

**RESOLUCIÓN DE SUB INTENDENCIA N° 109 - 2021 -SUNAFIL/IR-LL/SIRE**

ORDEN DE INSPECCIÓN : 986-2021-SUNAFIL/IRE-LIB
 EXPEDIENTE SANCIONADOR : 564-2021
 SUJETO RESPONSABLE : **BANCO AZTECA DEL PERÚ S.A. (actualmente ALFIN BANCO S.A.)**
 RUC : **20517476405**
 DOMICILIO : Av. Pershing – Ex Faustino SA N° 465, int. 801 – Magdalena del Mar –
 Lima - Lima.

SUMILLA: Se sanciona a **BANCO AZTECA DEL PERÚ S.A. (actualmente ALFIN BANCO S.A.)**, con una multa ascendente a la suma de **S/23,144.00 (veintitrés mil ciento cuarenta y cuatro con 00/100 soles)**, por haber incurrido en una (01) infracción a la normativa socio laboral y una (01) infracción a la labor inspectiva.

Trujillo, 2 de febrero de 2022.

I. ANTECEDENTES

- Conforme a lo dispuesto en el literal c) del numeral 8.1 del Artículo 8 del Decreto Supremo N.° 019-2006-TR *-Reglamento de la Ley General de Inspección del Trabajo-* (en adelante, el Reglamento), el Despacho de la Intendencia Regional de La Libertad, mediante Orden de Inspección N.° 986-2021 -SUNAFIL/IRE-LIB, dispuso se realicen las actuaciones inspectivas a **BANCO AZTECA DEL PERÚ S.A.** (en lo sucesivo, la inspeccionada), con **RUC N.° 20517476405**, con *centro de trabajo*, en *Av. América Norte N° 1323 – Trujillo – Trujillo – La Libertad*, a efectos de realizar la diligencia sobre verificación de normas sociolaborales, habiendo culminado las actuaciones inspectivas con el Acta de Infracción de fecha 26 de mayo de 2021, emitida por la Inspectora de Trabajo Linda Azucena Roncal Espejo y la Inspectora Auxiliar Mary Jheila Quintana Rodríguez (en adelante, las comisionadas).
- Mediante Acta de Infracción obrante a folios uno a doce (01 a 12) en el expediente sancionador, el comisionado deja constancia que la inspeccionada incurrió en una (01) infracción a la normativa socio laboral y una (01) a la labor inspectiva, proponiendo una multa equivalente a **S/23,144.00 (veintitrés mil ciento cuarenta y cuatro con 00/100 soles)**. La presunta infracción ha sido tipificada y calificada conforme a lo detallado en el siguiente cuadro:

Cuadro N.° 1

N.°	MATERIA	PRESUNTA CONDUCTA INFRACTORA	TIPIFICACIÓN LEGAL Y CALIFICACIÓN	N.° DE TRABAJADORES AFECTADOS	MULTA PROPUESTA
1	Relaciones laborales	Actos de Hostilización	Numeral 25.14 del Artículo 25 del Decreto Supremo N.° 019-2006-TR MUY GRAVE	8	S/11,572.00
2	Labor Inspectiva	Incumplimiento de la medida de requerimiento.	Numeral 46.7 del Artículo 46 del Decreto Supremo N.° 019-2006-TR MUY GRAVE	8	S/11,572.00
TOTAL					S/23,144.00

II. COMPETENCIA

- Mediante la Ley N° 29981 *-Ley que crea la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL), modifica la Ley N° 28806, Ley General de Inspección del Trabajo, y la Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales-* (en adelante, la Ley N° 29981), se creó la SUNAFIL como un



“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES”
Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

organismo técnico especializado, adscrito al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, responsable de promover, supervisar y fiscalizar el cumplimiento del ordenamiento jurídico sociolaboral y el de seguridad y salud en el trabajo.

4. Siendo así, el artículo 3 de la Ley N° 29981, establece que **la SUNAFIL cumple el rol de autoridad central y ente rector del Sistema de Inspección del Trabajo**. Para tal efecto, el artículo 4 del mismo cuerpo normativo le atribuye la función de imponer las sanciones legalmente establecidas por el incumplimiento de las normas sociolaborales, en el ámbito de su competencia, entre otras.
5. Por su parte, el T.U.O de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, - D.S. 004-2019-JUS (en adelante TUO de la LPAG), en cuyo artículo 255°, relativo a las características del procedimiento sancionador establece la diferencia en su estructura, entre la autoridad que conduce la fase instructora y la fase resolutoria concordante con el artículo 53° del Decreto Supremo N° 019-2006-TR, Reglamento de la Ley General de Inspección del Trabajo, modificado por el Decreto Supremo N° 016-2017-TR (en adelante RLGIT), el cual indica que el procedimiento sancionador está compuesto por dos fases, una instructora y la otra sancionadora.
6. El órgano instructor mediante Imputación de Cargos N° 714-2021-SUNAFIL/IRE-LIB/SIAI-IC, de fecha 29 de setiembre de 2021, da por iniciado el procedimiento sancionador, otorgándole a la inspeccionada el plazo de cinco (5) días hábiles, a fin de que presente los descargos que estime pertinente, de conformidad con lo establecido con el numeral 3 del Art. 255 del TUO de la Ley N° 27444 y emitirse posteriormente el informe final.
7. Corresponde a esta Sub Intendencia ejercer la competencia sancionadora en el procedimiento administrativo sancionador seguido contra la inspeccionada mediante la emisión del presente pronunciamiento resolutorio. En ese sentido, en mérito al Informe Final N° 1093-2021/SUNAFIL/IRE-LIB/SIAI, este Despacho, mediante proveído de fecha 28 de diciembre de 2021, notifica el referido informe, otorgándole a la inspeccionada el plazo de cinco (05) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación, realizada el día 30 de diciembre de 2021, según constancia de notificación obrante a folios cincuenta y uno (51), a fin de que presente los descargos que estime pertinente y proceder a resolver el presente procedimiento, de conformidad con la Ley N° 28806 - *Ley General de Inspección del Trabajo*- (en adelante, la Ley).

