cambia de Project Manager a la trabajadora afectada pasando a ser Jorge Iturre.

DECIMO CUARTO: Que conforme lo antes referido la parte demandante ha podido acreditar en autos hechos que constituyen indicios o señales suficientes de un trato diferente a la trabajadora respecto de sus compañeros, fundado específicamente en la religión que esta profesa, lo que se materializaba a través de los insultos que hacían referencia a su credo y en tratamiento que se le daba diariamente al hacer diferencias negativas en cuanto a la hora y consecuentemente la forma de su descanso, al asignarle un puesto de trabajo alejado de sus compañeros, además de impedirle situaciones tan cotidianas como hablar con los clientes que se comunicaban en un idioma diferente al español, tal como ocurría con el resto de sus compañeros, sin ningún fundamento legítimo para ello, todo lo cual le provocó una depresión severa.

DECIMO QUINTO: Que tales hechos como ya se señaló, fueron controvertidos por la demandada negando todos y cada uno de ellos, que sin embargo de los medios de prueba por esta incorporados al juicio no es posible tenerlos por desvirtuados, ya que como también se indicó sus testigos carecen

de credibilidad suficiente, por cuanto son quienes habrían estado involucrados en los hechos, encontrándose expuestos a alguna represalia de su empleador de comprobarse los mismos, así es el propio representante legal de la demandada en su declaración en la audiencia de juicio señala que “no se determinó la existencia de los hechos que ameritara la desvinculación o cambio de Project Manager o supervisor”, especialmente frente a la política de no discriminación que poseía la contraria según sus propios dichos.

Por otra parte, no resulta aceptable que la testigo Rosa Jeréz ignorase una situación absolutamente evidente, como sería la religión que profesaba la trabajadora afectada, a quienes los testigos de la demandante escucharon referirse a dicha persona en forma negativa de la señora Melo Iribarren.

Asimismo no es razonable lo señalado por María Ojeda Laguardia y David Castro Marambio los que niegan haber tenido mayor contacto con ella, sin embargo los deponentes Isla, Larenas y Gambetta dieron a conocer en juicio una situación diametralmente diferente.

A mayor abundamiento el informe de fiscalización por sí solo, al no haber sido desvirtuada su presunción legal de veracidad, deja en evidencia la falta de credibilidad de los deponentes de la demandada por cuanto 7 personas distintas a las que declararon en juicio, señalan que la trabajadora tenía problemas con las personas antes mencionadas.

Por otra parte, los testigos Isla, Larenas y Gambetta al ser consultados acerca de las razones de los señores Jerez, Ojeda y Castro para dar un mal trato a la señora Melo, señalan que se basaría en el credo al cual adscribe la trabajadora, por cuanto siempre hacen referencia al mismo cada vez que hablan de ella y es considerada conflictiva por esa sola razón. Así el testigo Isla expone que la señora Jerez considera problemáticos a todos aquellos empleados que sean diferentes y por su parte la señora Ojeda la consideraba molesta por ser musulmana. Por su parte el testigo Larenas indica para determinar lo anterior, que el señor Castro la increpaba por su religión y su capacidad de trabajo -respecto de lo cual no puede olvidarse que la trabajadora afectada había bajado su desempeño debido a los malos tratos- y por otra parte la señora Gambetta indica que un supervisor de apellido Nazar

le prohibió hablar con la señora Melo para que no tuviera problemas en su trabajo.

DECIMO SEXTO: Que sin perjuicio de lo anterior, tampoco la demandada alegó ni rindió prueba alguna orientada a justificar la proporcionalidad de las medidas adoptadas, en orden a omitir o modificar el horario de descanso de la trabajadora afectada, la designación de cambio de puesto alejado de sus compañeros de trabajo o la prohibición de hablar en árabe, máxime si esta era una conducta habitual entre los supervisores y trabajadores de la demandada, al ser una práctica esporádica, especialmente debido a los servicios contratados por Vodafone España a Telepormance Chile.

DECIMO SEPTIMO: Que la conducta antes referida, a saber un tratamiento diferente y arbitrario a un trabajador fundado en la religión que este profesa, es un hecho que se encuentra prohibido tanto en la legislación nacional e internacional, así se ha consagrado como un derecho fundamental la igualdad ante la ley y la no discriminación arbitraria, cuya fuente normativa se encuentra en la Declaración de Universal de Derechos Humanos, Pacto Internacional de los Derechos Civiles y Políticos, Pacto de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, Convención Interamericana de Derechos Humanos y Constitución Política de la República de Chile, como referente máximo de la normativa nacional.

Así en ellos se consagra la igualdad de los sujetos en dignidad y derechos y frente a la ley, no pudiendo efectuarse diferenciación alguna por motivo de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política, etc., las que en principio son consideradas ilegítimas, de manera tal que “toda diferencia basada en la cualquier dimensión subjetiva es sospechosa de inconstitucionalidad debiendo ser sometida un riguroso análisis de racionalidad y proporcionalidad” (Derechos fundamentales y garantías constitucionales. Humberto Nogueira Alcalá. Editorial Librotecnia. Año 2008. Tomo II. Página 223).

Luego lo que prohíbe la ley es la discriminación o diferencia arbitraria, a saber un tratamiento distinto y carente de justificación objetiva y razonable (Idem. Página 229).

Por su parte en materia laboral, tal principio se consagra en los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo números 111 y 156 y en los artículos 19 N° 16 de la Constitución Política de la República y 2 del Código del Trabajo, disponiendo dichas normas la prohibición de toda discriminación que no se base en la capacidad e idoneidad personal y señalando a la última disposición mencionada que son actos de discriminación las distinciones, exclusiones o preferencias basadas entre otros en la religión, que tengan por objeto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación.

De acuerdo a lo antes señalado aquello buscado por el legislador es la protección de la dignidad del trabajador, fundado en la no diferenciación arbitraria e injusta de aquel en el trato al interior de la empresa, teniendo derecho a un tratamiento igual al de sus compañeros, que se encuentren en similares condiciones, no pudiendo ser un eje de distinción negativa el credo que profesa aquel, como ha ocurrido en el caso de autos.

Así no resulta aceptable que la trabajadora de autos, haya recibido órdenes diferentes a las de sus compañeros y que hubiera sido considerada conflictiva, por el sólo hecho de profesar una religión diferente, que en nada influyó en el desempeño de sus labores durante los 3 años que ha prestado servicios, salvo con la llegada de nuevos superiores que no toleraban el credo que una persona tenía y que el mismo le haya causado un estado emocional tal que la llevó a concurrir a un especialista que le diagnosticó depresión por ello.

Que en nada obsta lo anterior, el hecho de que tanto la trabajadora afectada como el médico tratante hayan mencionado, que aquella tuvo dificultades desde pequeña con su familia y en su colegio por simpatizar con la fe musulmana, por cuanto tanto ella como los testigos señalan que desde hacía dos años había comenzado a estudiar árabe y acercarse a la misma, por lo que transcurrieron varios años entre ambos episodios como para considerar que el primero de ellos fuera determinante para la depresión que actualmente sufre.

DECIMO OCTAVO: Que sin perjuicio de lo anterior, la conducta desplegada por Rosa Jerez, María Ojeda y David Castro, como superiores de

la trabajadora afectada, dentro de su horario de trabajo, en cumplimiento de sus funciones y en representación de la demandada, en orden a tratarla entre otros conceptos como perra musulmana, señalarle que debiera retirarse del país por la religión que profesaba y discriminarla por dicha situación, produjeron en la trabajadora un menoscabo a su integridad psíquica y el respeto y protección a la honra consagrados en el artículo 19 N° 1 y 4 del Código del Trabajo, lo primero por cuanto sufrió una depresión mayor y vio disminuir paulatinamente sus competencias en el trabajo y lo segundo al tratársele inadecuadamente y ser objeto de burlas por sus jefes y comentarios por sus pares, solo por el hecho de profesar una religión poco común.