III. DE LOS DESCARGOS:

8. De la notificación de la imputación de cargos con fecha 04 de octubre de 2021:

- La inspeccionada presentó sus descargos respecto a la imputación de cargos, los cuales han sido merituados mediante el informe final y serán tomados en cuenta en la presente resolución en cuanto corresponda.

9. De la notificación del informe final con fecha 30 de diciembre de 2021:

- La inspeccionada presenta su escrito de descargos contra el Informe Final, con fecha 06 de enero de 2022, alegando:
 - Que, se ha vulnerado el principio Non Bis In Ídem, toda vez que, de los ocho trabajadores presuntamente afectados en este procedimiento, seis de ellos ya han sido incluidos como afectados por los mismos hechos en otro procedimiento iniciado en la Intendencia de Lima por la presunta infracción del artículo 24.16 del reglamento en la O.I. N° 14055-2021. Así, solicitan el archivo del presente procedimientos indicando que su continuación contravendría el principio de legalidad, Non Bis In Ídem y el debido procedimiento, toda vez que se ha instaurado un procedimiento idéntico al otro de fecha anterior en el que no solo se han evaluado los mismos hechos, sino que existe un pronunciamiento sobre la improcedencia de imputación de infracción por supuestos actos hostiles.
 - Existe motivación insuficiente del informe final de instrucción, pues ha emitido pronunciarse respecto a argumentos de defensa y medios probatorios relevantes para determinar la configuración de la infracción. No existiendo claridad respecto de cuál es la conducta hostil



“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES”
Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

que habría generado afectación al denunciante y tampoco ha cumplido con una debida subsunción de dicho acto en la norma material que lo contempla. No quedando claro cuál es el acto hostil que estaría tipificando la autoridad administrativa, siendo que tampoco ha quedado claro a qué trabajadores específicamente se refiere la inspectora de trabajo cuando señala que existen 8 trabajadores afectados.

- Que, han demostrado que tanto en el grupo de trabajadores que realizan labores presenciales como en el grupo de los que realizan labores virtuales existen trabajadores sindicalizados, motivo por el cual no se puede presumir de manera arbitraria y subjetiva que la sindicalización haya sido el factor utilizado por el inspeccionado para asignar la modalidad de trabajo a los jefes de cobranza.
- Señala que ofrece como medio probatorio un cuadro Excel que contine el comparativo que se ha elaborado de las remuneraciones de los trabajadores involucrados en este procedimiento antes y después del cambio de modalidad de trabajo, del cual se verifica que permanecen igual o en varios casos están percibiendo montos mayores a los que ganaban cuando realizaban trabajo presencial.

IV. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

10. La presente resolución tiene por objeto determinar lo siguiente:

- (i) Si la inspeccionada incurrió en actos de hostilidad, que afecten la dignidad de los 8 trabajadores descritos en el cuadro N° I del acta de infracción (excepto Frank Alexis Vílchez Salazar), incurriendo en infracción a la normativa sociolaboral.
- (ii) Si la inspeccionada no cumplió con la Medida Inspectiva de Requerimiento, incurriendo en infracción a la labor inspectiva.

V. CONSIDERANDO

Los actos de hostilidad y su incumplimiento como infracción en materia de relaciones laborales.

11. El Decreto Supremo N° 003-97-TR – Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728 Ley de Productividad y Competitividad Laboral, en su Artículo 30° expresa que son actos de hostilidad equiparables al despido los siguientes:

(...)

g) Los actos contra la moral y todos aquellos que afecten la dignidad del trabajador”,

12. Debe tenerse en cuenta que los actos de hostilidad son todos aquellos que realiza el empleador en ejercicio ilegal de su poder de dirección, e incluso con actos que vulneran la dignidad de la persona, hacia el trabajador con el afán de que éste último sea quien extinga la relación laboral, incluso en aquellos casos en que esta no fuera la finalidad última del empleador, su sola realización será suficiente para que dicho acto perjudique de sobremanera al trabajador atentando **contra su moral, dignidad, economía, derechos**, etc., que lo expuesto se encuentra tipificado en nuestra legislación laboral, en el artículo 30° del TUO de la Ley de Productividad y Competitividad Laboral¹, siendo que en el presente caso, los inspectores comisionados fundamentan jurídicamente la infracción cometida por la inspeccionada, en el inciso g) de dicha norma, los que prescriben: “Son

¹ Texto Único Ordenado del D. Leg. N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral – D.S. N° 003-97-TR

Artículo 30.- Son actos de hostilidad equiparables al despido los siguientes:

- a) La falta de pago de la remuneración en la oportunidad correspondiente, salvo razones de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobados por el empleador;
- b) La reducción inmotivada de la remuneración o de la categoría;
- c) El traslado del trabajador a lugar distinto de aquel en el que preste habitualmente servicios, con el propósito de ocasionarle perjuicio;
- d) La inobservancia de medidas de higiene y seguridad que pueda afectar o poner en riesgo la vida y la salud del trabajador;
- e) El acto de violencia o el faltamiento grave de palabra en agravio del trabajador o de su familia;
- f) Los actos de discriminación por razón de sexo, raza, religión, opinión o idioma;
- g) Los actos contra la moral y todos aquellos que afecten la dignidad del trabajador. (...)



“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES”
Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

actos de hostilidad equiparables al despido los siguientes: (...) g) Los actos contra la moral y todos aquellos que afecten la dignidad del trabajador.

13. Al respecto, para referirnos sobre las facultades del empleador y la modificación de las condiciones de trabajo, tenemos que referirnos al *ius variandi*. Del *ius variandi* del empleador emergen tres facultades: dirección, fiscalización y sanción, el uso de estos poderes es necesario para llevar a cabo la ejecución del trabajo dentro de las relaciones laborales que pueden existir dentro de la empresa; sin embargo, en algunos casos se evidencia que el uso abusivo de dichas facultades ocasiona graves perjuicios o daños a la parte más débil de la relación laboral, nos referimos, al trabajador. Antes de prestar servicios, el empleador y el trabajador celebran un contrato de trabajo en el cual el trabajador acepta lo suscrito por el empleador en dicho contrato, es decir, acepta las cláusulas normativas, las condiciones establecidas dentro de dicho documento, las reglas de la ejecución y todo lo que implica.
14. Américo Pla Rodríguez define al *ius variandi* como “la potestad del empleador de variar, dentro de ciertos límites, las modalidades de prestación de las tareas del trabajador”². Es la facultad que ostenta el empleador de efectuar cambios y asimismo de ejecutarlos en virtud de que tienen como fundamento, las necesidades de la empresa, siendo necesarios para la ejecución de la función del trabajador, potestad que proviene de la libertad de empresa. Dentro de nuestro ordenamiento jurídico laboral, la Ley de Productividad y Competitividad Laboral (LPCL) regula lo referido a dicha potestad empresarial a través del artículo 9 del mencionado cuerpo normativo: **Artículo 9.- Por la subordinación, el trabajador presta sus servicios bajo dirección de su empleador, el cual tiene facultades para normar reglamentariamente las labores, dictar las órdenes necesarias para la ejecución de las mismas, y sancionar disciplinariamente, dentro de los límites de la razonabilidad, cualquier infracción o incumplimiento de las obligaciones a cargo del trabajador.** Según el artículo 9 de la LPCL, el empleador está facultado para introducir cambios o modificar turnos, días u horas de trabajo, así como la forma y modalidad de la prestación de las labores observando el criterio de razonabilidad y teniendo en cuenta las necesidades del centro de trabajo. **Sin embargo, dicho poder está sujeto a límites, no puede vulnerar los derechos de los trabajadores, debe ejercerse de acuerdo con los límites de razonabilidad.** Javier Neves Mujica señala lo siguiente en lo referido a este punto: “el trabajador no está al servicio del empleador para cumplir cualquier actividad, durante todo el día y todos los días y en el sitio que a este le parezca. A medida que la labor misma y sus características se hubieran pactado de modo más específico, el poder del empleador de modificarlas unilateralmente será menor”³.
15. Así, la facultad para introducir cambios o modificaciones a que se refiere el segundo párrafo del artículo 9 de la LPCL, **solamente abarca cambios accesorios o secundarios de las condiciones de la prestación de servicios ya pactada.** Es innegable que por más determinada que esté la prestación de trabajo, la vida de la relación jurídica y las necesidades organizativas de las empresas obligan a reconocer al empleador un poder de adaptación permanente. De este modo, toda vez que se suscriba un contrato de trabajo, el empresario tendrá derecho a modificar unilateralmente las condiciones ya previstas, teniendo como límites la razonabilidad de la medida, y las necesidades del centro de trabajo. Esta facultad se conoce en doctrina como “*ius variandi* común o habitual”. Pero también existe lo llamado “*ius variandi* sustancial o esencial”. Sin pasar a disquisiciones doctrinales sobre si el artículo 9º de la LPCL faculta al empleador a realizar tanto modificaciones comunes como esenciales de las condiciones de trabajo, la legislación laboral únicamente autoriza a los empresarios a realizar variaciones no sustanciales de la prestación debida, radicando en el propio contrato de trabajo su fundamento. Entonces, el artículo 9º de la LPCL no constituye un fundamento jurídico del poder de variación sustancial o esencial. De este modo, el *ius variandi* sustancial no cuenta ni con un fundamento contractual (esto es, autorizado por el contrato de trabajo) ni con un fundamento legal (la legislación laboral no lo autoriza); por lo que recurrir a ese

² PLA RODRIGUEZ, Américo. “Curso de Derecho Laboral”, Ed. Acall, Montevideo, 1978. T. II, vol. I, p.176; ídem *ius variandi* en Estudios sobre Derecho Individual de Trabajo en Homenaje al Profesor Mario L. Deveali, Ed. Heliasta, Buenos Aires, 1979, p. 204.

³ NEVES MUJICA, Javier. Introducción al derecho del trabajo. 2.a ed. p. 37, Fondo Editorial PUCP.



“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES”
Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

tipo de modificaciones de la prestación de servicios de los trabajadores devendría en una actuación ilícita.

16. Además de los límites señalados en los párrafos precedentes existe un límite establecido en la Constitución Política, esto es, **el respeto por la dignidad del trabajador como persona humana**. Al respecto señala el tercer párrafo del artículo 23 de la Constitución Política del Estado, **la dignidad del trabajador no puede verse limitada al interior de la relación laboral**.
17. Nuestro ordenamiento jurídico otorga preponderancia a la dignidad de la persona humana cuando en el artículo 1 de la Constitución consagra que **“la defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y el Estado”** (resaltado agregado). De otro lado, en el ámbito laboral, el artículo 23 de la referida norma suprema establece que **“(…) ninguna relación puede limitar el ejercicio de los derechos constitucionales, ni desconocer o rebajar la dignidad del trabajador”**. Esta protección especial de la dignidad del trabajador encuentra su justificación en la implicación personal del trabajador en la actividad laboral y en la realización misma de la actividad laboral como espacio para desarrollar sus proyectos y planes de vida, pero, además en la posición de sujeción del trabajador frente al empleador y en la posición propicia de este frente a aquél para causar lesiones a la dignidad personal⁴ (resaltado agregado).
18. En el presente caso, las comisionadas verificaron que existió una afectación a la dignidad de los 8 trabajadores descritos en el cuadro N° I del acta de infracción (excepto Frank Alexis Vílchez Salazar que tiene situación de baja), conforme al siguiente cuadro:

CUADRO I

Nro.	Número	Apellido paterno	Apellido materno	Nombres	Fec. Inicio	Tipo de Contrato	Situación	Fecha de Cese
1	70388977	ALVAREZ	LINARES	JORGE GIORDANO	16/10/2014	A PLAZO INDET - D.LEG. 728	ACTIVO	
2	71922132	CHUQUIRUNA	CASTILLO	JONATHAN DAVID	3/06/2016	A PLAZO INDET - D.LEG. 728	ACTIVO	
3	45841505	PORTILLA	AZAÑERO	DANILO JOEL	12/03/2021	A PLAZO INDET - D.LEG. 728	ACTIVO	
4	47849024	REYES	ROMERO	JOSE LUIS	1/02/2014	A PLAZO INDET - D.LEG. 728	ACTIVO	
5	45194832	RODRIGUEZ	VASQUEZ	DANTE BRUNO	26/12/2012	A PLAZO INDET - D.LEG. 728	ACTIVO	
6	48633845	TANTA	FERNANDEZ	LEIDY ISAMAR	8/02/2021	A PLAZO INDET - D.LEG. 728	ACTIVO	
7	40533987	VASQUEZ	GALAGARZA	JORGE LUIKO	1/02/2019	A PLAZO INDET - D.LEG. 728	ACTIVO	
8	41041024	VILLCHES	SALAZAR	FRANK ALEXIS	16/04/2014	A PLAZO INDET - D.LEG. 728	BAJA	04/05/2021
9	18126613	ZAVALETA	COSVALENTE	MANUEL JOSE	1/07/2011	A PLAZO INDET - D.LEG. 728	ACTIVO	

19. En dicho sentido, las inspectoras comisionadas verificaron que existen diez (10) trabajadores que se encuentran bajo la modalidad de **trabajo remoto** asignados al Proyecto Contac Center Recovery, un (01) trabajador ocupa el cargo de Gerente de Crédito y Cobranza y nueve (09) trabajadores ocupan el puesto de Jefe de Cobranza que gestionan la cartera de clientes castigados con más de 120 días de atraso de pago menor a 1 año con saldo capital mayor a S/1,500.00; en consecuencia, evidencian dificultad para poder recuperar esta cartera. Asimismo, se verificó que nueve (09) trabajadores tienen contrato indeterminado y un (1) trabajador con contrato a plazo fijo, **cinco (5) trabajadores se encuentra sindicalizados** de los cuales dos (2) afiliados tienen la condición de haber sido **repuestos por vía judicial** y cinco (5) trabajadores no se encuentran afiliados sin embargo **dos (2) de ellos fueron también reincorporados por orden judicial**. Advirtiéndose que dos (2) de los trabajadores no afiliados al sindicato a la fecha se encuentran laborando bajo la modalidad de trabajo presencial habiéndoseles asignado la cartera del segmento 1A, teniendo uno contrato indeterminado. Al respecto si bien la inspeccionada señaló que se elaboró un ranking de productividad en el que se determinó aquellos trabajadores que tenían una productividad baja, a su vez que de la plantilla de jefes de cobranza del segmento 1B se rescató a los mejores para que trabajen Proyecto Contac Center Recovery donde de manera más sencilla tiene la oportunidad de

⁴ Pleno Jurisdiccional – Expediente N.° 0020-2012-PI/TC-Sentencia del Tribunal Constitucional del 16 de abril del 2014 STC-01-2014PI. Caso de Reforma Magisterial 2.



“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES”
Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

comisionar e ir preparándose para la conversión digital de las operaciones del banco que se viene trabajando en toda la empresa y que debería concluir en el 2025; sin embargo se advierte que la evaluación no resulta objetiva en tanto compara dos carteras de cobranza con características diferente el segmento 1A (cartera vencida con días de atraso en el pago mayores a 9 y menores iguales a 60 días con saldo capital mayor a S/ 1,000.00 soles) y el segmento 1B correspondiente a cartera castigada por la empresa, formada por clientes con alta probabilidad de no pagar, en consecuencia, evidencian dificultad para poder recuperar esta cartera registrando atraso por más de 120 días, por ende afectando a los trabajadores, perjudicándoles al no poder comisionar, siendo que anteriormente gestionaban cartera “fresca”. Advirtiéndose que el personal que gestiona cartera vencida no castigada percibe mejores ingresos, lo cual se verifica según el detalle del anexo I del acta de infracción. **En consecuencia, la inspeccionada no justifica objetivamente el criterio para asignar a los trabajadores denunciante al Proyecto Contac Center Recovery.**

20. En dicho sentido, concluyen válidamente las comisionadas que las razones invocadas por la inspeccionada para introducir estos cambios no desvirtúan los actos de hostilidad hacia los trabajadores indicados en el cuadro N° I, concluyéndose que el sujeto inspeccionado no demostró que exista una causa objetiva para su actuar, al haber cambiado de modalidad la prestación del servicio a los trabajadores indicados en el cuadro N° I, sin demostrar una causa objetiva y razonable que justifique la asignación de trabajo remoto a los trabajadores, que en su mayoría son personal sindicalizado y repuestos por vía judicial bajo contrato indeterminado, por lo que las comisionadas concluyen que existe un trato diferenciado, para elegir a determinados trabajadores y no a otros, habiéndoles asignado una cartera castigada por la empresa, formada por clientes con alta probabilidad de no pagar, en consecuencia, evidenciándose dificultad para poder recuperar esta cartera registrando atraso por más de 120 días, afectando a los trabajadores perjudicándoles al no poder comisionar, siendo intrínsecamente discriminatoria tal diferenciación para dichos trabajadores, mientras que el personal que gestiona cartera vencida no castigada percibe mejores ingresos, lo cual se corrobora del cuadro elaborado por las mencionadas, obrante a folios 08 vuelta del acta de infracción, en que se hace una comparación de las remuneraciones percibidas por ambas tipos de carteras, siendo que en la cartera no castigada el 95% del personal es no sindicalizado y el 0% personal repuesto por vía judicial.
21. Las comisionadas señalan también que, si bien la inspeccionada afirma virtualizar sus servicios, sin embargo, publicó en el mes de abril de 2021 requerimiento de personal para trabajo de campo, esto es, labor presencial. Asimismo, la inspeccionada no ha demostrado que los trabajadores pertenezcan al grupo de riesgo para trabajo remoto, por lo que se puede concluir que la inspeccionada ha incurrido en actos de hostilidad, no habiendo ninguna justificación objetiva y razonable que sustente estas acciones. Consecuentemente esta conducta constituye una discriminación a los trabajadores conforme cuadro I, afectando gravemente la relación laboral causando perjuicio a los trabajadores, **vulnerando la dignidad de los mismos.**
22. En tal sentido, se ha verificado fehacientemente que lo indicado precedentemente atenta contra la dignidad de los 8 trabajadores descritos en el acta de infracción, al ser una decisión unilateral del sujeto inspeccionado que carece de motivación objetiva y legal, tipificado en el inciso g) del artículo 30 del Decreto Supremo N° 003-97-TR. Por lo que se configura el acto hostil que afecta la dignidad de los trabajadores.
23. Es así que basta que se verifique que la conducta del empleador es irrazonable e inmotivada para presumir que su actuar muestra una clara intención de menoscabar los derechos del trabajador.
24. En ese contexto, el Reglamento, que tipifica y contiene las infracciones, establece en el numeral 25.14 de su Artículo 25, que los actos de hostilidad y el hostigamiento sexual, así como cualquier otro acto que afecte la dignidad del trabajador o el ejercicio de sus derechos constitucionales, constituye una infracción muy grave en materia de relaciones laborales, el cual es pasible de una sanción económica.
25. En lo referente al argumento de la inspeccionada por el cual señala que se ha vulnerado el principio **Non Bis In Ídem**, dado que se les pretende imponer simultáneamente varias sanciones



“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES”
Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

- administrativas por un mismo hecho; se debe indicar que, el principio *non bis in ídem*, regulado en el numeral 11 del artículo 248° del T.U.O de la LPAG, establece que ***no se podrán imponer sucesivamente o simultáneamente una pena y una sanción administrativa por el mismo hecho en los casos en que se aprecie la identidad del sujeto, hecho y fundamento (...)***. Así, las infracciones imputadas en el acta de infracción constituyen infracciones independientes a las de la O.I. N° 14055-2021-SUNAFIL/ILM, como el mismo inspeccionado admite, dado que, si bien solo 6 trabajadores de los 8 afectados en la presente orden aparecen también como afectados, las infracciones son distintas, siendo que en el presente procedimiento se está sancionando por el numeral 25.14 del Reglamento (“Los actos de hostilidad y el hostigamiento sexual, así como cualquier otro acto que afecte la dignidad del trabajador o el ejercicio de sus derechos constitucionales”), mientras que en la orden N° 14055-2021 se propuso infracción por el numeral 24.16 que versa sobre “**24.16. Aplicar el cambio de modalidad de un trabajador convencional a la modalidad de teletrabajo o viceversa sin su consentimiento**”; esto corresponde a conductas u omisiones distintas, tal como lo clasifica la normatividad pertinente, calificándose inclusive con distinta gravedad. Por ende, no existe vulneración del principio Non Bis In Ídem.
26. En cuanto al argumento de la inspeccionada vertido en su escrito de descargos, por el cual señala que no existe claridad respecto de cuál es la conducta hostil que habría generado afectación al denunciante y que tampoco se ha cumplido con una debida subsunción de dicho acto en la norma material que lo contempla; se debe indicar que esto no resulta cierto, pues como se ha indicado precedentemente el sujeto inspeccionado no demostró que exista una causa objetiva para haber cambiado de modalidad la prestación del servicio a los trabajadores indicados en el cuadro N° I, sin demostrar una causa objetiva y razonable que justifique la asignación de trabajo remoto a los trabajadores, que en su mayoría son personal sindicalizado y repuestos por vía judicial bajo contrato indeterminado, existiendo un trato diferenciado, al asignárseles una cartera castigada por la empresa, formada por clientes con alta probabilidad de no pagar, en consecuencia, afectando a los trabajadores al no poder comisionar, mientras que el personal que gestiona cartera vencida no castigada percibe mejores ingresos. Subsumiéndose dicha conducta en el inciso g) del artículo 30° del Decreto Supremo N° 003-97-TR – Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728 (**g) Los actos contra la moral y todos aquellos que afecten la dignidad del trabajador**”), resultando afectados los 8 trabajadores descritos en el cuadro N° I del acta de infracción (excepto Frank Alexis Vílchez Salazar que tiene situación de baja), desvirtuándose lo indicado por la inspeccionada.
27. En cuanto al argumento de la inspeccionada por el cual señala que han demostrado que tanto en el grupo de trabajadores que realizan labores presenciales como en el grupo de los que realizan labores virtuales existen trabajadores sindicalizados, motivo por el cual no se puede presumir que la sindicalización haya sido el factor utilizado por el inspeccionado para asignar la modalidad de trabajo a los jefes de cobranza; se debe indicar que solo existe un (01) trabajador sindicalizado en el grupo de trabajadores del “*personal que gestiona cartera vencida no castigada*”, según se aprecia del cuadro comparativo de folios 08 vuelta del acta de infracción; lo cual no desvirtúa las conclusiones arribadas precedentemente.
28. Respecto al argumento de la inspeccionada por el cual señala que está ofreciendo como medio probatorio un cuadro Excel que contiene el comparativo que se ha elaborado de las remuneraciones de los trabajadores involucrados en este procedimiento antes y después del cambio de modalidad de trabajo, del cual se verifica que permanecen igual o en varios casos están percibiendo montos mayores a los que ganaban cuando realizaban trabajo presencial. Se debe indicar que lo que están cuestionando las comisionadas en el presente procedimiento es que no existe una causa objetiva y razonable que justifique la asignación de trabajo remoto a los trabajadores, que en su mayoría son personal sindicalizado y repuestos por vía judicial bajo contrato indeterminado, existiendo un **trato diferenciado, al asignárseles una cartera castigada por la empresa**, formada por clientes con alta probabilidad de no pagar, afectando a los trabajadores al no poder comisionar, mientras que el personal que gestiona cartera vencida no castigada percibe mejores ingresos. Esto es, el cuadro comparativo efectuado por las comisionadas,



“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES”
Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

obstante a folios 08 vuelta del acta de infracción, efectúa una comparación entre las remuneraciones percibidas por personal que gestiona cartera vencida **no castigada** (1A) y personal que gestiona cartera **castigada** por la empresa (1B), de lo cual se verifica que los trabajadores de la primera cartera (en la cual el 95% del personal es no sindicalizado y el 0% personal repuesto por vía judicial) percibe mejores ingresos que la cartera castigada.

29. Respecto al debido proceso en los procedimientos sancionatorios el Tribunal Constitucional en la sentencia recaída en el expediente N° 4289-2004-AA/TC, ha expresado en el fundamento 2: *“El Tribunal Constitucional estima oportuno recordar, conforme lo ha manifestado en reiterada y uniforme jurisprudencia, que el debido proceso, como principio constitucional, está concebido como el cumplimiento de todas las garantías y normas de orden público que deben aplicarse a todos los casos y procedimientos, incluidos los administrativos, a fin de que las personas estén en condiciones de defender adecuadamente sus derechos ante cualquier acto del Estado que pueda afectarlos. Vale decir que cualquier actuación u omisión de los órganos estatales dentro de un proceso, sea éste administrativo –como en el caso de autos– o jurisdiccional, debe respetar el debido proceso legal.”* Finalmente, en virtud al principio de Observación del Debido Proceso, las partes gozan de todos los derechos y garantías inherentes al procedimiento sancionador, de manera que les permita exponer sus argumentos de defensa, ofrecer pruebas y obtener una decisión por parte de la Autoridad Administrativa del Trabajo debidamente fundada en hechos y derecho. Verificándose que no existe vulneración alguna al debido procedimiento administrativo, ni afectación alguna al derecho de defensa del inspeccionado. Finalmente se debe indicar que el acta de infracción ni el informe final carecen de motivación por cuanto se estableció correctamente la existencia del acto hostil y los hechos que lo configuraron.
30. Ante lo expuesto, se evidencia que la infracción mencionada no ha sido desvirtuada por parte de la inspeccionada, puesto que, si bien ha presentado sus descargos, no ha desvirtuado las imputaciones efectuadas en el acta de infracción. En ese sentido, este Despacho en virtud a los considerandos precedentes, procede a imponer la sanción de multa propuesta por el comisionado.

De la infracción a la labor inspectiva y la Medida de Requerimiento.

31. De conformidad al tercer párrafo del artículo 14 de la Ley General de Inspección del Trabajo – Ley N° 28806 (en adelante, la LGIT), concordante con el numeral 18.2 del artículo 18 del RLGIT⁵, establecen que cuando el inspector actuante compruebe la existencia de una infracción al ordenamiento jurídico sociolaboral, requerirá al sujeto responsable de su comisión la adopción, en un plazo determinado, de las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de las disposiciones vulneradas. Dicho requerimiento se realizará a través de la medida inspectiva de requerimiento, la misma que se emitirá sin perjuicio de la posible extensión de acta de infracción y de la sanción que, en su caso, pueda imponerse.
32. Las medidas de requerimiento son órdenes dispuestas por la inspección del trabajo para el cumplimiento de las normas sociolaborales y de seguridad y salud en el trabajo, que se extienden al finalizar las actuaciones inspectivas y cuando se advierte la comisión de infracciones, otorgando un plazo para que el sujeto inspeccionado subsane las infracciones.
33. Por su parte, el artículo 9 de la LGIT, establece que los empleadores, los trabajadores y los representantes de ambos, así como los demás sujetos responsables del cumplimiento de las normas del orden sociolaboral, están obligados a colaborar con los Supervisores-Inspectores, los Inspectores del Trabajo y los Inspectores Auxiliares cuando sean requeridos para ello.
34. A razón de lo expresado, el artículo 36 de la LGIT establece que son infracciones a la labor inspectiva, las acciones u omisiones de los sujetos obligados, sus representantes, personas dependientes o de su ámbito organizativo, sean o no trabajadores, contrarias al deber de colaboración de los sujetos

⁵ Decreto Supremo N° 019-2006-TR - Reglamento de la Ley General de Inspección del Trabajo.

“Artículo 18.- Medidas Inspectivas

(...) 18.2 En los casos de infracciones al ordenamiento jurídico sociolaboral, cualquiera que sea la materia a la que afecten, se requerirá al sujeto responsable de su comisión, la adopción en un plazo determinado de las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de las disposiciones vulneradas.”



“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES”
Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

- inspeccionados por los Supervisores Inspectores, Inspectores del Trabajo o Inspectores Auxiliares, establecidas en la presente Ley y su Reglamento.
35. En ese contexto, se concluye que todo empleador que se encuentre sujeto a una inspección se encuentra en la obligación de colaborar con los inspectores del trabajo cuando sean requeridos para ello, entre otros, cumpliendo con lo requerido en la medida inspectiva de requerimiento.
36. La inspeccionada faltó a su deber de colaboración, al no subsanar la infracción advertida en la medida de requerimiento, para lo cual se le otorgó un plazo prudencial, con la debida información que su incumplimiento constituiría infracción a la labor inspectiva sancionable con multa, en aplicación del Principio de Predictibilidad⁶, señalado en el numeral 1.15 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG⁷, según lo dispuesto en los artículos 36 y 39 de la LGIT, así como en los artículos 45 y 46 del RLGIT, documento que fue notificado debidamente a la inspeccionada.
37. Quedando acreditado que la inspeccionada no cumplió con la medida de requerimiento realizada por las comisionadas, tal como se ha dejado constancia mediante acta de infracción respecto al incumplimiento a la medida de requerimiento, por tanto, se concluye que la inspeccionada ha incurrido en una infracción muy grave a la labor inspectiva, la cual debe ser sancionada en virtud a las multas vigentes en el periodo correspondiente, por lo que corresponde acoger la propuesta de multa contenida en el acta de infracción, en lo que a este extremo se refiere.
38. Por otro lado, se debe tener en cuenta que el acta de infracción en mérito del cual se originó el presente procedimiento sancionador, cumple con los requisitos establecidos en el artículo 46⁸ de la LGIT, en concordancia con el artículo 54⁹ del RLGIT.
39. Finalmente de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 47 de la LGIT, los hechos constatados por los inspectores actuantes que se formalicen en las actas de infracción observando los requisitos que se establezcan, se presumen ciertos y merecen fe, sin perjuicio de las pruebas que en defensa de sus respectivos derechos e intereses puedan aportar los interesados, siendo que la empresa inspeccionada no ha acreditado subsanación y/o medios probatorios que contradigan lo constatado por los inspectores comisionados por lo que este despacho considera pertinente continuar con el procedimiento administrativo sancionador.

Determinación de la sanción a imponer

40. Como cuestión previa es importante precisar lo establecido en los Numerales 1) y 6) del artículo 2º de la Ley General de Inspección del Trabajo Nº 28806, que indica el funcionamiento y la actuación

⁶ “Principio de predictibilidad. - La autoridad administrativa brinda a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada procedimiento a su cargo, de modo tal que, en todo momento, el administrado pueda tener una comprensión cierta sobre los requisitos, trámites, duración estimada y resultados posibles que se podrían obtener.

Las actuaciones de la autoridad administrativa son congruentes con las expectativas legítimas de los administrados razonablemente generadas por la práctica y los antecedentes administrativos, salvo que por las razones que se expliciten, por escrito, decida apartarse de ellos.

La autoridad administrativa se somete al ordenamiento jurídico vigente y no puede actuar arbitrariamente. En tal sentido, la autoridad administrativa no puede variar irrazonable e inmotivadamente la interpretación de las normas aplicables.”

⁷ Normativa a la cual nos regimos supletoriamente conforme lo dispone la Undécima Disposición Final y Transitoria de la Ley 28806.

⁸**Artículo 46.- Contenido de las Actas de Infracción**

Las Actas de Infracción de la Inspección del Trabajo, reflejarán:

a) Los hechos constatados por el Inspector del Trabajo que motivaron el acta.

b) La calificación de la infracción que se impute, con expresión de la norma vulnerada.

c) La graduación de la infracción, la propuesta de sanción y su cuantificación.

d) En los supuestos de existencia de responsable solidario, se hará constar tal circunstancia, la fundamentación jurídica de dicha responsabilidad y los mismos datos exigidos para el responsable principal.

⁹**Artículo 54.- Contenido de las actas de infracción**

a) Identificación del sujeto responsable, con expresión de su nombre y apellidos o razón social, domicilio y actividad económica. Idénticos datos de identificación se reflejarán para los sujetos que deban responder solidaria o subsidiariamente. En caso de obstrucción a la labor inspectiva o de empresas informales, se consignarán los datos que hayan podido constarse.

b) La autoridad competente para imponer sanción, con expresión de la norma que le atribuye su competencia.

c) Los medios de investigación utilizados para la constatación de los hechos en los que se fundamenta el acta.

d) Los hechos comprobados por el inspector del trabajo, constitutivos de infracción.

e) La infracción o infracciones en las que se subsumen los hechos comprobados, los preceptos y normas que se estiman vulneradas, su calificación y tipificación legal.

f) La sanción que se propone, su cuantificación y graduación, con expresión de los criterios utilizados a dichos efectos. De apreciarse la existencia de reincidencia en la comisión de una infracción, debe consignarse dicha circunstancia con su respectivo fundamento.

g) La responsabilidad que se imputa a los sujetos responsables, con expresión de su fundamento fáctico y jurídico.

h) La identificación del inspector o de los inspectores de trabajo que extienden el acta de infracción con sus respectivas firmas.

i) La fecha del acta y los datos correspondientes para su notificación.”



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

del Sistema de Inspección del Trabajo, así como de los servidores que lo integran, se rigen por los siguientes principios ordenadores: 1) **Principio de Legalidad** y 6) **Principio de Jerarquía**, siendo el primero, con sometimiento pleno a la Constitución Política del Estado, las Leyes, reglamentos y demás normas vigentes; y el segundo, con sujeción a las instrucciones y criterios técnicos interpretativos establecidos por la Autoridad Central del Sistema de Inspección del Trabajo para el desarrollo de la función inspectiva, así como, cumpliendo las funciones encomendadas por los directivos y responsables de la Inspección del Trabajo, en atención a las competencias establecidas normativamente (a nivel nacional, regional o local).

41. De acuerdo a lo establecido en el artículo 38¹⁰ de la Ley, las sanciones a imponer por la comisión de infracciones, se gradúan atendiendo a los siguientes criterios generales: (i) gravedad de la falta cometida, y (ii) el número de trabajadores afectados. Asimismo, el artículo 47 del Reglamento, considera como criterios especiales a los antecedentes del sujeto infracción, el respeto a los principios de razonabilidad y proporcionalidad, entre otros.
42. Que, es necesario precisar que conforme a lo establecido en los artículos 16° y 47° de la Ley General de Inspección del Trabajo N° 28806 "...los hechos constatados por los inspectores de trabajo que se formalicen en actas de infracción merecen fe y se presumen ciertos, mientras no se demuestre lo contrario".
43. En el presente caso, la Sub Intendencia de Resolución, de acuerdo a los parámetros establecidos en los considerandos precedentes, impone a la inspeccionada la siguiente multa:

Cuadro N° 2

N.º	MATERIA	CONDUCTA INFRACTORA	TIPIFICACIÓN LEGAL Y CALIFICACIÓN	N.º DE TRABAJADORES AFECTADOS	MULTA
1	Relaciones laborales	Actos de Hostilización	Numeral 25.14 del Artículo 25 del Decreto Supremo N.º 019-2006-TR MUY GRAVE	8	2.63 UIT S/11,572.00
2	Labor Inspectiva	Incumplimiento de la medida de requerimiento.	Numeral 46.7 del Artículo 46 del Decreto Supremo N.º 019-2006-TR MUY GRAVE	8	2.63 UIT S/11,572.00
TOTAL					S/23,144.00

(*) U.I.T DEL AÑO 2021 - S/ 4,400.00 SOLES APROBADO MEDIANTE D.S. N° 392-2020-EF.

44. Asimismo, se debe mencionar, que conforme lo dispuesto por el numeral 48.2 del artículo 48 de la Ley¹¹, la presente resolución adquirirá merito ejecutivo respecto de las obligaciones que contiene una vez quede consentida o confirmada.

VI. RESOLUCIÓN:

45. Por lo expuesto, y en ejercicio de las facultades conferidas por el artículo 41 de la Ley N.º 28806, Ley General de Inspección del Trabajo, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria de la Ley N° 29981:

SE RESUELVE:

¹⁰ **Artículo 38.-** Criterios de graduación de las sanciones: Las sanciones a imponer por la comisión de infracciones de normas legales en materia de relaciones laborales, de seguridad y salud en el trabajo y de seguridad social a que se refiere la presente Ley, se graduarán atendiendo a los siguientes criterios generales:

a) Gravedad de la falta cometida, b) Número de trabajadores afectados.

El Reglamento establece la tabla de infracciones y sanciones, y otros criterios especiales para la graduación.

¹¹ Ley N.º 28806, Ley General de Inspección del Trabajo.

"Artículo 48.- Contenido de la resolución

48.2 (...) La resolución consentida o confirmada tiene mérito ejecutivo respecto de las obligaciones que contiene."



“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES”
Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

PRIMERO: Multar a **BANCO AZTECA DEL PERÚ S.A. (actualmente ALFIN BANCO S.A.)**, con RUC N.º **20517476405**, con *centro de trabajo*, en *Av. América Norte N° 1323 – Trujillo – Trujillo – La Libertad*, con la suma de **S/23,144.00 (veintitrés mil ciento cuarenta y cuatro con 00/100 soles)**, por haber incurrido en una (01) infracción a la normativa socio laboral y una (01) infracción a la labor inspectiva; las mismas que se encuentran descritas y tipificadas en el cuadro N° 2 de la presente resolución.

SEGUNDO: Disponer que el monto de la multa, más los intereses de ley, se liquidarán en la fecha del pago respectivo, debiendo comunicarse previamente a esta dependencia a través del correo wchacalla@sunafil.gob.pe, Tel. 044-543434 o Cel. 912931009 con la especialista de cobranza ordinaria, bajo apercibimiento de continuarse la acción por la vía coactiva.

TERCERO: Se procede a notificar la presente resolución mediante casilla electrónica de conformidad con el Decreto Supremo N° 003-2020-TR mediante el cual se aprueba el uso obligatorio de la notificación vía casilla electrónica, con miras a efectuar notificaciones en los procedimientos administrativos de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral.

CUARTO: Informar a la inspeccionada que contra el presente pronunciamiento resolutivo, procede el recurso de apelación, el cual deberá ser interpuesto dentro del décimo quinto día hábil posterior a su notificación ante esta Sub Intendencia de Resolución para el trámite respectivo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 55 del Decreto Supremo N° 016-2017-TR¹². Caso contrario vencido, vencido dicho plazo, la presente resolución adquiere la calidad de **CONSENTIDA**.

QUINTO: Notificar la presente resolución de conformidad con lo establecido en el literal f) del artículo 45 de la Ley N° 28806.

NOTIFÍQUESE.

¹² DECRETO SUPREMO N° 016-2017-TR.- Decreto Supremo que modifica el Reglamento de la Ley General de Inspección del Trabajo

Artículo 55.- De los recursos administrativos

(...) b) Recurso de apelación: se interpone ante la autoridad que emitió la resolución en primera instancia a fin de que lo eleve a su superior jerárquico, el que resolverá sobre el mismo. El recurso debe indicar los fundamentos de derecho que lo sustentan.

El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días hábiles perentorios, (...).