DECIMO NOVENO: Que de acuerdo a lo antes señalado y conforme además a lo declarado por los testigos de la parte demandante, se tiene por establecido que la trabajadora Nora Melo Iribarren, se vio afectada por los insultos y discriminación ejercida en su contra, traduciéndose aquello un padecimiento que altero su salud psíquica y le produjo sufrimiento, aflicción e impotencia de verse expuesta a tales acciones, por lo que se ordenará el pago de una indemnización por daño moral, conforme indicará en la parte resolutive de este fallo, lo anterior por haberse establecido por el legislador como medida de reparación la solución de las indemnizaciones que procedan para el caso concreto y haberse solicitado por la parte demandante.

VIGESIMO: Que se omitirá un análisis detallado de la carta de disculpas por cuanto en nada modifica lo antes referido.

Visto además, lo dispuesto en los artículos 1, 2, 420 y siguientes, 485 y siguientes del Código del Trabajo, Declaración de Universal de Derechos Humanos, Pacto Internacional de los Derechos Civiles y Políticos, Pacto de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, Convención Interamericana de Derechos Humanos y Constitución Política de la República de Chile, **SE DECLARA:**

Que **SE ACOGE** la demanda de autos interpuesta por la **DIRECCION DEL TRABAJO INSPECCION PROVINCIAL DEL TRABAJO DE SANTIAGO** en contra de **TP CHILE S.A.** y en consecuencia se declara:

I.- Que la demandada ha vulnerado el derecho a la no discriminación por religión de la trabajadora Nora Melo Iribarren.

II.- La demandada deberá en forma inmediata cesar tal vulneración, poniendo fin a los malos tratos verbales y diferencias existentes entre la trabajadora Nora Melo Iribarren respecto del resto de los operadores telefónicos en relación a su descanso o break, asignación de puesto de trabajo y forma de hacer su labor, bajo sanción de aplicarle multa de 50 a 100 Unidades Tributarias, la que podrá repetirse hasta obtener el debido cumplimiento de la misma.

III.- La demandada como medida de reparación deberá:

i.- Mantener la asignación de un nuevo supervisor y Project Manager a la trabajadora afectada.

ii.- No asignar como jefes de la señora Nora Melo Iribarren a los señores Rosa Jerez Riveros, María Ojeda Laguardia y David Castro Marambio.

iii.- Destinar de los señores Rosa Jerez Riveros, María Ojeda Laguardia y David Castro Marambio a lugar físico de trabajo diferente al de la trabajadora afectada y realizar las gestiones necesarias para evitar cualquier contacto entre ellos.

iv.- Realización de una capacitación no inferior a 6 horas cronológicas para la totalidad de los empleados de la demandada, a fin de desarrollar competencias para un trato adecuado y respetuoso entre pares y subordinados, especialmente en referencia a la convivencia al interior de la empresa, en especial en la relación con las menciones del inciso 4º del artículo 2º del Código del Trabajo, dentro del plazo de 3 meses a contar de la fecha en que el presente fallo quede ejecutoriado.

v.- Publicar en los diarios murales del lugar una carta de disculpas a la trabajadora afectada en la cual expresamente reconocerá la existencia de actos discriminatorios y vulneratorios de derechos fundamentales, la cual además deberá adjuntarse a la liquidación de remuneraciones de todos los trabajadores de la misma, todo lo cual deberá cumplirse al mes siguiente de ejecutoriada la presente sentencia definitiva.

vi.- La demandada remitirá a su mandante Vodafone copia autorizada de la presente sentencia definitiva, ordenándose desde ya su otorgamiento, hecho del cual deberá dejar constancia en este proceso en el plazo de 3 meses desde la época en que quede ejecutoriada

vii.- Solucionar la suma total de \$5.000.000 por concepto de indemnización por daño moral, más los reajustes e intereses calculados de conformidad con el artículo 63 del Código del Trabajo.

IV.- Se multa a la demandada en 60 Unidades Tributarias Mensuales por haber vulnerado el artículo 5° del Código del Trabajo.

V.- Que **SE CONDENA** en costas a la demandada, fijándose estas en la suma total de \$800.000.

VI.- Ejecutoriada la presente sentencia definitiva, hágase devolución de los documentos guardados en custodia.

Regístrese y archívese en su oportunidad, quedando las partes notificadas personalmente en esta audiencia.

RIT: T-38-2010

RUC: 10-4-0017832-7

Dictada por doña **ANGELICA PEREZ CASTRO**, Juez Titular del Primer Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago.